



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

CAMPUS CENTRAL

Facultad de Ciencias Médicas

Monografía para optar al título de psicología

“Relación del Estrés con el desempeño laboral en colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS, delegación Julio Buitrago Urroz durante el periodo enero - febrero 2025”

AUTORES:

Br. Camila E. Hernández Sánchez

Br. Melba A. Donaire Roque

Asesor: Lic. Donald Josué Leiva Mercado

Managua, Nicaragua 09 Marzo Del Año 2025



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Ignitio Ad Verum Ducit"

CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

Dra. Luisa Mendieta
Decana de la Facultad de Ciencias Medicas
UCN – Sede Central

Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) **Br (es) Camila Esperanza Hernández Sánchez y Melba A. Donaire Roque**; para optar al título de Licenciatura en psicología, cuyo título de la Monografía es: *Relación del Estrés con el desempeño laboral en colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS, delegación Julio Buitrago Urroz durante el periodo enero - febrero 2025.*

El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **art 89 y 91** del reglamento académico; para ser presentado ante el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 3 días del mes de marzo del año 2025.

Tutor(a) Metodológico

CC: Archivo.

2. Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores del área de Facturación y cobranza del INSS-Julio Buitrago Urroz durante el periodo enero- febrero 2025, identificando los factores que lo desencadenan y las consecuencias que genera en la productividad y bienestar de los colaboradores. La presente investigación es de carácter correlacional de corte transversal en la cual en la población de estudio se reflejan 20 colaboradores con una muestra de 15, se aplicaron 2 instrumentos para medir ambas variables, estrés percibido en el último mes PSS14 y elaboración propia de ficha para medir el desempeño laboral y ficha sociodemográficas para recolección de datos.

Por medio de los instrumentos aplicados se logra determinar que existe relación entre el estrés con el desempeño laboral positivamente, además se incluye técnicas las cuales pueden hacer uso los colaboradores del área de estudio y conciencia a los empleadores de dicha situación al aplicar los instrumentos.

Los resultados de los instrumentos aplicados a colaboradores del área de estudio indican en el instrumento del estrés que el 7% nunca o casi nunca esta estresado y el 80% de vez en cuando esta estresado y el 13% a menudo esta estresado, en relación al desempeño laboral el 53% tienen un desempeño laboral muy bueno y el 47% tienen un desempeño laboral bueno.

Palabras claves:

Estrés, Síndrome de Burnout, Estrés, Colaboradores, Desempeño laboral, Productividad, Factores psicosociales.

3. Índice de contenidos

6.	Introducción	10
1.	Antecedente Nacional	11
1.	Antecedentes Internacionales	12
6.3	Objetivos	16
1.	Objetivo General	16
2.	Objetivos específicos	16
7.	Marco teórico	24
	Estrés	24
	Fases del estrés	24
3.	Fase de alarma.	25
4.	Fase de resistencia.	25
5.	Fase de agotamiento.	25
	Tipos de estrés	27
	Estrés agudo.	27
	Estrés agudo episódico.	28
	Estrés crónico.	28
	Factores desencadenantes del estrés	29
	Factores externos.	29
6.	Factores internos	29
	Desempeño Laboral	30

7.	Definición	30
	Factores que influyen en el desempeño laboral	31
8.	<i>Factores fisiológicos internos.</i>	31
	Factores externos.	32
	Síndrome de Burnout	33
	Definición	33
9.	Síntomas del síndrome de burnout	35
10.	Causas del síndrome de burnout	37
	Fases del síndrome de burnout	37
11.	Fase inicial o de entusiasmo.	37
12.	<i>Fase de estancamiento.</i>	37
13.	Fase de frustración.	38
	Fase de apatía	38
14.	<i>Fase de quemado.</i>	38
7.1	Estado del arte	39
7.2	Teorías y conceptos asumidos	40
8.	Métodos (diseño)	41
8.1	Área de Estudio	41
8.2	Tipo de Estudio	41
8.3	Enfoque del Estudio	41
8.4	Unidad de Análisis	41

8.5	Universo	42
8.6	Muestra	42
8.7	Tipo de Muestreo	42
8.11	Plan de Recolección de Datos	43
•	Estrés percibido en el último mes (PSS-14)	43
•	Elaboración propia	44
	Dirigidas a la Empresa:	¡Error! Marcador no definido.
	Dirigidas a los colaboradores:	72
	Para futuras investigaciones:	73

4. Índice de tablas

5. Índice de figuras

Figura 1

Figura 2

Figura 3

Figura 4

Figura 5

Figura 6

Figura 7

Figura 8

Figura 9

Figura 10

6. Introducción

Se entiende por estrés a un estado de tensión física y emocional originado como reacción a un estímulo o presión, ya sea positivo o negativo así también se abordara el desempeño laboral se verá reflejado el rendimiento del colaborador al momento de realizar las actividades asignadas por el empleador.

La organización internacional del trabajo afirma que “hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debido al estrés”. El estrés es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (Organizacion Internacional del Trabajo [OIT], 2016)

Este estudio es importante ya que se dará como mecanismo para que los colaboradores puedan tomar como recurso de información y para concientizarse a sí mismos y de igual manera a los empleadores y a otras personas sobre las diferentes situaciones que presentan en su entorno laboral. Atendiendo a la posible problemática se desarrolló un proceso investigativo con el objetivo de identificar la relación entre el estrés y el desempeño en colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS.

6.1 Antecedentes

De acuerdo a las investigaciones y búsquedas realizadas en diferentes repositorios, a manera Nacional solo se encontró un estudio monográfico y esta desactualizado, y a manera internacional se encontraron 2 estudios monográficos que concuerdan con nuestro tema de investigación.

1. Antecedente Nacional

“Estrés, Ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la empresa, empaques y productos plásticos de Nicaragua durante primer semestre del 2016”, realizado por Darling Celeste Arcia Santamaría, Patricia Fidelina Leiva Bravo, María José Prado García, en el año 2016, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN), El objetivo de esta investigación era conocer la relación existente entre estrés, ansiedad y desempeño laboral que presentaban los trabajadores de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua. Encontrando la monografía para optar al título de licenciadas en Psicología esta investigación fue de tipo cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental, con alcance descriptivo y correlacional, su población es de 42, el muestreo es no probabilístico. Los instrumentos utilizados en esta muestra son cuestionarios de Maslach, Burnout, Inventory escala de Hamilton. Los resultados de este estudio fueron, que un porcentaje significativo estaba en un nivel moderado de estrés, en lo que respecta a la ansiedad la mayoría se encontraban con un grado leve, la mitad de la empresa tenía un buen desempeño laboral.

Antecedentes Internacionales

1. **“Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén Sandraagro en el departamento caqueta”**. Realizado por Ana María Torrez Ramírez, Francisco Herney Colorado Valencia y Robbison Gaviria Llano en febrero 2020. Universidad ECCI. De Bogotá Colombia en el cual se encontró la monografía para optar al Posgrado de Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo. El objetivo de este estudio era explicar la influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro de la ciudad de San Vicente del Caguán Caquetá. Este estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa con enfoque descriptivo, transaccional y de diseño no experimental. Para la recolección de información utilizaron el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño laboral. La población de investigación era de 20 personas y se tomó una muestra de 15 personas, en esta investigación se llegó a la conclusión mediante las encuestas y entrevistas aplicadas que los niveles de estrés en mujeres son alto a partir del 40% de éstas, muy alto en un 60% de ellas, se aplicó la evaluación de desempeño a los colaboradores y estos presentan buen desempeño un 60% y el 40 restante varían entre desempeño regular y mal, se avalúa la productividad mediante sub escalas: responsabilidad, reconocimiento del trabajo, utilización de recursos, calidad y oportunidad. El segundo nivel se evalúa la conducta laboral a través de las siguientes sub escalas: actitud de servicio, compromiso institucional, confianza, iniciativa y relaciones interpersonales.

2. ``Estrés Laboral Y Clima Laboral En Trabajadores de Una Empresa Privada en Arequipa, Perú -En el mes de marzo 2022``. se utilizó el repositorio en la Universidad Autónoma del Perú en el cual se encontró la monografía para optar al Título de Psicología. Elaborado por Katherine Contreras, realizado en marzo 2022. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en trabajadores de una empresa privada de Arequipa, 2021. Este estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa, de tipo correlacional, con un diseño no experimental, los instrumentos utilizados fueron Escala de Estrés Laboral de Ivancevich y Matteson y Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. La muestra estuvo compuesta por 110 colaboradores profesionales, de ambos sexos, entre edades de 21 a 60 años. Los resultados indicaron que la variable estrés laboral obtuvo una correlación de tipo negativa, débil y altamente significativa pudiendo afirmar que, a mayor estrés laboral habría un adecuado clima laboral. En consecuencia, si la variable estrés laboral cambia, el clima laboral cambia en sentido contrario, el 10% de los trabajadores registraron un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 28.2% contaron con un nivel intermedio, así mismo el 61.8% presento un nivel bajo de estrés laboral. En cuanto al clima laboral el 11.8% perciben un clima desfavorable, el 18.2% muy favorable, el 33.6% favorable y el 36.4% presentan un clima laboral medio.

6.2 Contexto del Problema

El estrés ha sido un tema de interés y preocupaciones para diversos científicos de la conducta humana, ya que sus efectos impactan la salud física y mental, así como el rendimiento laboral y académico de la persona provoca preocupaciones y angustia y puede conducir a trastornos personales, desordenes familiares e incluso sociales. :” El problema que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de la persona afectada “menciona (Martinez&Diaz, 2016).

El presente trabajo investigativo tiene como propósito que los colaboradores conozcan la relación que existe entre el estrés y su desempeño laboral, de la misma forma las consecuencias que conlleva a diferentes situaciones que puedan generar a futuros problemas de salud, tales como Ansiedad, depresión, y problemas de salud corporales en estos podemos mencionar, Gastritis, colon irritable, artritis presión arterial etc.

En lo esencial contamos con la disponibilidad de los colaboradores del área de facturación y cobranza para efectuar el estudio investigativo, no obstante, teniendo algunas limitaciones como, tiempo, recursos, falta de investigación nacional previa a esta problemática.

(Organizacion Internacional del Trabajo , 2016) Menciona que entre el 12 y 15 % de trabajadores consultados, en la primera encuesta de condiciones de trabajo y salud, refirieron haber sentido

estrés y tensión en sus puestos de trabajo, refiere Carmen Bueno especialista en seguridad y salud del trabajo de la oficina de la OIT, para el cono sur de América Latina.

6.3 Objetivos

1. Objetivo General

Analizar la relación del estrés con el desempeño laboral en colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS, delegación Julio Buitrago Urroz durante el periodo enero-febrero 2025”.

2. Objetivos específicos

- Caracterizar socio demográficamente a colaboradores del área Facturación y cobranza del INSS, delegación Julio Buitrago Urroz
- Identificar los niveles de estrés en participantes del área de estudio.
- Determinar el desempeño laboral de los colaboradores del área de Facturación y cobranza del INSS.
- Relacionar los niveles de estrés y su influencia en el desempeño laboral de los contribuyentes de esta área.

6.4 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de estrés y desempeño laboral de los colaboradores del área de facturación y cobranza INSS, delegación Julio Buitrago Urroz, durante el periodo enero-febrero 2025?

6.5 Justificación

(Riguero, 2023) Menciona que estudios recientes indican que el estrés laboral es uno de los problemas principales en la sociedad activa laboralmente. La carga de trabajo, la responsabilidad y largas jornadas en el lugar de trabajo pueden provocar enfermedades tanto físicas como mentales, o lo que conocemos como síndrome de Burnout, donde el colaborador ya no da más en su desempeño profesional.

Dentro del desempeño laboral el estrés incurre en la saturación física y/o mental del colaborador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Es importante reconocer la aparición del estrés ya que este influye en alteraciones psicológicas, emocionales y físicas tales como: ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones. También se pueden detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental etc.

La presente investigación tiene como fin el poder analizar a los colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS delegación Julio Buitrago Urroz y con ello determinar la relación que pueda existir con el estrés dentro de su desempeño laboral durante el periodo enero- febrero 2025.

El estudio llevado a cabo tiene relación con la línea de investigación de la universidad Central de Nicaragua en la facultad de psicología, en el área de talento humano.

Así mismo es importante mencionar que este estudio tiene congruencia con el plan nacional de lucha contra la pobreza (2022-2026) ***“Garantizar la tutela y aplicación de los derechos humanos y laborales de todo el pueblo nicaragüense”*** donde indica que el gobierno mantiene su compromiso en hacer cumplir los derechos de los/as trabajadores. Y de la misma manera garantizar por medio de las instancias correspondientes la igualdad de oportunidades laborales que se le otorgan al colaborador.

La relevancia de este estudio versa que no existe investigación acerca de este tema. Por lo que realizaremos aporte de datos significativos a los colaboradores que lleguen a presentar estrés en relación a su desempeño laboral.

Este estudio permitirá ofrecer estrategias tanto para empleadores y colaboradores. Así mismo brindando un aporte institucional para que el INSS pueda tener noción acerca de este tema y una visión más amplia del contexto laboral.

6.6 Limitaciones

En la investigación llevada a cabo se lograron encontrar las siguientes limitaciones:

- El tiempo dado para la estructura de la investigación.
- La limitación de la información brindada por parte de los colaboradores.
- Debido a nuestros trabajos se encuentra una limitante de permisos.
- Tamaño de la muestra.
- Falta de investigación previa sobre el tema a nivel nacional.

6.7 Hipótesis

H1- Existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del

INSS- Delegación Julio Buitrago Urroz

Hn- No existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores

del INSS- Delegación Julio Buitrago Urroz.

6.8 Variables

Variable Independiente:

Estrés

El estrés se considera la variable independiente porque actúa como el factor que potencialmente influye, afecta o modifica el comportamiento y rendimiento de los colaboradores.

Variable Dependiente:

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la variable dependiente porque representa el resultado, efecto o consecuencia que puede verse alterado debido a los niveles de estrés presentes en los colaboradores.

6.9 Marco contextual

El estrés y su relación con el desempeño laboral se centra en como el entorno de trabajo influye en la salud física y mental y la productividad de los colaboradores, desde la psicología y la gestión empresarial han identificado factores como la sobrecarga de trabajo, y otras áreas desencadenantes como ambientales, físicos, organizacionales y psicosociales, así mismo comprender que el estrés laboral es un factor clave en el desempeño de los colaboradores y la eficiencia organizacional. Comprender su impacto dentro de un marco contextual permite diseñar estrategias para mejorar el clima laboral, aumentar la productividad y fomentar el bienestar psicológico en el trabajo.

7. Marco teórico

En este capítulo se abordará los diferentes conceptos y aportes teóricos para el estrés y el desempeño laboral.

Estrés

(Organizacion Mundial de la Salud , 2022) define el estrés como cualquier tipo de cambio, que provoca agotamiento físico, emocional y psicológico. Según la entidad se trata de una respuesta natural del cuerpo humano ante situaciones que requieren una reacción rápida.

Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que este alcance sus objetivos, volviendo al estado basal cuando el estímulo ha cesado. El problema surge cuando se mantiene la presión y entra en estado de resistencia, como ciertas circunstancias, como la sobre carga de trabajo las presiones económicas o sociales un ambiente competitivo se perciben inconscientemente.

Fases del estrés

(Selye, 1936), considerado el padre en el estudio del estrés, lo definió como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. A este proceso lo denominó **Síndrome general de adaptación**. El estrés de agotamiento no es una afectación inmediata que ataca la mente y el cuerpo, si no que se basa en fases como un proceso en el cual la persona responde de manera diferente dependiendo como esta física y mentalmente, para dar un amplio ejemplo, estaremos hablando de cada una de las fases a continuación.

3. Fase de alarma.

Esta es la respuesta inmediata a una amenaza o reto laboral, la movilización del sistema nervioso autónomo provoca una respuesta de estrés. Los sistemas corporales implicados coordinan la preparación para la acción afectando al estado de ánimo, la regulación del sistema cardiovascular y actividades motrices. Los sistemas de esta fase pueden ser palpitaciones, respiración rápida, jadeos, tensión muscular, especialmente en la espalda, cabeza, cuello y hombros, sequedad de la garganta, náuseas y ansiedad.

4. Fase de resistencia.

La reacción de alarma no puede ser mantenida indefinidamente y una exposición más larga a los factores estresantes lleva a alcanzar la fase de resistencia.

En esta fase se desarrolla una estrategia de supervivencia y una forma de enfrentarse a la situación que el factor estresante ha iniciado. Los mecanismos de reacción pueden ser tantos adecuados como inadecuados, las personas tienen a preferir la mitigación a corto plazo de sus problemas a las soluciones a largo plazo e intentan escapar de las situaciones desfavorable con un remedio rápido, pero es necesario la identificación de medidas que puedan conducir no ha este parche inmediato, sino al beneficio a largo plazo.

5. Fase de agotamiento.

Cuando las demandas requeridas sobre el cuerpo y la mente son demasiadas altas o no pueden ser solucionadas de forma apropiada la persona se agota, el estrés prolongado conlleva problemas crónicos, y el agotamiento de todas las reservas y energías puede ser desencadenante de una

depresión generalizada. A su vez el síntoma de la fase de agotamiento puede dividirse en tres vertientes, físicas, emocionales y mentales:

- Desordenes físicos.

Dolores de cabeza provocado por tensión, migraña, síndrome de colon irritado, resistencia disminuida a las enfermedades, (resfriados y otras dolencias virales) potenciación del asma, dermatitis, dolor de espalda, gastritis, hipertensión arterial, estos síntomas suelen presentarse acompañados de una sensación general de cansancio, falta de energías y debilidad.

Los hábitos de sueño tienden a ser modificados y es común el aumento y disminución de peso, en el puesto de trabajo los afectados por esta fase intentan esconder sus síntomas hasta que estas les sobrepasan y se vuelven incontrolables.

- Desordenes emocionales.

Las más frecuentes son la depresión, el síndrome de ansiedad, e incluso ideas suicidas, estos trastornos se pueden manifestar exteriormente como incontrolados, falta de interés por los amigos las aficiones o la familia o indiferencia por los aspectos personales como el ejercicio, la vestimenta y la alimentación. El desarrollo de esta fase lleva a una disminución del rendimiento y a una pérdida de la autoestima, tanto como una actitud negativa hacia el trabajo.

- Disfunción mental.

Pueden ser los accidentes, dificultad para concentrarse, retrasos constantes, el absentismo, el incremento de errores, excusas, perdida brusca de memoria de casos cercanos en el tiempo.

Tipos de estrés

Las personas a menudo se encuentran en un estado de confusión, al no saber que les está pasando, porque han bajado sus energías y rendimiento en situaciones ya sean laborales o de su vida cotidiana, pueden tener tal vez una idea que puede ser estrés, pero no saben de qué tipo.

A continuación, daremos a conocer los tipos de estrés según (American Psychological Association, 2010)

Estrés agudo.

El estrés agudo es la forma de estrés más común, surge de las exigencias y presiones del pasado recientes y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano, el estrés agudo es emocionalmente fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene suficiente tiempo para causar daños importantes asociados al estrés a largo plazo, los síntomas más comunes son:

Agonía emocional.

Una combinación de enojo o irritación, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

Problemas musculares.

Incluye dolores de cabeza, dolores intensos de espalda, dolor en la mandíbula, y tensión muscular que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.

Problemas estomacales.

Intestinales como acidez, flatulencias, diarrea, estreñimiento, y síndrome de intestino irritable.

Estrés agudo episódico.

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de casos y crisis, siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde, si algo les puede salir mal, les sale mal, es común que las personas con reacciones de estrés agudo están demasiadas agitadas, tenga mal carácter, sean irritables, ansiosas o estén tensas.

Estrés crónico.

Este es el estrés agotador, que desgasta a las personas días tras días, años tras años, el estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida, hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, ataque al corazón e incluso el cáncer, las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal hasta que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo.

Estrés laboral.

El estrés laboral es aquel que se produce bajo la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañados por un cierto agotamiento y debilidad física.

Factores desencadenantes del estrés

Factores externos.

Los factores estresantes externos son eventos o situaciones que suceden, a continuación, se hará mención de algunos.

- Cambios importantes en la vida
- El entorno
- Eventos imprevistos
- Lugar de trabajo
- Cambios sociales
- Casos traumáticos

6. Factores internos

Se origina a partir de las cosas que te suceden.

- Miedos

- Incertidumbre y falta de control

Desempeño Laboral

7. Definición

(Cheavenato, 2000) Según se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

También, agrega que el desempeño individual trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

Es decir que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos poseen en función de los objetivos que se desean alcanzar, por lo tanto, el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite al colaborador ser más eficiente, eficaz, por ende, lograr un buen desempeño laboral.

(Huaman, 2018, pág. 33) A su vez, Define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que

configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona.

Factores que influyen en el desempeño laboral

En cualquier puesto de trabajo existen factores que no le permiten al trabajador realizar sus actividades laborales con una eficiencia adecuada, a continuación, estaremos dando a conocer algunos de los factores que influyen en la ejecución incorrecta del desempeño laboral.

Factores fisiológicos internos.

Como no ha ver podido descansar la cantidad del tiempo adecuado, estar padeciendo de algunas enfermedades de tipo laboral, como dolores de cabeza y de espalda, síndrome del túnel carpiano, fatiga visual e incluso en los diferentes horarios de alimentación.

Motivación.

Se podría decir que es este el pilar fundamental para una mayor productividad, el asunto está en reconocerse y sentirse valorado por los demás actores de la organización, además de la ya reconocida remuneración, el trabajo en equipo y los incentivos, en esa medida se puede medir que la motivación y la satisfacción se encuentran estrechamente ligadas.

Estrés.

Es un estado de alerta constante como la es el estrés, el trabajador aporta a cometer errores o propiciar accidentes laborales.

Sentir presión por asuntos familiares, laborales o económicos se vuelve un coctel grave, que pueden desembocar en distintas reacciones que por supuesto interfieren en la calidad de lo que se hace.

Factores externos.

Condiciones ambientales.

Aquí entran aspectos como el ruido, la iluminación y calidad del aire que tiene cada colaborador en su escenario de trabajo y las condiciones higiénicas del mismo.

Desigualdad salarial.

Es un reto para un empleador cuantificar las brechas salariales sin embargo debe propender a un porcentaje de pago salarial justo, acorde a la labor que desempeña cada colaborador.

Síndrome de Burnout

Definición

El agotamiento mental en el trabajo se padece cuando te sientes emocional, física o mentalmente exhausto o quemado, y es la consecuencia de estar con sobre carga de trabajo. Sientes esa sobrecarga cuando el trabajo es demasiado complicado, tienes mucha cantidad o cuando trabajas durante mucho tiempo seguido.

(Freudenberger, 1974) introdujo este concepto de burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por excesivas exigencias de energías, recursos personales o fuerza mental del trabajador”.

Agotamiento mental y físico.

Cuando alguien del equipo experimenta agotamiento mental tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo.

Despersonalización.

La pérdida de motivación puede conllevar una despersonalización en la persona que sufre el síndrome de Burnout. El integrante del equipo comenzará a actuar con frialdad, estará más irritable y hablará de forma despectiva de otros compañeros.

Insatisfacción profesional y descenso en la productividad.

En este ámbito del síndrome de desgaste profesional sucede que el trabajador siente que no es capaz de cumplir las exigencias que se le establecen.

El síndrome de Burnout fue declarado como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental, incluso hasta poner en riesgo la vida. (Organización Mundial de la Salud, 2000)

Este estado de agotamiento mental y físico ha sido clasificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional que es consecuencia del estrés laboral crónico. La organización mundial de la salud (OMS) ha reconocido por primera vez el síndrome de burnout, (trabajador quemado) dentro de su clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos (cie-11). El acuerdo se produjo un 28 de mayo del 2019. (Salud, Organización Mundial de la, 2019)

Con la nueva clasificación, el síndrome de desgaste profesional se incluye en el capítulo 24, factores que influyen en el estado de salud, dentro de la subcategoría de problemas asociados con el empleo y desempleo y es codificado como QD85: síndrome de desgaste ocupacional.

Esa nueva conceptualización permite mejorar la identificación del síndrome, así como su prevención y tratamiento, facilitando el diagnóstico a los profesionales de la salud y su prevención a los profesionales de la psicología. Según la CIE-11, el síndrome de desgaste profesional es

el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito, se caracteriza por tres dimensiones:

- Sentimientos de falta de energía o agotamiento
- Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimiento negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- Sensación de ineficacia y falta de realización.

Síntomas del síndrome de burnout

Al igual que el estrés, el síndrome de burnout se manifiesta de maneras diferentes dependiendo de cada persona y de las condiciones de trabajo. A continuación, enumeramos algunos síntomas comunes del burnout:

Agotamiento mental.

- Sentir pavor por el trabajo.
- Actuar con cinismo.
- Trabajar con irritabilidad o enojo.
- Desmotivación o desinterés.
- Sentirse incapaz de afrontar nuevos retos.
- Procrastinar sin control.

Síntomas físicos de agotamiento.

- Agotamiento físico y pérdida de energía.
- Estrés crónico.
- Malos hábitos de sueño.
- Problemas de salud repentinos y frecuentes, desde dolores de cabeza y resfriados hasta enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad.

Agotamiento emocional.

- Cinismo e Irritabilidad o enfado en el trabajo.
- Sentir súbita e intensamente que te disgusta tu trabajo.
- Sentimientos de desesperanza en el trabajo.
- Sensación de tener que aislarse de los demás.
- Creer que eres incapaz de hacer frente a nuevos desafíos, baja autoestima.

Existe además una herramienta de evaluación psicológica que utilizan los profesionales de la salud para identificar el síndrome de burnout, denominado **MBI (Maslach burnout Inventory)**. Se trata de una prueba que plantea una serie de enunciados sobre los pensamientos y sentimientos del trabajador frente a las tareas que realiza. Aunque inicialmente esta prueba se creó para detectar el burnout laboral en profesionales de sector de la salud, más tarde ha ido evolucionando para adaptarse a otros sectores como el educativo o para estudiantes.

Causas del síndrome de burnout

- Poco o nada de control sobre la cantidad de trabajo que realizas.
- Poco o nada de reconocimiento cuando haces un buen trabajo.
- Expectativas laborales poco claras.
- Expectativas laborales desproporcionadas o demasiado exigentes.
- Un ambiente laboral con muchas presiones.
- Demasiado trabajo, en particular cuando te deja poco tiempo para hacer lo que te gusta fuera de la vida laboral.

Fases del síndrome de burnout

Por lo general, los expertos definen 5 fases diferenciadas en el desarrollo del síndrome de burnout o desgaste laborales.

Fase inicial o de entusiasmo.

En la etapa inicial, en un nuevo proyecto o empleo, habitualmente el trabajador se sentirá entusiasmado.

Fase de estancamiento.

El integrante del equipo duda de su capacidad de responder de forma eficaz a las demandas y comienza a sentir estrés.

Fase de frustración.

El inicio del síndrome de burnout comienza realmente aquí. Se siente frustración y no está motivado.

Fase de apatía.

En esta fase, el trabajo parece no tener sentido y experimentará una falta de realización profesional.

El integrante del equipo empieza a ralentizar el ritmo de su trabajo y disminuye también el interés por el mismo.

Fase de quemado.

Generalmente, las consecuencias de este estado, colapso mental y emocional, son tales que la persona dejará de ir al trabajo o pedirá un cambio de proyecto.

7.1 Estado del arte

Introdujo el concepto de Eustres, que es un tipo de estrés positivo que motiva, estimula la creatividad y mejora el rendimiento. En el trabajo cierto nivel de estrés, puede generar compromiso, Mayor enfoque y productividad (H.Selye, 1976)

(Noguera, 2020) Señala en su investigación ha considerado que el estrés puede causar una respuesta positiva o negativa dependiendo el evento que se presente, es una realidad que los daños a la salud son realmente nocivos e incapacitantes. Razón por la cual los expertos en la materia recomiendan prevenir y reducir los niveles de estrés en la medida de lo posible a través de cambios completamente radicales en la vida cotidiana

7.2 Teorías y conceptos asumidos

(Metología de la investigación)Hernández Sampieri (2022) enfatiza que una teoría es un sistema lógico de conceptos, proposiciones y principios que explican y predicen fenómenos.

(Noguera, 2020) Define hipótesis y plantea si existe o no relación con el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del área, Es importante señalar que la literatura consultada demuestra que los niveles de estrés altos son perjudiciales para la salud y el desempeño correcto de las actividades laborales, Por lo tanto, esta teoría demuestra que dependiendo de cómo el individuo perciba las diferentes escenas que se presentan en su vida cotidiana se verá reflejado el estrés como un factor nocivo que merma la salud y que requiere de atención inmediata. Para no verse afectada las distintas relaciones ya sean personales, familiares o laborales.

8. Métodos (diseño)

8.1 Área de Estudio: Instituto Nicaragüense de seguridad social, Delegación Julio Buitrago Urroz.

8.2 Tipo de Estudio: Correlacional de corte transversal; El estudio correlacional permitirá, relacionar si la variable estrés tiene relación con la variable desempeño, para dar resultados que se tomaran en un punto determinado con la población exacta. Hernández Sampieri (1.994, p. 193) los estudios correlacionales es como se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otra variable vinculada. Las correlaciones pueden ser positivas, directamente proporcionales, o negativas inversamente proporcionales. Además, el diseño trasversal describe variables en un grupo de casos, (muestra, población) o bien determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un determinado momento.

8.3 Enfoque del Estudio: El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo por la facilidad en la que este permite recolectar la información y analizar datos estadísticos y numéricos sobre las variables a estudiar.

8.4 Unidad de Análisis: En esta investigación se llevará a cabo con colaboradores del área de facturación y cobranza del Instituto Nicaragüense de seguridad social, delegación “Julio Buitrago Urroz”.

8.5 Universo: El universo de esta investigación consta de 75 colaboradores que conforman el personal en general, 20 de ellos pertenecen al área de estudio.

8.6 Muestra: 15 colaboradores del área de facturación y cobranza.

8.7 Tipo de Muestreo: No probabilística -Por conveniencia

8.8 Criterios de Inclusión:

- Que sean del área que se llevara a cabo el estudio
- Disposición a participar en el estudio
- Concluir con el llenando del instrumento.

8.9 Criterios de exclusión:

- Que no sean del área que se llevara a cabo el estudio
- Tener una actitud negativa hacia el estudio
- Abandonar el llenado de los instrumentos

8.10 Consideraciones Éticas:

- Se les brindara a los colaboradores la explicación clara y específica sobre los objetivos del estudio.
- Uso adecuado de la información (confidencialidad).
- Se realizará el muestreo en horarios hábiles.
- Se le brindara resultados al colaborador si así lo desea.

8.11 Plan de Recolección de Datos: La recolección de los datos se obtendrá mediante una ficha sociodemográfica donde se le pedirá los datos personales que serán utilizados en el estudio.

8.12 Instrumentos Utilizados:

- **Estrés percibido en el último mes (PSS-14)**

Es una herramienta ampliamente utilizada para medir el nivel de estrés percibido en una persona en el último mes. Consta de 14 ítems que evalúan la percepción subjetiva de estrés y la capacidad de afrontar las demandas percibidas del entorno.

En las dimensiones a evaluar están la percepción de control personal, grado en que las situaciones son vistas como impredecible, incontrolables o abrumadoras.

Su puntuación se obtiene sumando las respuestas de los 14 ítems, tras invertir las puntuaciones de algunos ítems negativos.

La confiabilidad del PSS-14, ha sido ampliamente estudiada y, en general se considera una herramienta confiable para medir el estrés percibido. El índice de consistencia interna medido a través del coeficiente α de cronbach, suele estar entre 0.75 y 0.91, dependiendo de la población estudiada.

Esto indica que los ítems de la PSS-14 tienen buena coherencia interna, lo que significa que miden de manera consistente el mismo constructo (estrés percibido).

Su validez se aprueba que la PSS-14 se relaciona significativamente con otras medidas de estrés, ansiedad y bienestar psicológico, lo que respalda su capacidad para medir lo que pretende evaluar. También presenta correlaciones inversas con medidas de afrontamiento afectivo y apoyo social, lo cual afirma su validez teórica.

8.13 Ficha para medir el desempeño laboral

- **Elaboración propia**

La presente ficha elaborada, consta de 11 ítems en las que se abordaran como competencias las siguientes características:

Identificación con la institución, relaciones humanas, iniciativa y creatividad, capacidad de comunicación, productividad, comportamiento de grupo, organización de su trabajo, Responsabilidad, superación personal, calidad de trabajo, puntualidad y asistencia.

Su capacidad y categoría se medirá a partir de muy bueno, bueno, regular deficiente. Sus puntuaciones van a ir de 100 la más alta y 61 la puntuación más baja.

Es una ficha confiable ya que no va hacer desde la parte subjetiva del colaborador si no del encargado de medir el desempeño laboral de cada colaborador, tomando en cuenta distintas áreas de los colaboradores.

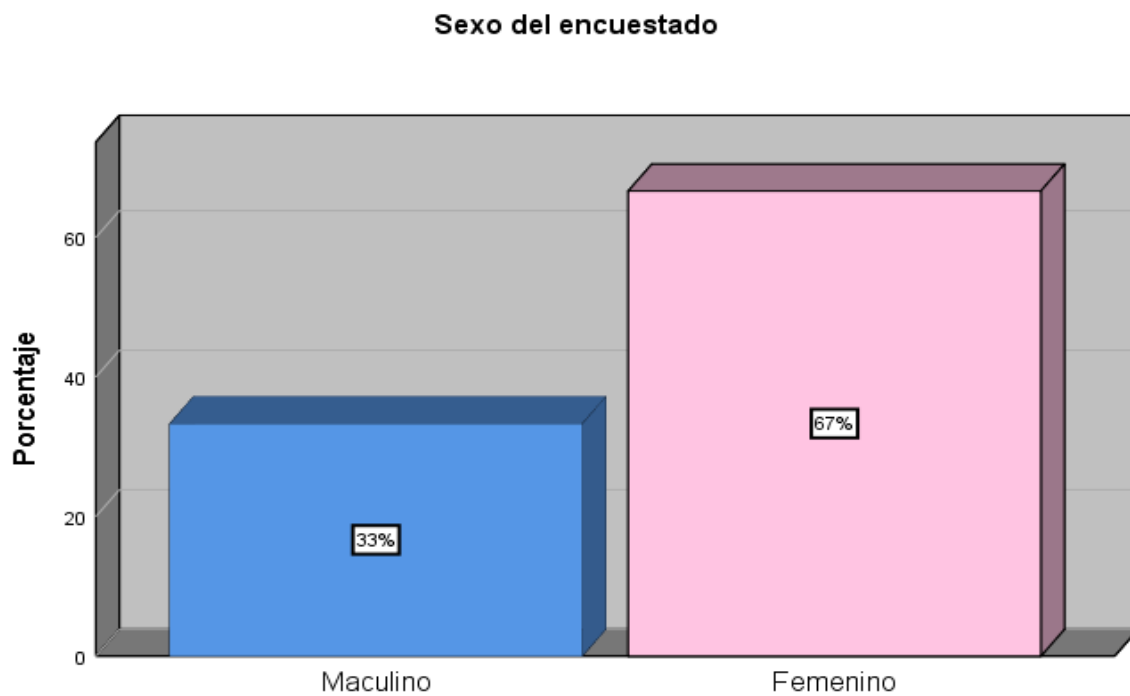
8.14 Operacionalización de las variables

Dimensión	Variables	Definición Conceptual	Indicador	Instrumento
Características Sociodemográfica	Sexo	Características biológicas y fisiológicas, que definen a hombres y mujeres.	Femenino Masculino	Ficha de recolección de datos, sociodemográficos
	Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta la actualidad	18-24 25-30 31-40 41-60 60-mas	
	Religión	Conjunto de creencias religiosas que son propias de un determinado grupo humano.	Católica Evangélica Otras Ninguna	
	Estado civil	Es una situación personal en las que se encuentran las personas en un determinado momento de su vida	Soltero Casado Unión libre	
	Nivel académico	Método a través del cual se clasifica el grado de conocimiento que posee los estudiantes	Primaria Secundaria Universidad	
	Número de hijos	Persona considerada con relación a su padre	1-2 3-4	

		y a su madre o a uno de los dos.	5-Mas	
	Estudia actualmente	Hacer uso del entendimiento para adquirir conocimiento	Si No	
	Años de laborar	Antigüedad que se calcula en base al tiempo que el trabajador ha laborado	Menos de un año 1-2 3-4 5-mas	
Estrés	Estrés percibido en el último mes	Relación particular entre el individuo y su entorno, cuando este individuo se encuentra sometido a presión	Casi nunca esta estresado De vez en cuando esta estresado A menudo esta estresado Muy a menudo esta estresado	Escala de estrés percibido
Desempeño laboral	Ficha para medir el estrés	Forma que un empleado realiza las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo.	Muy bueno Bueno Regular Deficiente	Ficha para medir el desempeño laboral

9. Resultados

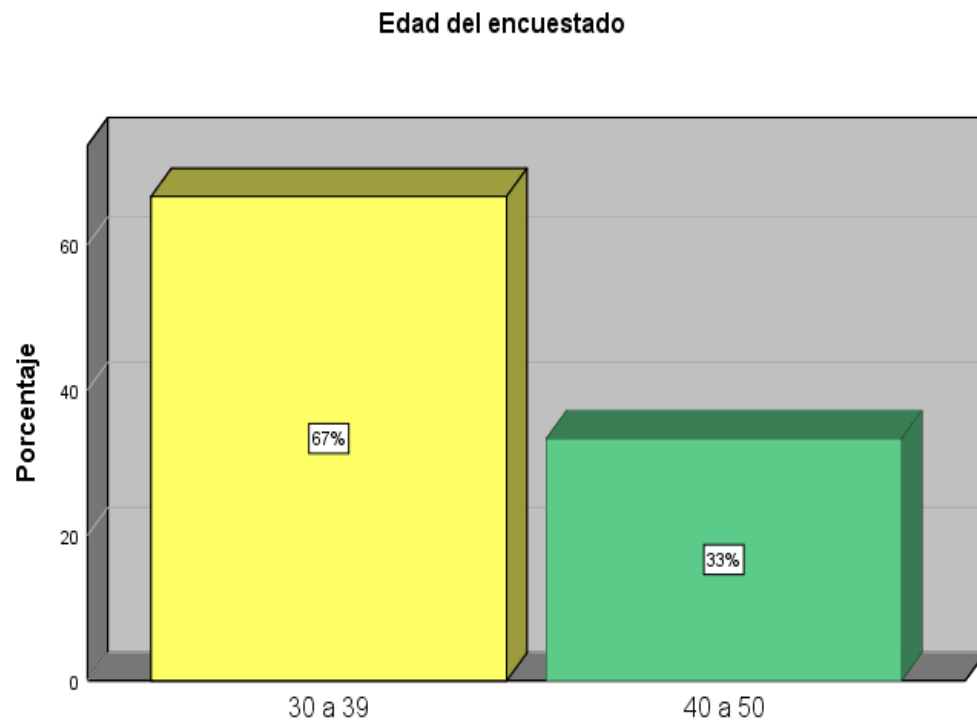
Grafica 1



Fuente Sociodemográfica

El 33% de la muestra de esta investigación es masculino y el 67% restante es femenino. (Ver tabla 1 Anexos).

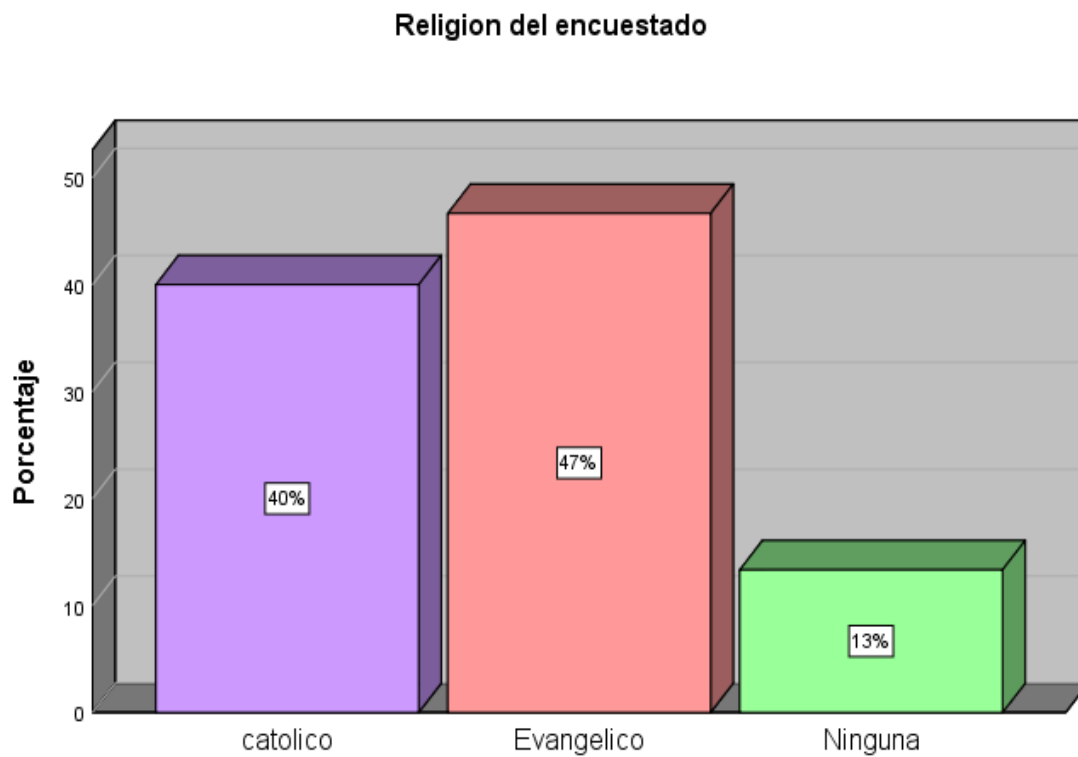
Grafica 2



Fuente Ficha Sociodemográfica

Nota: El 67% es de las edades de 30 a 39 años y el 33% corresponden a las edades de 40 a 50 años de edad. (Ver tabla 2 Anexos).

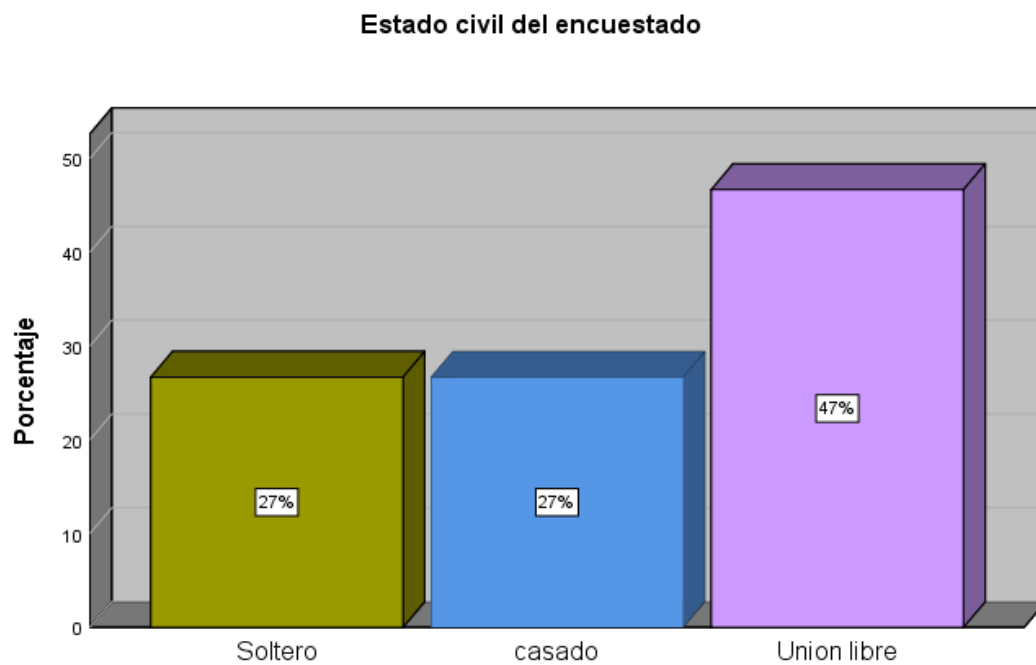
Grafica 3



Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 40 % de la población estudiada es de religión católica, el 47% pertenece a la religión Evangélica y el 13% restante no optan por ninguna religión. (Ver tabla 3, Anexos).

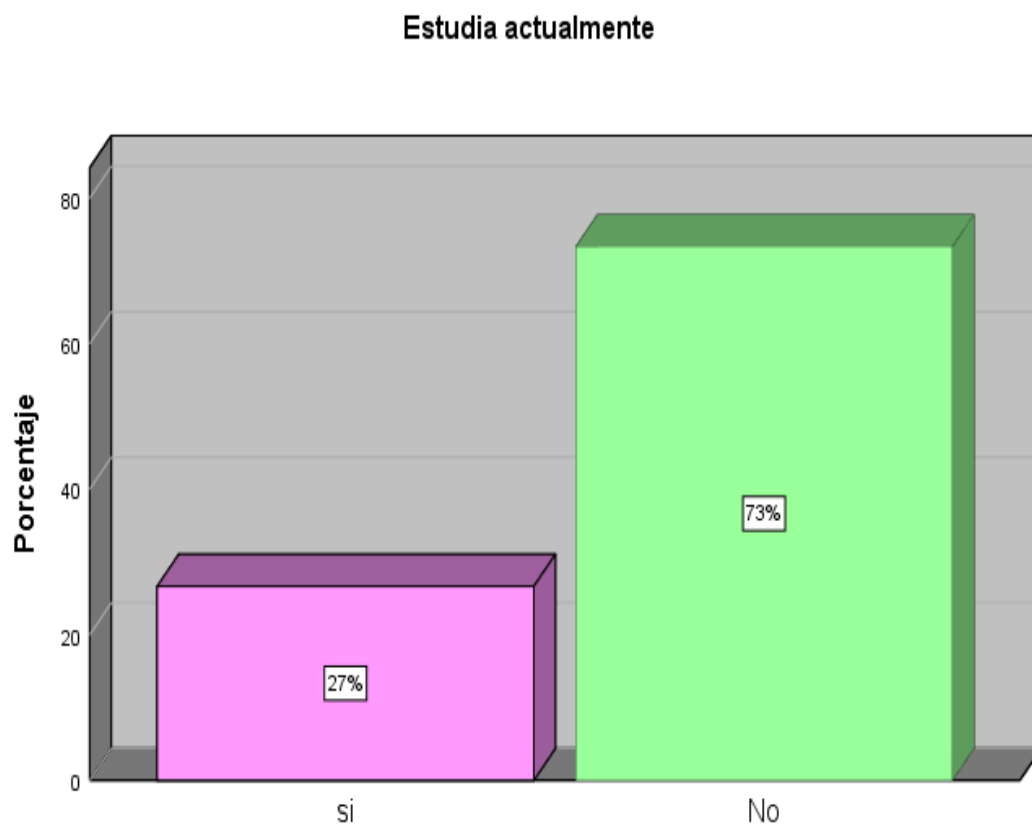
Grafica 4



Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 27 % de la población son solteros, el 27% están casados y el 47% y el restante están en unión libre. (Ver tabla 4, anexos).

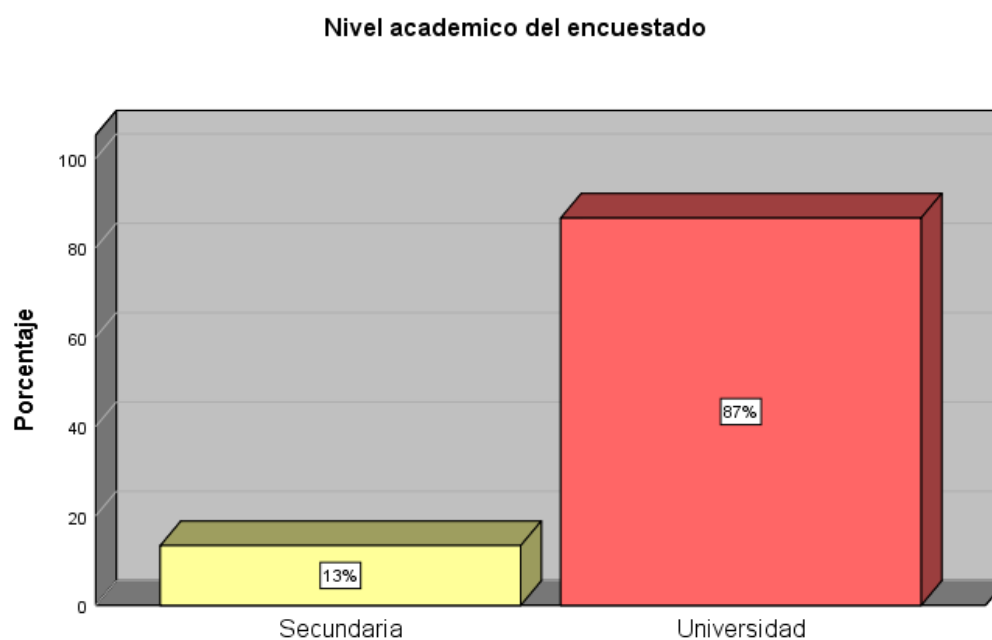
Grafica 5



Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 27 % de la población afirma que actualmente estudia, y el 73% expresa que no (ver tabla 5, anexos).

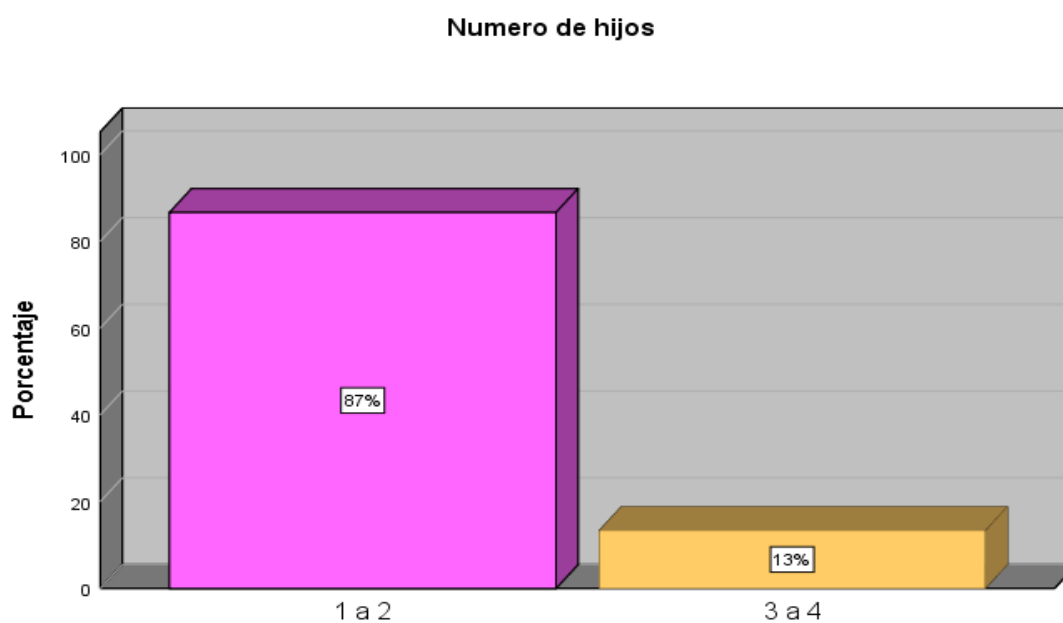
Grafica 6



Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 13 % tiene un nivel académico de secundaria, y el 87% restante un nivel académico Universitario. (Ver tabla 6, anexos).

Grafica 7

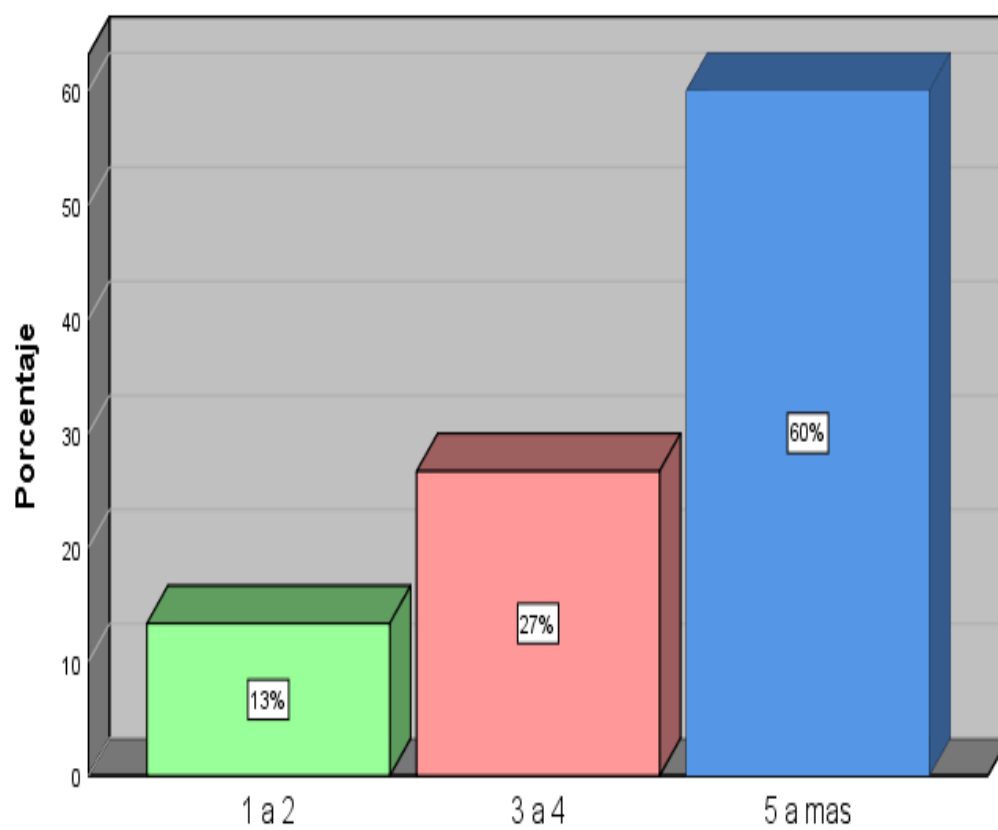


Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 87 % tiene la cantidad de hijos entre 1 a 2 y el 13% tiene la cantidad de 3 a 4(ver tabla 7, anexos).

Grafica 8

Años de laborar en el INSS

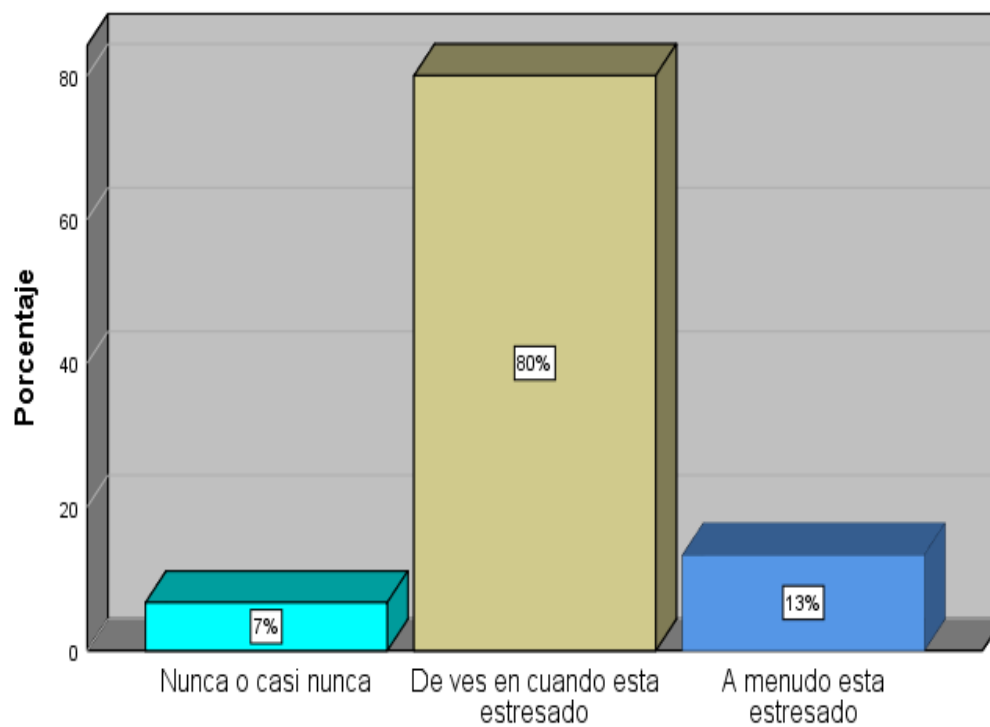


Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 13 % de la población lleva de 1 a 2 años Laborando para el INSS, el 27% lleva entre 3 a 4 años y el 60% lleva de 5 a 6 años laborando (ver tabla 8, anexos).

Grafica 9

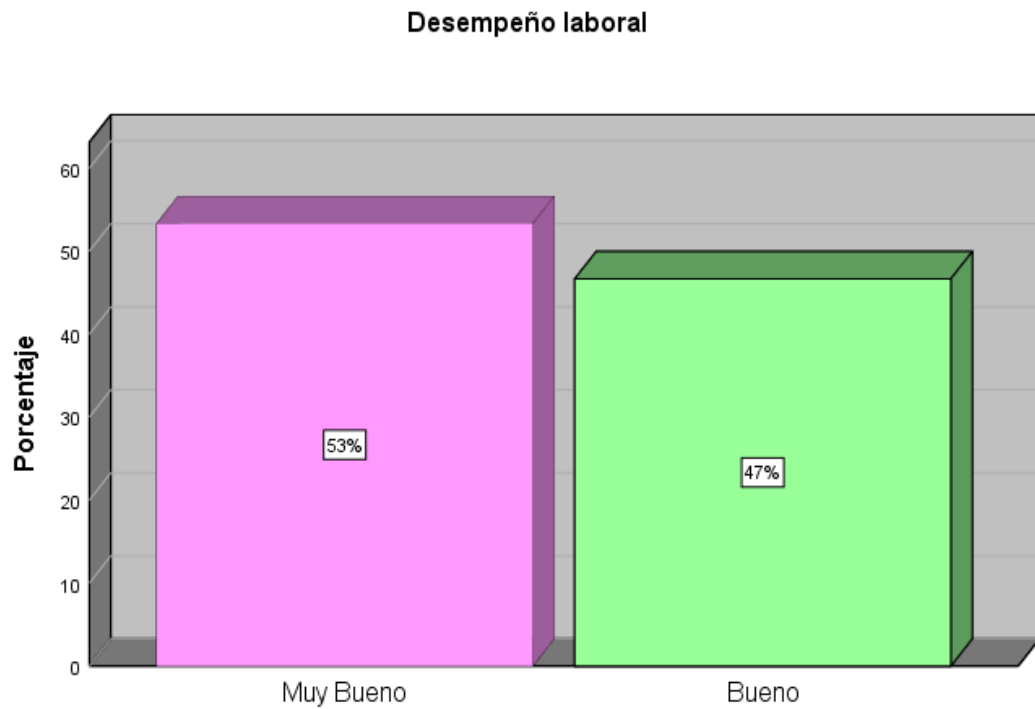
Estres percibido en el ultimo mes



Fuente: Ficha Sociodemográfica

Nota: El 7 % de la población expresa que Nunca o casi nunca esta estresado, el 80% de vez en cuando esta estresado y el 13% A menudo esta estresado (ver tabla 9, anexos).

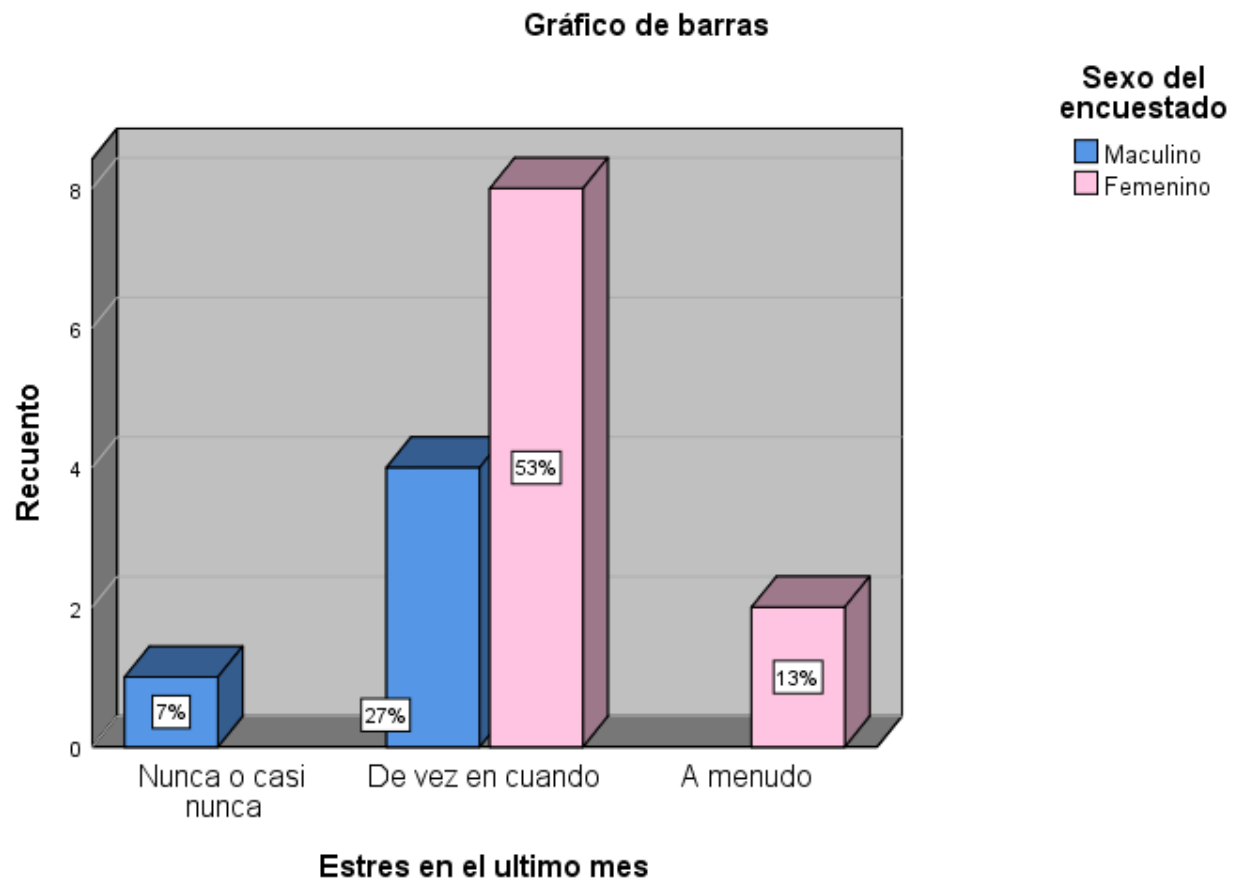
Grafica 10



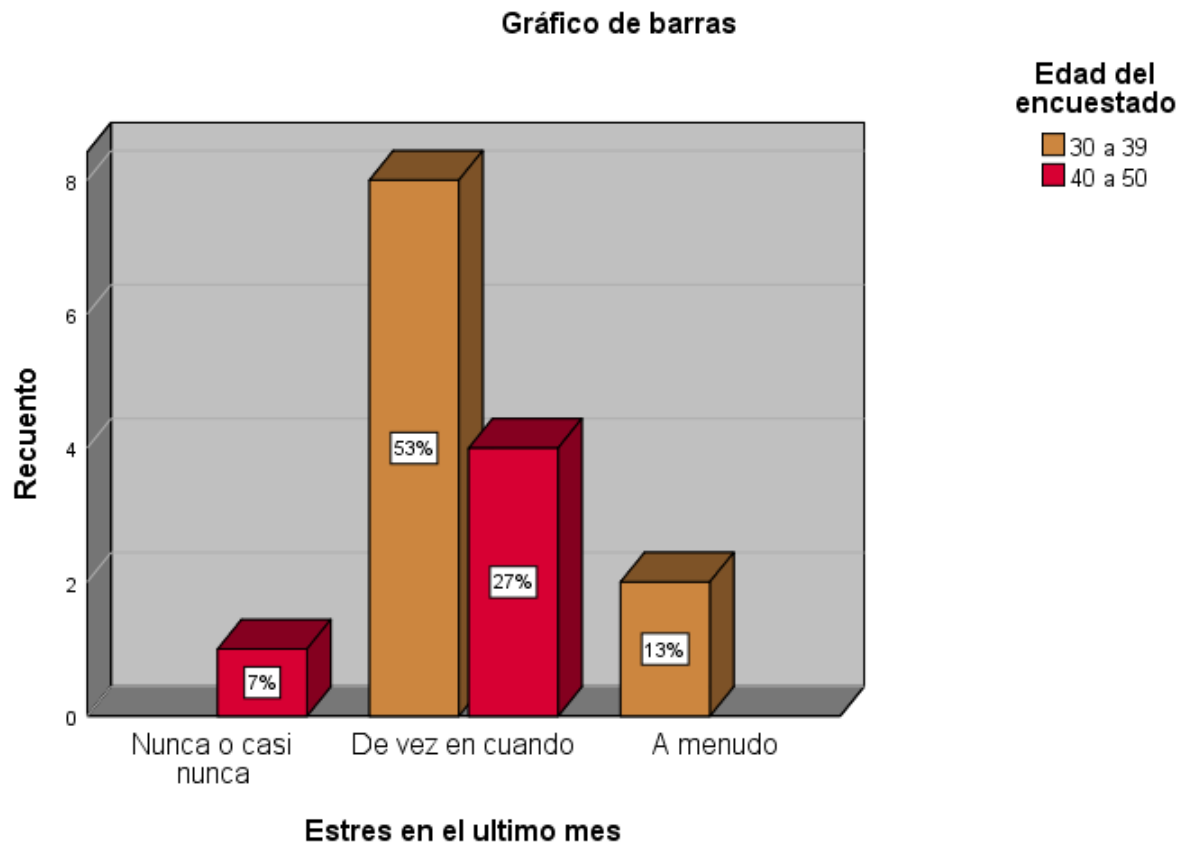
Ficha sociodemográfica

Nota: El 53 % de la población tiene muy buen desempeño laboral y el 47% mantiene un buen desempeño laboral (ver tabla 10, anexos).

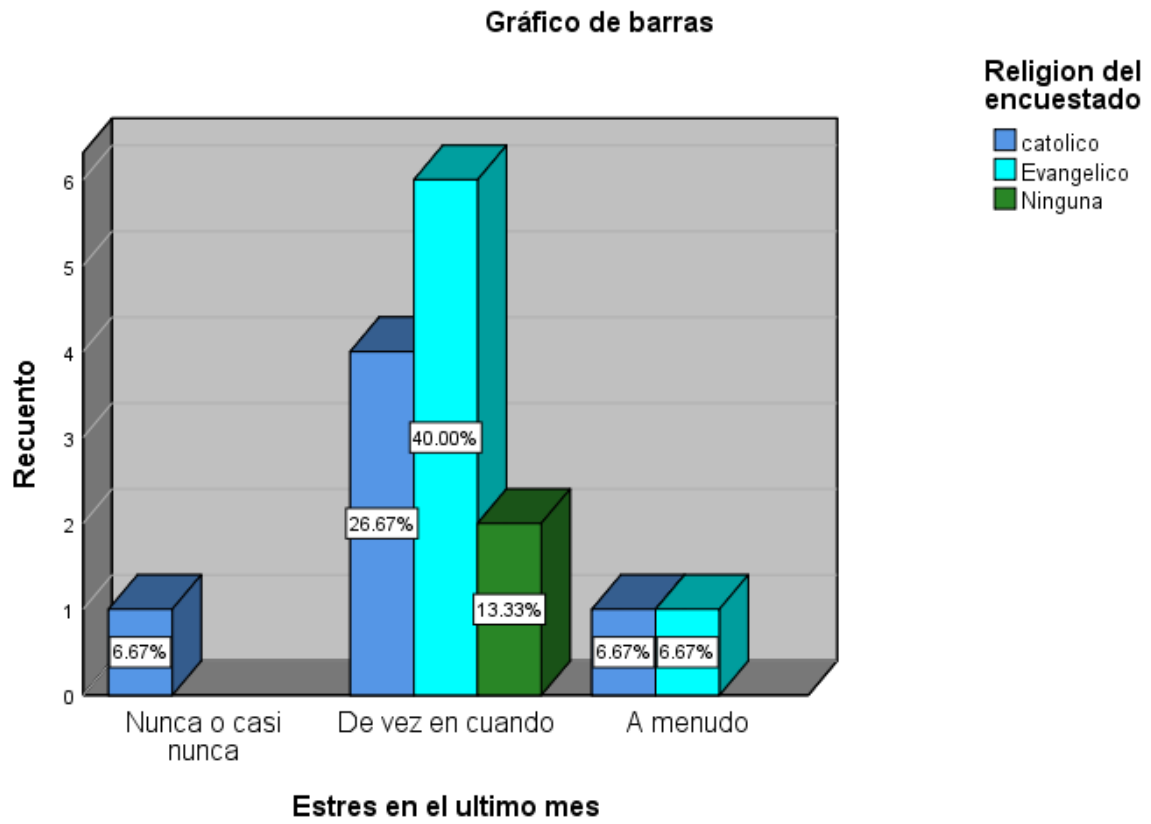
Grafica 11



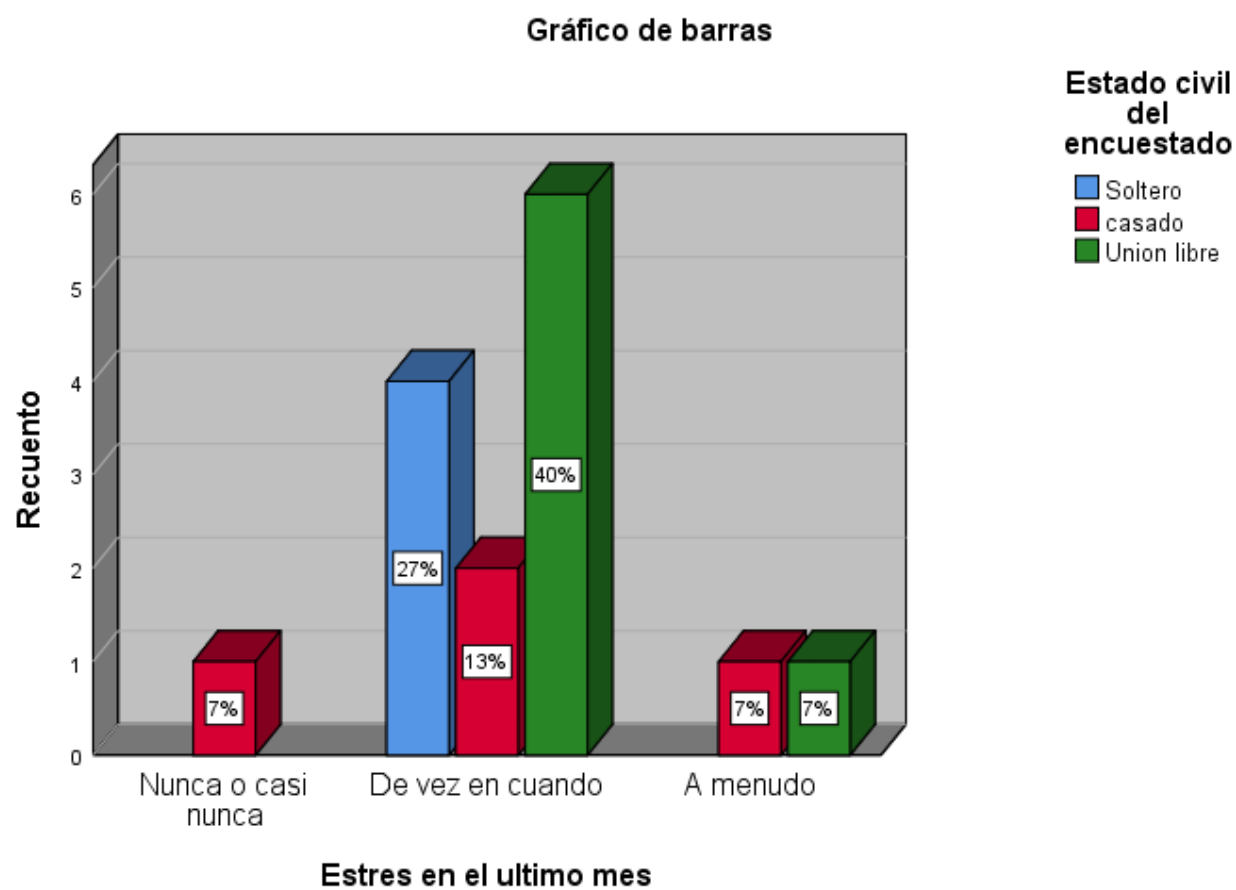
Grafica 12



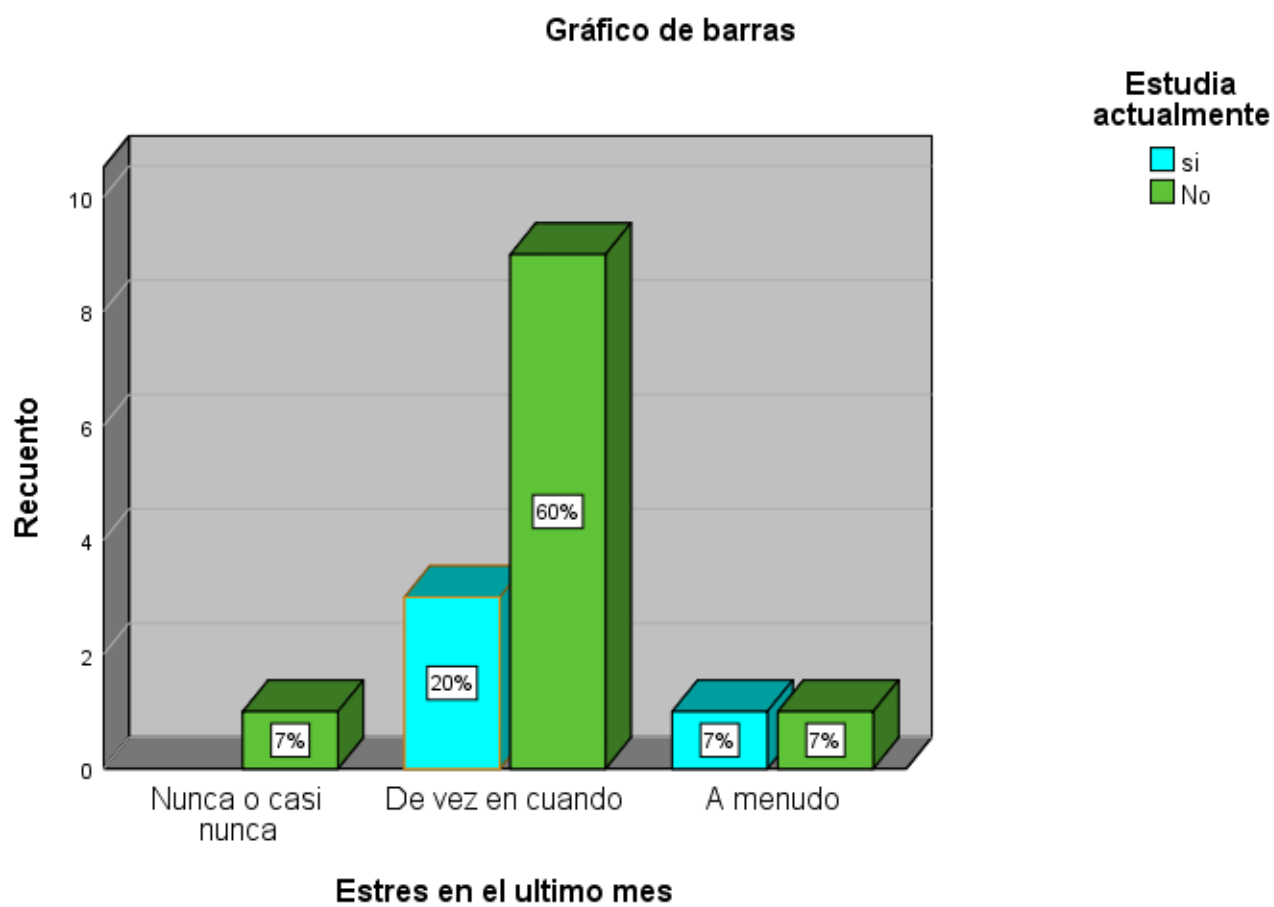
Grafica 13



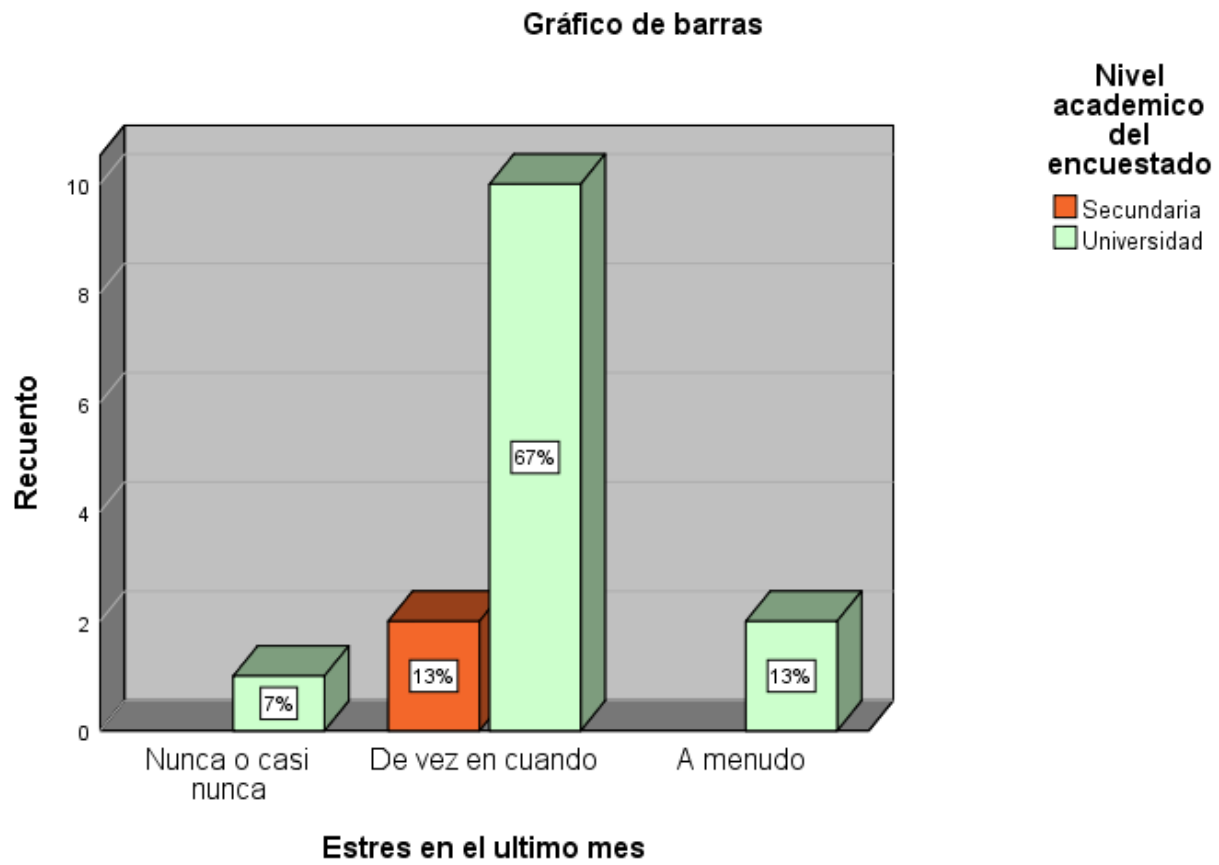
Grafica 14



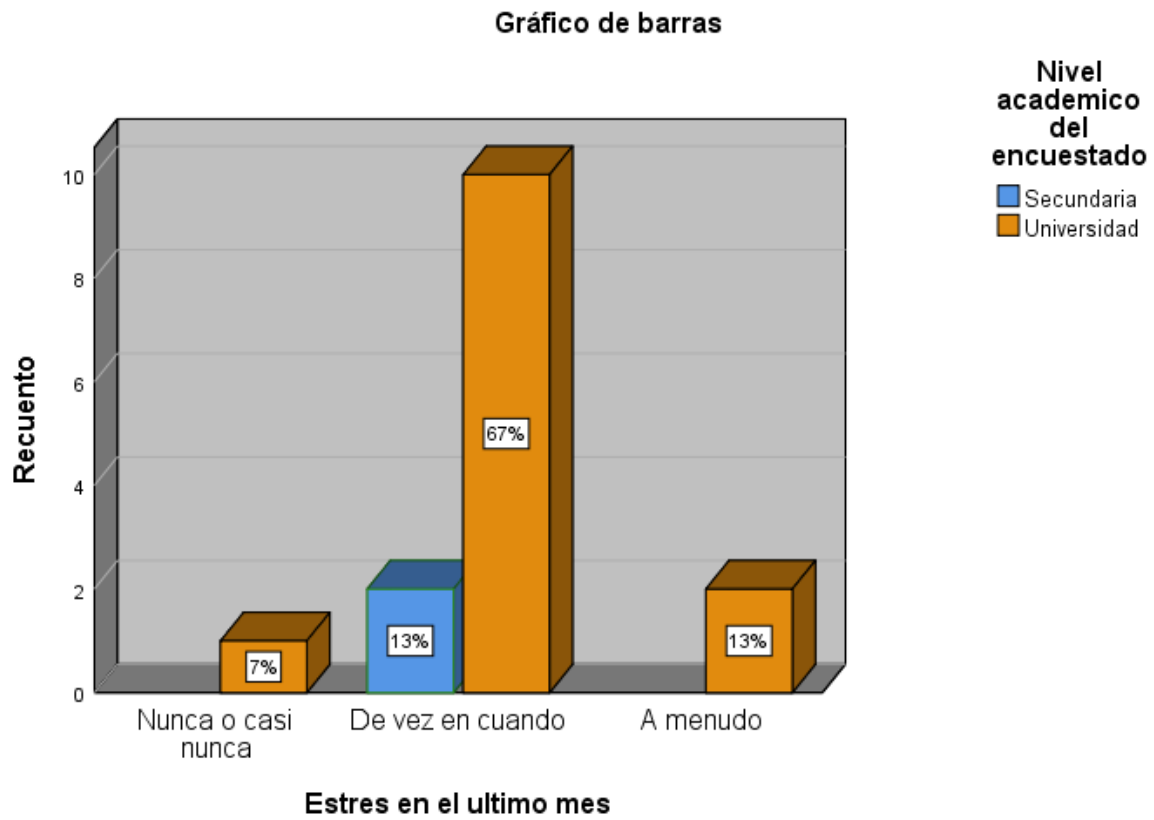
Grafica 15



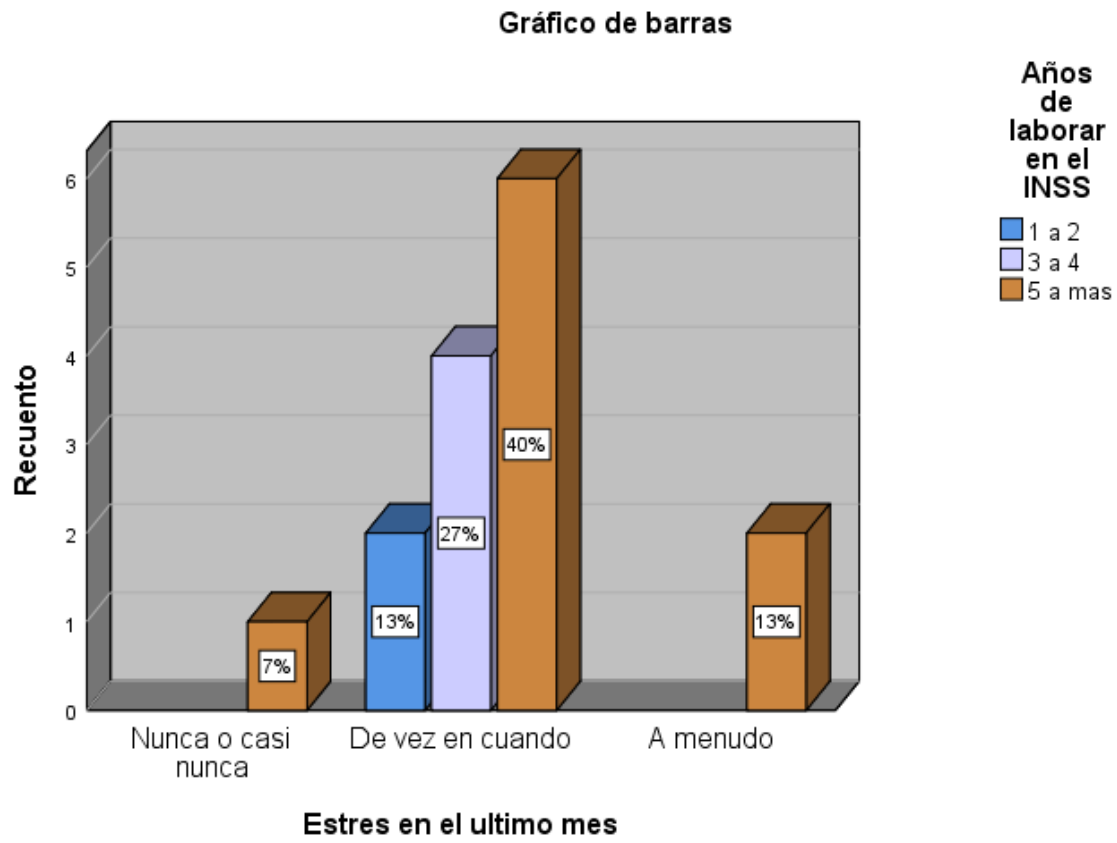
Grafica 16



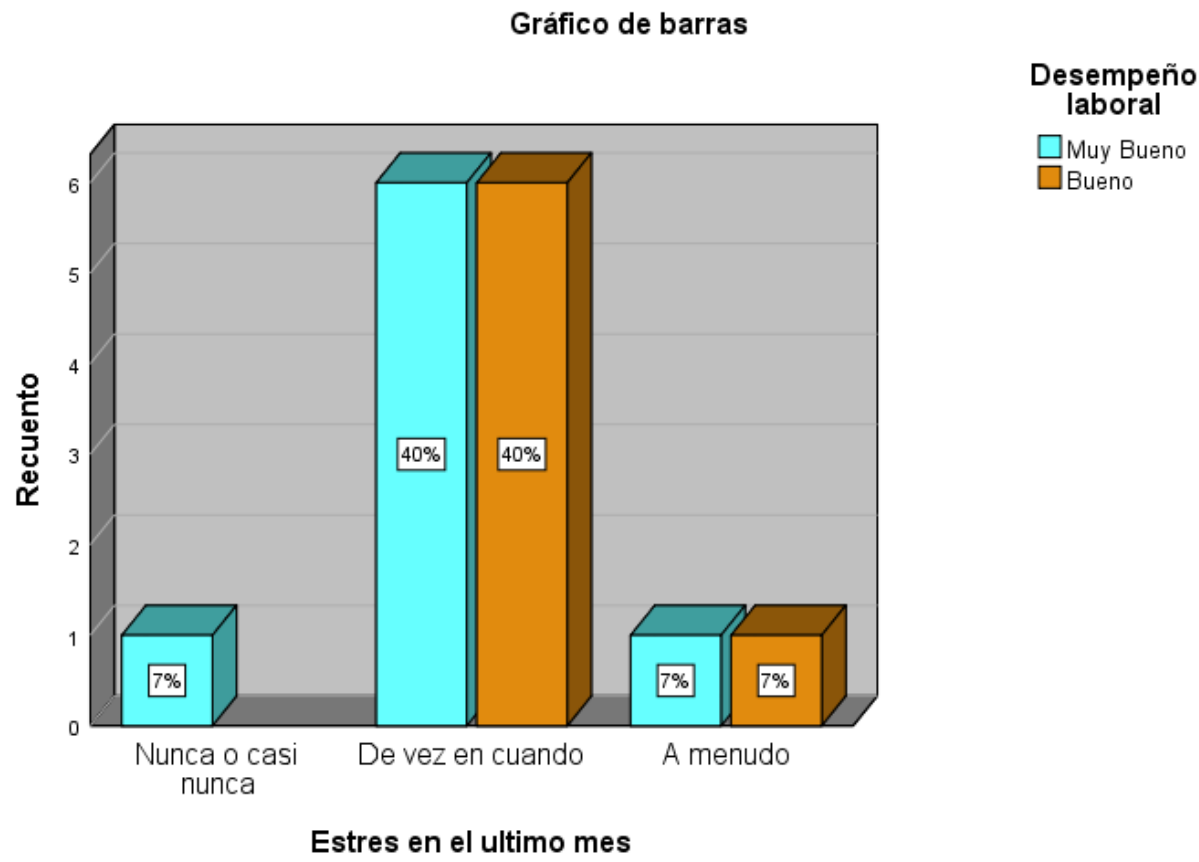
Grafica 17



Grafica 18



Grafica 19



9.1 Discusión de Resultados

Desde la teoría de (Selye, 1936), el estrés pasa por 3 fases: alarma, resistencia y agotamiento los resultados de esta investigación indican que la mayoría de los colaboradores se encuentran en la fase de resistencia (80% reporta estrés ocasional), lo que sugiere que han desarrollado mecanismos de adaptación que los permiten seguir desempeñando bien en el ámbito laboral.

Sin embargo, el 13% que experimentan estrés con frecuencia podría estar en una fase de agotamiento, lo que en el tiempo podría derivar en una disminución de su rendimiento si no se manejan adecuadamente las condiciones laborales.

En comparación con la teoría de Burnout de (Freudenberger, 1974) y Maslach (1981), el síndrome de burnout es el resultado del estrés crónico mal manejado, manifestándose en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Los resultados no evidencian signos de burnout severo, ya que el desempeño laboral sigue siendo alto y no se reportan indicadores de desmotivación o desgaste extremo.

Sin embargo, si el estrés persiste sin estrategias de manejo, los colaboradores que reportan estrés frecuente (13%) podrían estar en riesgo de desarrollar burnout a largo plazo.

Desde la teoría del Desempeño Laboral de (Cheavenato, 2000) define el desempeño laboral como la capacidad de un colaborador para alcanzar los objetivos organizacionales a través de sus habilidades y motivación. Los resultados muestran que, a pesar del estrés, el 53% de los colaboradores tienen un desempeño laboral muy bueno y el 47% un desempeño bueno, lo que sugiere que factores como motivación, experiencia laboral y habilidades adquiridas podrían estar contrarrestando los efectos negativos del estrés.

Esto es consistente con la idea de que el desempeño no solo depende del estrés percibido, sino también de la capacidad de afrontamiento y la percepción de control sobre la carga laboral.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016), el estrés laboral es una de las principales causas de baja productividad cuando no se maneja adecuadamente. Sin embargo, en este estudio, los resultados indican que el estrés no ha tenido un impacto negativo significativo en el desempeño laboral, posiblemente porque:

El 60% de los colaboradores tienen más de 5 años de experiencia, lo que puede indicar mayor capacidad de adaptación.

El 87% tiene nivel universitario, lo que puede influir en mejores estrategias de afrontamiento.

Factores organizacionales, como el ambiente laboral y el liderazgo, podrían estar favoreciendo una mejor gestión del estrés.

Aunque el desempeño laboral no parece verse afectado en el corto plazo, es crucial implementar estrategias de manejo del estrés para prevenir efectos negativos a largo plazo.

10. Conclusiones

El presente estudio analizó la relación entre el estrés y el desempeño laboral a lo cual los resultados obtenidos a través de instrumentos aplicados arrojaron que el estrés está presente en la mayoría de colaboradores aunque en diferentes niveles de intensidad.

Se caracterizó socio demográficamente en respuesta de cada ficha de manera individual, proporcionando información que permitió a las muestras del estudio analizar la posible relación entre ambas variables.

Los niveles de estrés encontrados en los colaboradores fueron mencionados y analizados a partir de los resultados obtenidos por el instrumento (pss-14), dichos resultados fueron presentados en gráficos y tablas destacando que la mayoría de colaboradores experimentan estrés ocasionalmente, mientras que una minoría reporto niveles de estrés más altos.

Se determinó el desempeño laboral mediante ficha desarrollada por los investigadores diseñado para medir diferentes competencias y comportamientos relevantes, en la cual fue aplicada por el empleador de la empresa, en la cual arrojó que los colaboradores mantienen un nivel de desempeño eficiente, a pesar de la presencia de estrés este no parece impactar de manera negativa en su rendimiento laboral.

En la relación de estrés con el desempeño laboral se encontró que dependiendo de los factores psicosociales los colaboradores llegan a presentar un nivel de estrés del cual puede ser controlado.

En relación a la hipótesis planteada en si existe o no una relación del estrés con el desempeño laboral se asume que no existe una relación a pesar de que posean estrés no se ve afectado el desempeño laboral

11. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos y conociendo el comportamiento de las variables estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa, se extienden las siguientes recomendaciones.

Dirigidas a la Empresa:

- Conocer el estado actual de sus colaboradores en lo relacionado a sus niveles de estrés y desempeño laboral.
- A las autoridades de la Empresa se les propone realizar capacitaciones a cerca de la importancia que tiene el estrés.
- Realizar un estudio más profundo acerca del comportamiento de estas dos variables para determinar factores que puedan verse influidos de manera directa en la aparición de dicha problemática.

Dirigidas a los colaboradores:

- Tomar conciencia acerca de las afectaciones que el estrés les puede estar causando.
- Aprender a administrar el tiempo de forma organizada.
- Elaborar un horario tomando en cuenta sus prioridades.
- Dormir lo suficiente.
- Aliviar la tensión y energía acumulada de una forma saludable.
- Hablar del tema y buscar soluciones con especialistas en la materia.

- Identificar las causas que les provoquen el posible estrés.

Para futuras investigaciones:

- Realizar un estudio a profundidad sobre el comportamiento de estas variables.
- Ampliar la muestra de manera que los resultados sean generalizables.
- Efectuar la correlación de dicho estudio con una población similar que pueda ser utilizado como punto de comparación.
- Optar por la búsqueda de antecedentes actualizados

12. Referencias

.s, R. H. (2022). Metodología de la investigación . *McGrawHill Education*.

<https://www.apa.org/topics/stress/tipos#:~:text=El%20manejo%20del%20estr%C3%A9s%20puede,duraci%C3%B3n%20y%20enfoques%20de%20tratamiento>.

American Psychological Association. (2010). *Distintos tipos de estrés* . APA.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf&ved=2ahUKEwiLIPOyks6LAXWeRTABHQM9PLoQFnoECCEQAQ&usg=AOvVaw2nYdO59FqsTx1chlsfjJUS>

Arellano y Naranjo Pereira, M. (2002). "una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo". Costa Rica: Revista educación de la universidad de costa Rica

<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>

Bensabat, F. y. (1995,1987 y 1974). vive sin estrés sea feliz y el estrés y sus efectos en la salud.

Cheavenato. (2000). definición del desempeño laboral. *Revista academica* , 202.

Díaz, M. y. (s.f.).

Díaz, M. y. (2007). *Estrés*.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Freudenberger, H. (1974). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de costa Rica*.

https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/159

Huaman. (2018). Desempeño laboral revisión literaria . *Academica*, 33.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Maria Luisa Naranjo Pereira . (2002). "una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes en el ámbito educativo".

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Martínez&Díaz. (2016). una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *EDUCACION*, 1.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Melgosa, J. B. (1995). *viva sin estrés sea feliz , Estrés y sus factores en la salud* , . Universitaria, Type A behavior and your heart. Knopf.

[https://www.google.com/search?q=Organizacion+Internacional+del+Trabajo.+\(\(2016\)\).+Estres+en+el+trabajo.+Estres+en+el+trabajo+un+reto+colectivo%2C+2.&oq=Organizacion+Internacional+del+Trabajo.+\(\(2016\)\).+Estres+en+el+trabajo.+Estres+en+el+trabajo+un+reto+colectivo%2C+2.&aqs=chrome..69i57j856j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Organizacion+Internacional+del+Trabajo.+((2016)).+Estres+en+el+trabajo.+Estres+en+el+trabajo+un+reto+colectivo%2C+2.&oq=Organizacion+Internacional+del+Trabajo.+((2016)).+Estres+en+el+trabajo.+Estres+en+el+trabajo+un+reto+colectivo%2C+2.&aqs=chrome..69i57j856j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Organizacion Internacional del Trabajo. ((2016)). Estres en el trabajo. *Estres en el trabajo un reto colectivo*, 2.

<https://www.ilo.org/es/resource/news/el-estres-laboral-un-enfoque-latinoamericano#:~:text=Entre%20el%2012%20y%2015,Cono%20Sur%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina.>

Organizacion Internacional del Trabajo . (2016). Estres en el trabajo . *Dia mundial de la seguridad y salud en el trabajo* . Chile: OIT .

Organizacion Internacional del Trabajo . (2016). Estres laboral un enfoque latinoamericano . *Estres laboral un enfoque Latino Americano* , 02.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/download/10456/10199/27647%23~:text%3DAsimismo%252C%2520la%2520Organizaci%25C3%25B3n%2520Internacional%2520del,\(IMSS%252C%25202022%252C%2520p.&ved=2ahUKEwiogP3f8M2LAxX2RTABHd-cAZ8QFnoECCAQBg&usg=AOvVaw1SzS6_HT_BI_YuF2YrDndU](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/download/10456/10199/27647%23~:text%3DAsimismo%252C%2520la%2520Organizaci%25C3%25B3n%2520Internacional%2520del,(IMSS%252C%25202022%252C%2520p.&ved=2ahUKEwiogP3f8M2LAxX2RTABHd-cAZ8QFnoECCAQBg&usg=AOvVaw1SzS6_HT_BI_YuF2YrDndU)

Organizacion Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). Estres laboral en relacion con el desempeño laboral. *RAN*.

Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). El estres en el trabajo un reto colectivo . *Conmemoracion del dia Mundial de la seguridad y salud en el trabajo* . OIT.

Organizacion Internacional del trabajo. (2016). Estres en el trabajo un reto colectivo. *Estres en el trabajo un reto colectivo*, 2.

<https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/como-afecta-el-estres-al-cuerpo#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,que%20requieren%20una%20acci%C3%B3n%20r%C3%A1pida.>

Organizacion Mundial de la Salud . (2022). como afecta el estres al cuerpo. *como afecta el estres al cuerpo*.

https://bpnnicaragua.com/bpn_publications/es-bueno-saber-como-manejar-el-estres-laboral/

Organizacion Mundial de la Salud. (2000). síndrome de Burnout. *Medicina Legal de costa Rica*.

Riguero, L. (2023). *como manejar el estres laboral*. Managua : Business professionals Network.

<https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout->

Salud, Organizacion Mundial de la. (2019). Síndrome de desgaste profesional. *insst*.

<https://www.esup.edu.pe/wp>

Sampieri, R. H. (s.f.). Metodologia de la investigacion . *McGraw Education*.

https://www.google.com/search?q=estres%2C+ansiedad+y+desempe%C3%B1o+laboral+monografia&oq=estres%2C+ansiedad+y+desempe%C3%B1o+laboral+monografia&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIJCAEQIRgKGKABMgkIAhAhGAoYoAHSAQkxOTUzOGowajSoAg6wAgE&client=ms-android-transsion&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8#vhid=zephyr:0&vssid=atritem-https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10378/1/9142.pdf

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2035/Contreras%20Contreras%2C%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Anexos o Apéndices

Tabla 1

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	5	33.3	33.3	33.3
	Femenino	10	66.7	66.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 2

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30 a 39	10	66.7	66.7	66.7
	40 a 50	5	33.3	33.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 3

Religión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	católico	6	40.0	40.0	40.0
	Evangélico	7	46.7	46.7	86.7
	Ninguna	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 4**Estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	4	26.7	26.7	26.7
	casado	4	26.7	26.7	53.3
	Unión libre	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 5**Estudia Actualmente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	4	26.7	26.7	26.7
	No	11	73.3	73.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 6**Nivel académico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	2	13.3	13.3	13.3
	Universidad	13	86.7	86.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 7**Número de hijos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2	13	86.7	86.7	86.7
	3 a 4	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 8**Años de labora en el INSS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2	2	13.3	13.3	13.3
	3 a 4	4	26.7	26.7	40.0
	5 a mas	9	60.0	60.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 9**Estrés Percibido en el último mes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca o casi nunca	1	6.7	6.7	6.7
	De vez en cuando esta estresado	12	80.0	80.0	86.7
	A menudo esta estresado	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 10
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy Bueno	8	53.3	53.3	53.3
	Bueno	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Tabla 11

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Sexo del encuestado

			Sexo del encuestado
			Masculino
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	1
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	100.0%
		% dentro de Sexo del encuestado	20.0%
		% del total	6.7%
	De ves en cuando esta estresado	Recuento	4
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	33.3%
		% dentro de Sexo del encuestado	80.0%
		% del total	26.7%
	A menudo esta estresado	Recuento	0
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	0.0%

Total	% dentro de Sexo del encuestado	0.0%
	% del total	0.0%
	Recuento	5
	% dentro de Estrés percibido en el último mes	33.3%
	% dentro de Sexo del encuestado	100.0%
	% del total	33.3%

Tabla 12

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Edad del encuestado

			Edad del encuestado	
			30 a 39	40 a 50
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	0	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%	100.0%
		% dentro de Edad del encuestado	0.0%	20.0%
		% del total	0.0%	6.7%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	8	4
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	66.7%	33.3%
		% dentro de Edad del encuestado	80.0%	80.0%
		% del total	53.3%	26.7%
	A menudo esta estresado	Recuento	2	0
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	100.0%	0.0%
		% dentro de Edad del encuestado	20.0%	0.0%
		% del total	13.3%	0.0%
Total		Recuento	10	5

	% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	66.7%	33.3%
	% dentro de Edad del encuestado	100.0%	100.0%
	% del total	66.7%	33.3%

Tabla 13

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Religión del encuestado

			Religión del encuestado o católico
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	100.0%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	4
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	33.3%
	A menudo esta estresado	Recuento	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	50.0%
Total	Recuento		6
	% dentro de Estrés percibido en el último mes		40.0%

Tabla 14

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Estado civil del encuestado

			Estado civil del encuestado	
			Soltero	casado
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	0	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%	100.0%
		% dentro de Estado civil del encuestado	0.0%	25.0%
		% del total	0.0%	6.7%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	4	2
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	33.3%	16.7%
		% dentro de Estado civil del encuestado	100.0%	50.0%
		% del total	26.7%	13.3%
	A menudo esta estresado	Recuento	0	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%	50.0%
		% dentro de Estado civil del encuestado	0.0%	25.0%
		% del total	0.0%	6.7%
Total	Recuento		4	4
	% dentro de Estrés percibido en el último mes		26.7%	26.7%
	% dentro de Estado civil del encuestado		100.0%	100.0%
	% del total		26.7%	26.7%

Tabla 15

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Estudia actualmente

			Estudia actualmente	
			si	No
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	0	1
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	0.0%	100.0%
		% dentro de Estudia actualmente	0.0%	9.1%
		% del total	0.0%	6.7%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	3	9
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	25.0%	75.0%
		% dentro de Estudia actualmente	75.0%	81.8%
		% del total	20.0%	60.0%
	A menudo esta estresado	Recuento	1	1
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	50.0%	50.0%
		% dentro de Estudia actualmente	25.0%	9.1%
		% del total	6.7%	6.7%
Total	Recuento		4	11
	% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes		26.7%	73.3%
	% dentro de Estudia actualmente		100.0%	100.0%
	% del total		26.7%	73.3%

Tabla 16

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Nivel académico del encuestado

		Nivel académico del encuestado Secundaria	
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	0
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	0.0%
		% dentro de Nivel académico del encuestado	0.0%
		% del total	0.0%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	2
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	16.7%
		% dentro de Nivel académico del encuestado	100.0%
		% del total	13.3%
	A menudo esta estresado	Recuento	0
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%
		% dentro de Nivel académico del encuestado	0.0%
		% del total	0.0%
Total	Recuento		2
	% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes		13.3%
	% dentro de Nivel académico del encuestado		100.0%
	% del total		13.3%

Tabla 17

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Número de hijos

			Número de hijos	
			1 a 2	3 a 4
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	1	0
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	100.0%	0.0%
		% dentro de Número de hijos	7.7%	0.0%
		% del total	6.7%	0.0%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	10	2
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	83.3%	16.7%
		% dentro de Número de hijos	76.9%	100.0%
		% del total	66.7%	13.3%
	A menudo esta estresado	Recuento	2	0
		% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes	100.0%	0.0%
		% dentro de Número de hijos	15.4%	0.0%
		% del total	13.3%	0.0%
Total	Recuento		13	2
	% dentro de Estrés percibido en el ultimo mes		86.7%	13.3%
	% dentro de Número de hijos		100.0%	100.0%
	% del total		86.7%	13.3%

Tabla 18

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *años de laborar en el INSS

			años de laborar en el INSS	
			1 a 2	3 a 4
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	0	0
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%	0.0%
		% dentro de años de laborar en el INSS	0.0%	0.0%
		% del total	0.0%	0.0%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	2	4
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	16.7%	33.3%
		% dentro de años de laborar en el INSS	100.0%	100.0%
		% del total	13.3%	26.7%
	A menudo esta estresado	Recuento	0	0
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	0.0%	0.0%
		% dentro de años de laborar en el INSS	0.0%	0.0%
		% del total	0.0%	0.0%
Total	Recuento		2	4
	% dentro de Estrés percibido en el último mes		13.3%	26.7%
	% dentro de años de laborar en el INSS		100.0%	100.0%
	% del total		13.3%	26.7%

Tabla 19

Tabla cruzada Estrés percibido en el último mes *Desempeño laboral

		Desempeño laboral muy Bueno	
Estrés percibido en el último mes	Nunca o casi nunca	Recuento	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	100.0%
		% dentro de Desempeño laboral	12.5%
		% del total	6.7%
	De vez en cuando esta estresado	Recuento	6
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	50.0%
		% dentro de Desempeño laboral	75.0%
		% del total	40.0%
	A menudo esta estresado	Recuento	1
		% dentro de Estrés percibido en el último mes	50.0%
		% dentro de Desempeño laboral	12.5%
		% del total	6.7%
Total	Recuento		8
	% dentro de Estrés percibido en el último mes		53.3%
	% dentro de Desempeño laboral		100.0%
	% del total		53.3%

Cronograma de actividades

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"

Facultad de Ciencias Médicas



Managua, 11 de febrero del 2025.

Licenciado. Martin Alejandro Ruiz Ortega.

Director de la delegación INSS Managua.

Su Despacho.

Estimada Lic. Ruiz. Un gusto saludarle y desearle éxitos en sus funciones.

Por la presente solicito su autorización para el inicio de la investigación correspondiente al trabajo monográfico titulado: **"Relación del Estrés con el desempeño laboral en colaboradores del área de facturación y cobranza del INSS, delegación Julio Buitrago Urroz durante el periodo enero-febrero 2025"**.

Realizado por los estudiantes:

Br. Camila E Hernández Sánchez Br. Melba A Donaire Roque.

Los estudiantes se encuentran bajo la tutoría científica y tutoría metodológica:

Lic. Donald Josué Leiva Mercado.

Esta investigación se llevará a cabo por los estudiantes con estricto cumplimiento de las normativas éticas nacionales e institucionales, garantizándola confidencialidad de la información de los pacientes y su uso exclusivo para fines académicos. Agradezco de antemano la oportunidad de colaborar en esta importante labor científica. Quedo a su disposición para aclarar cualquier duda o ampliar la información proporcionada en esta solicitud.

Sin otro particular, quedo a espera de su respuesta.

Atentamente.



[Firma]
Dra. Luisa Mendieta.

Decana

Facultad de Ciencias Médicas

Universidad Central de Nicaragua UCN

decanaturafcm@ucn.edu.ni



Autorizado por el CNU en sesión No. 10-98, del 18 de noviembre de 1998

Recinto Central: De los semáforos del Zumen 3 cuadras abajo 1 cuadra al norte, 2279-1160 2269-310

Recinto Doral: De la Entrada al Mayoreo 2C. Arriba 1 C. al Sur Praderas del Doral, Teléfonos: 50522240684 / 50522240699

Recinto Jinotepe: De la Iglesia San Antonio 3C. al Oeste Teléfonos: +50525323106 / 50525321429

Recinto Esteli: De la Entrada al Rosario, 500 mts al oeste, 200 mts al norte, Barrio el Jazmín 27102628 27102627 27102626