



**UNIVERSIDAD UCINF**

LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

UNIVERSIDAD UCINF  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
CARRERA PSICOLOGÍA.

**ESTRÉS LABORAL EN LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD UCINF**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

**AUTORES:**                   **KARINA CISTERNAS CASTRO**  
                                     **NATALIA MANRÍQUEZ NUÑEZ**  
                                     **KATHERINE MIRANDA PINO**  
                                     **SILVANA MURILLO HUERTA**

**DOCENTE GUÍA:**       **SERGIO SALINAS GONTHIER**

SANTIAGO, DICIEMBRE DE 2015





**UNIVERSIDAD UCINF**  
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

UNIVERSIDAD UCINF  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
CARRERA PSICOLOGÍA.

# **ESTRÉS LABORAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD UCINF**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

**AUTORES:**                   **KARINA CISTERNAS CASTRO**  
                                     **NATALIA MANRÍQUEZ NUÑEZ**  
                                     **KATHERINE MIRANDA PINO**  
                                     **SILVANA MURILLO HUERTA**

**DOCENTE GUÍA:**       **SERGIO SALINAS GONTHIER**

**FIRMA:**                   \_\_\_\_\_

SANTIAGO, DICIEMBRE DE 2015



*A todos quienes nos brindaron su apoyo en el momento que más lo necesitamos, aunque ya no estén. A nuestras familias que han estado con nosotras incondicionalmente.*

*Estamos muy agradecidas.*

*Dedicatoria*

*La vida está llena de retos, y este ha sido el más grande.*

*Todo esto está dedicado a mi familia;*

*Mis padres, quienes me han brindado todo el apoyo necesario para llegar a donde estoy, tanto económico y emocional.*

*A mi compañero de vida, quien se convirtió en un pilar fundamental en este proceso, ya que con su apoyo y amor incondicional ha sido un amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejos en todo momento.*

*A Dios por darme las fuerzas necesarias para culminar este proceso importante para el inicio de mi vida profesional.*

*Karina Cisternas Castro.*

*Dedicatoria*

*Quiero agradecer a todas las personas que hasta este momento de mi vida se han cruzado en mi camino, todas han dejado una enseñanza en mí. Agradecer a mi familia por todas sus enseñanzas, porque gracias a eso he llegado hasta aquí. Al hombre que me acompañó en todo este proceso, por su paciencia, ayuda y comprensión. A mis amigos, que supieron entender mi falta de tiempo. Y a cada persona que tuvo una palabra de apoyo cuando estuve a punto de caer.*

*Natalia Beatriz Manríquez Núñez.*

*Dedicatoria*

*A mis padres, por el apoyo incondicional que me han brindado, por el esfuerzo que han hecho durante toda mi vida para cumplir mis sueños, por estar siempre acompañándome cuando lo he necesitado y por sobre todo gracias papás por creer y confiar siempre en mí. A mi hermano, la luz de mis ojos y la razón de mi vida. A mi familia por el apoyo y aliento de siempre dándome fuerzas para seguir. Y finalmente a mis verdaderos amigos que me han acompañado a pesar de la distancia durante todos estos años. Gracias a todos por estar en mi vida y ser parte de mi corazón.*

*Katherine Romina Miranda Pino.*

*Dedicatoria*

*“Dedicado a mis padres, Silvana y Luis  
Por su paciencia infinita, su comprensión y apoyo incondicional.  
Y a mi abuelo... Viejo sabio. Gracias por incentivar me a aprender.  
Sin ellos nada hubiese sido posible”.*  
*SMH.*

## Índice

<b>Agradecimiento</b> .....	5
<b>Dedicatorias</b> .....	6
<b>Índice</b> .....	10
<b>I. Resumen y abstract</b> .....	12
<b>II. Introducción</b> .....	13
<b>III. Planteamientos Básicos</b> .....	16
3.1. Estrés Laboral y Deterioro de la Salud Mental.....	17
3.2. Estrés en Cifras.....	18
<b>IV. Antecedentes Teóricos y Empíricos</b> .....	21
4.1. Universidad Ucinf.....	21
4.2. Conceptualizaciones Generales del Estrés.....	28
4.3. Manejo del Conflicto: Estrategias para la Solución del Conflicto.....	33
4.4. Cambio Organizacional.....	41
4.5. Manejo del estrés.....	44
<b>V. Pregunta de investigación</b> .....	48
5.1. Objetivo general.....	48
5.2. Objetivos específicos.....	48
<b>VI. Referentes Metodológicos</b> .....	49
4.1. Tipo de Investigación.....	49
4.2. Diseño de Investigación.....	49
4.3. Hipótesis de Investigación.....	50
4.4. Preguntas Directrices.....	50
4.5. Unidad de análisis.....	51
4.6. Selección de la muestra.....	51
4.7. Estrategia de análisis de datos.....	51

4.8. Técnica de recolección de datos.....	52
<b>VII.Resultados y Análisis Conclusivo.....</b>	<b>53</b>
7.1. Gráficos cuestionario OIT-OMS.....	53
7.2. Gráficos cuestionario WHOQOL-BREF.....	60
7.3. Tablas de datos.....	64
<b>VIII. Conclusiones y Discusión.....</b>	<b>75</b>
8.1. Proyecciones de la Investigación.....	75
8.2. Limitaciones de la Investigación.....	78
<b>IX. Intervención.....</b>	<b>80</b>
<b>X. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>81</b>
<b>XI. Referencias digitales.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>86</b>

## I. Resumen

El presente trabajo consiste en una investigación sobre el estrés laboral en los estudiantes de la Universidad Ucinf, que en forma paralela ejercen una actividad laboral.

Para este propósito se utilizaron dos instrumentos de medición y recolección de datos llamados: cuestionario WHOQOL-BREF y cuestionario OIT-OMS.

Posteriormente a la evaluación de los resultados, se busca como objetivo principal describir el nivel de estrés de los estudiantes que trabajan; de tal modo que se pueda concluir el tipo de satisfacción con su trabajo y en su calidad de vida, y si esto tiene alguna relación con el ámbito universitario.

**Palabras claves:** estrés, estrés laboral, estudiantes universitarios, calidad de vida.

### 1.1. Abstract

This work is an investigation of the occupational stress in the students of the University Ucinf, who in parallel form exercise a labor activity. For this purpose there were use two instruments of measurement and compilation called: questionnaire WHOQOL-BREF and questionnaire OIT-OMS. Later to the evaluation of the results, one seeks as principal a im to describe the level of stress of the students who work; in such a way that the type of satisfaction could conclude with his work and in his quality of life if this has some relation with the university area.

**Key words:** stress, job stress, university students, quality of life.

## II. Introducción

La presente investigación sobre el estrés laboral en estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf busca describir cómo afecta el estrés laboral en ellos, determinar el nivel de estrés que presentan, los factores que lo causan y las consecuencias que esto conlleva. Estos niveles de estrés laboral, se van a determinar a través de una metodología cuantitativa, aplicando dos instrumentos de medición que son: Test de WHOQOL-BREF que mide la calidad de vida y el CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS que mide el nivel de estrés laboral.

El estrés se define como concepto por primera vez por Selye en los años veinte, que lo denomina como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” (Labrador & Crespo, 1993, p.8).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores” (estreslaboral, 2015). Muchas teorías entre ellas Peiró y Salvador (1993), describen que el estrés laboral puede originarse por una excesiva carga de trabajo, y los problemas han sido relacionados con la falta de satisfacción laboral, inseguridad laboral, desempleo, sobrecarga, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo tales como un deficiente estilo de liderazgo de algún superior. Si bien cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de estos puede resultar en algunos casos más graves. Robbins & Judge (2013) afirma que “los factores de estrés son acumulativos, esto es que es un fenómeno aditivo, es decir que se acumula, y cada factor de estrés nuevo y persistente se agrega al nivel de tensión de un individuo” (p.599).

Esta situación a la larga es más difícil de tratar; Además a estos factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

Aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo, no necesariamente es algo malo en sí mismo Robbins & Judge (2013), también tiene valor positivo; cuando el estrés en el trabajo ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad, ya que muchos profesionales consideran las presiones de las grandes cargas de trabajo y las fechas límite como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y aumentan la satisfacción que obtienen por hacerlo.

Hoy en día el estrés laboral ha causado un alto impacto en las organizaciones; una investigación reciente en Robbins & Judge (2013), indica que existen los factores de estrés obstructores que son los que impiden que el individuo logre sus metas como por ejemplo el papeleo burocrático, políticas de la oficina o confusión sobre las responsabilidades en el trabajo, que son los que producen más tensión en los trabajadores y se ha determinado que esto los afecta ostensiblemente dentro de las organizaciones; y los factores de estrés desafiantes que están asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar las tareas y las presiones de tiempo; ambos operan de manera diferente, pero las evidencias sugieren que los factores de estrés desafiantes producen menor estrés. Tomando en consideración estos antecedentes, se estima que los estudiantes universitarios que trabajan, estarían más expuestos a padecer estrés laboral ya que tienden a tener más actividades de lo habitual, tanto en el trabajo como en la universidad. Por lo tanto, a modo de hipótesis está que la mayor carga a la cual se enfrentan los estudiantes los afecta de mayor forma presentando mayor cansancio físico, psicológico y emocional.

En nuestro país, el estrés laboral sigue aumentando cada vez más el nivel de estrés en los trabajadores, (como se podrá apreciar en las cifras que se detallan más adelante) debido a diversos factores incluyendo las altas cargas horarias y al trabajo bajo presión que hoy se presenta en la mayoría de las organizaciones; Robbins y Judge (2013) definen este fenómeno de la siguiente manera:

“El empleado común en las décadas de 1960 y 1970 acudía a su lugar de trabajo de lunes a viernes, y hacía sus labores en turnos de ocho o nueve horas claramente definidos. Eso ya no ocurre en un gran segmento de la fuerza de trabajo actual. Los empleados se quejan cada vez con mayor frecuencia de que la línea entre el tiempo laboral y el tiempo diferente de este se va desvaneciendo, lo cual ocasiona conflictos personales y estrés” (p.21).

Independiente del rubro de la organización, estas son más exigentes y promueven a la producción, por lo tanto, el descanso de los trabajadores es muy bajo. Lo que hace falta en este

sentido sería ayudar a equilibrar los conflictos entre el trabajo y la vida personal ya que esto afecta también a la calidad de vida de los trabajadores y a sus familias.

La OMS (1994) define calidad de vida como la “percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (ciencia y enfermería, 2003). Aparentemente las organizaciones no se están preocupando de la calidad de vida de sus trabajadores; se puede distinguir en las investigaciones contemporáneas que existen sobre actitudes y satisfacción en el trabajo, que se abordan desde el modelo del trabajador hacia la organización y no a la inversa, como se especifica en Robbins & Judge (2013) autores en los cuales se basa la mayor parte de la teoría que se utiliza en esta investigación, los cuales manifiestan que la satisfacción laboral, el involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional se originan desde el individuo debido a una motivación personal y no derivado del ambiente laboral o externo como sería esperable pensar. Sin duda que es un tema que afecta directamente al trabajador y su núcleo familiar. Sin embargo, en la actualidad se está comenzando a visualizar este fenómeno y existe la necesidad desde la organización de generar un cambio y de crear y fomentar un ambiente laboral positivo, viéndolo como una ventaja competitiva, “un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (Robbins y Judge, 2013, p.74) esto indica que al parecer no todas las organizaciones se preocupan sólo de que los trabajadores cumplan con las tareas y exigencias que les corresponden, respetando horarios y reglas internas.

Desde la perspectiva como grupo de investigación y estudiantes de psicología, se cree importante visibilizar el tema del estrés laboral en los estudiantes de la Universidad Ucinf que a su vez trabajan, ya que en el marco académico el nivel de exigencia es el mismo, independiente de las actividades extras que estos realicen. Se estima que existe un alto porcentaje de estudiantes de la Universidad Ucinf que ejercen una actividad laboral en forma paralela y tienen mayores responsabilidades; (estos datos se confirman en la medida que avanza la investigación) y a pesar de esto no existe en la Universidad Ucinf, en la actualidad, un modelo preventivo que promueva el manejo y control del estrés.

### III. Planteamientos Básicos

El estrés es un concepto visto como un proceso dinámico e interactivo ya que considera de gran relevancia en su aparición el papel activo del sujeto, considerando sus creencias, emociones, compromisos, etc. (Lazarus, 2000)

Una conceptualización más comprensible de estrés lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, donde se consideran las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral (Labrador, 1992)

Se atribuye desde entonces al estrés la responsabilidad de un gran número de trastornos psicológicos y fisiológicos; tanto a episodios depresivos, brotes esquizofrénicos, disfunciones sexuales o problemas de sueño, hipertensión, alteraciones del sistema inmunológico, tanto como el deterioro en el rendimiento laboral e incluso en la sensación de bienestar personal. (Labrador & Crespo, 1993)

Hoy en día el estrés está reconocido como un factor de respuesta humana de impacto individual y social; Cruz & Vargas (1998) lo mencionan como un agente productor de alteraciones de la salud que causa una menor productividad laboral, sea a través de un mayor ausentismo, enfermedades psicosomáticas o errores en el propio desempeño; Plantean además que el estrés psicológico es captado como una enfermedad moderna y no como una mera respuesta fisiológica comprendida como males contrarios al bienestar; además de ocasionar ansiedad, hostilidad o depresión que son reacciones propias de la especie humana, en donde el individuo debe desarrollar una nueva adaptación y tener amplitud mental para cambiar, esto requiere de un procesamiento interior, porque el estresor psicológico exige de una adaptación a la reacción del estrés.

### **3.1. Estrés Laboral y Deterioro de la Salud Mental**

“La familia y el trabajo constituyen las dos fuentes más importantes de estrés cotidiano en la vida adulta moderna” (Lazarus, 2000, p.143) En el mundo actual, donde tanto los hombres como las mujeres trabajan y también se responsabilizan de las tareas del hogar y de la educación de los hijos, esto es especialmente visible.

El estrés laboral y el deterioro de la salud mental pueden ocasionar un perjuicio en los hábitos alimenticios, así como producir un consumo o aumento del consumo de alcohol y/o tabaco, problemas en el sistema nervioso y neuroendocrino, trastornos emocionales como ansiedad y depresión y problemas cardiovasculares, entre otros.

Las presiones económicas, la falta de reconocimiento y las horas extras están dentro de los principales motivos del estrés laboral y enfermedades mentales en los trabajadores chilenos. (La izquierda diario Chile, 2015).

Se ha puesto de manifiesto que el impacto del estrés no solo repercute en el área laboral del individuo sino que tiene un efecto a nivel general, pudiendo en algún grado afectar la salud mental y/o producir desajustes en otras áreas como la interpersonal, las relaciones sociales y familiares (Buendía, 1998).

### 3.2. Estrés en Cifras

Una publicación actual sobre enfermedades y estrés laboral en Chile (La izquierda diario Chile, 2015) evidencia cifras que van en aumento según los datos entregados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indicando que las enfermedades laborales son causantes de 2 millones de muertes al año, correspondiente a 6 veces más que las originadas por accidentes laborales; en el caso de Chile, las principales son enfermedades de salud mental, como lo indicó la encuesta Chile 3D- 2013, de GFK Adimark: “uno de cada tres chilenos admite sentirse demasiado estresado en su vida diaria” (Adimark, 2014) cifras que corresponden a un 34% versus un 22% en el año 2012.

En el mismo medio (La izquierda diario Chile, 2015) se menciona que las licencias laborales por enfermedades mentales han aumentado a un 48% a la fecha, según datos entregados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHs), en donde los principales rubros productivos donde se presenta un mayor deterioro en la salud mental son el gubernamental, el comercio y retail, educación y el área industrial.

Para el Coordinador Nacional de la ACHs, Pablo Garrido:

“Lo que hemos visto en los últimos 10 años, es que las enfermedades de origen mental han aumentado en un 82%, de 2001 a 2011. Eso nos ha significado un gran número de consultas relacionadas a patologías mentales. La demanda de atención por estas patologías ha crecido un 87%, agregando además que “las jornadas de trabajo muy extendidas y recargadas, estarían entre los principales factores de riesgo”. (La izquierda diario Chile, 2015)

El departamento de prensa del senado (senado, 2013) publicó en su boletín n°6318-13 que de acuerdo al Ministerio de Salud el 30% de las licencias médicas están relacionadas con el estrés, mientras que un 40% del ausentismo laboral responde a la misma causa; mientras que la Encuesta Nacional de Salud (ENS) del 2000, profundizó en diversas determinantes sociales y psicológicas de la salud, entre las cuales está el estrés. El estudio indicó que un 8,8% de la población nacional reconoce vivir bajo un estrés permanente; En el mismo informe, (senado, 2013) se indicó que un 18% admitió estar bajo un fuerte estrés financiero, asociado a los múltiples compromisos económicos pendientes, mientras que un 62,5% aseguró haber pasado eventos vitales estresantes.

En lo laboral, un estudio realizado recientemente por la multinacional Robert Half en diversos países, señaló que en Chile el 65% de las empresas creen que sus empleados están estresados de forma habitual, mientras que un 33% de los consultados piensa que padecer de este tipo de cansancio psicológico es frecuente en el mercado laboral moderno (senado, 2013)

Una publicación de El Mercurio (emol, 2014) señala que el estrés laboral figura entre las principales razones de rotación en las empresas en Chile, donde según datos de la empresa reclutadora Page Personnel, el 18,7% de los trabajadores, es decir, 2 de cada 10 personas, quiere cambiar de trabajo porque se sienten estresados. Y en esta misma línea, un estudio realizado por la consultora de Recursos Humanos Adecco revela que el 43% de los trabajadores se siente estresado por mantener una mala relación con su jefe y/o compañeros; el 29% por la falta de reconocimiento; el 12% por la alta carga de trabajo y un 7% por no haber tomado vacaciones (emol, 2014)

En materia legislativa, los senadores Juan Pablo Letelier y Pedro Muñoz, abordan un proyecto relativo a la prevención del estrés laboral y sus consecuencias en materia de productividad (senado, 2013) dejando en evidencia que en nuestro país no existe una regulación que aborde el estrés laboral en términos genéricos, más allá de la consideración puntual y específica de algunas de sus causas. La iniciativa explica que nuestra legislación aborda tangencialmente el tema en el Código Sanitario, la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y las regulaciones administrativas de la Dirección del Trabajo o del Ministerio de Salud (Minsal) en relación a las condiciones sanitarias y de seguridad. En concreto, la propuesta dispone en el Código del Trabajo, la obligación de las administradoras del seguro de la Ley N° 16.744, de informar a sus empresas afiliadas sobre las características, riesgos y consecuencias del estrés laboral; como así también de promover medidas tendientes a evitar su incidencia en las relaciones laborales (senado, 2013).

Pese a lo vigente que parece el tema del estrés y el estrés ocasionado por el trabajo, la información estadística actualizada referida a estudios e investigaciones es inexistente. Pero, se accede a información y datos relacionados al estrés que se abordan de manera indirecta en estudios que corresponden a otras áreas, de donde se puede obtener aproximaciones.

Caso de aquello son los registros que datan del año 2000 y 2006 respectivamente, del instituto nacional de estadísticas (INE) que refieren de una manera indirecta el tema del estrés y el trabajo en una investigación acerca de la calidad de vida y salud de las personas (epi.minsal, 2007).

Particularmente hoy, se puede acceder a un dato actual en la encuesta “Estilos de vida de los chilenos 2015”, realizada por Chile 3D de GFK Adimark, que evalúa marcas y acción de compra de los chilenos que incluye en un par de preguntas: qué tan estresados son los chilenos y como lo manejan, en tanto lo relaciona con la satisfacción en el trabajo. El resultado da muestra de mayor satisfacción que el año 2014 con porcentajes de 64% actual versus 60% del año anterior (chile3d, 2015). Según estos datos, se puede inferir un optimismo y satisfacción respecto al entorno inmediato; además, se presenta un comparativo de un 66% correspondiente al grado de satisfacción con respecto a la salud física y mental, versus un 62% del año 2014.

La relevancia de estudiar el estrés laboral en los estudiantes de la Universidad Ucinf está dada porque se considera un tema que está actualmente vigente y que como concepto ha tomado gran importancia en las últimas décadas (Buendía, 2001).

Como se menciona antes, pese a la aparente relevancia del fenómeno social del estrés y estrés laboral que han descritos los autores, en la actualidad no se ha encontrado registros de estudios contemporáneos referentes al tema, menos en estudiantes universitarios de pre grado que a la vez realicen alguna actividad laboral en forma paralela; Por lo que no se sabe a ciencia cierta si el fenómeno existe realmente y a su vez no se tiene evidencias de que tan nocivo resulta padecer este diagnóstico.

Es por esto y en virtud de lo anterior que se estima adecuado comenzar por realizar una investigación al interior de la Universidad Ucinf como primer acercamiento al estudio del concepto de estrés y estrés laboral, contribuyendo de tal modo con datos empíricos y actuales desde una institución de educación superior, con el fin de investigar y así contribuir aportando siempre al conocimiento.

## **IV. Antecedentes Teóricos y Empíricos**

### **4.1 Universidad Ucinf**

#### **Historia de la Universidad**

El 14 de Junio de 1989 se constituyó la Corporación educacional universidad de ciencias de la informática como entidad educativa, iniciando sus actividades académicas en 1990. En una primera etapa, la universidad ofreció las carreras de Ingeniería Civil en Informática, Ingeniería Comercial, Psicología, Licenciatura en Informática Educativa e Ingeniería de Ejecución en Informática.

En enero de 2003 se otorgó a la universidad plena autonomía institucional por parte del consejo Superior de Educación, proceso al que se había incorporado voluntariamente en 1993.

El año 2007 la universidad decidió someterse voluntariamente al proceso de acreditación institucional ante la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). En su sesión de diciembre de 2007 la CNA le denegó la acreditación institucional.

En el año 2009 se realiza una reestructuración y el nombre de la institución fue modificado, pasando de Universidad de Ciencias de la Informática a Universidad Ucinf, reflejando el cambio en el sello institucional que se distancia del marco inicial con la inclusión transversal de la formación en habilidades informáticas.

Se inició el proceso de acreditación de carreras de pregrado de la facultad de educación, obteniéndose como resultado la acreditación por períodos de 3 y 4 años de todas sus carreras. A esto se sumó la acreditación de la carrera de arquitectura por 3 años en 2013 y la presentación a nuevas acreditaciones de la facultad de educación, dando cuenta de un continuo interés por el mejoramiento.

Los logros de acreditación se resumen en la siguiente tabla:

Programa	Acreditación	Vigencia
Pedagogía en educación básica	3 años	Febrero 2010-Febrero 2013 Abril de 2017
	4 años	
Educación parvularia	3 años	Febrero 2010-Febrero 2013 Octubre de 2017
	4 años	
Pedagogía en educación diferencial	3 años	Febrero 2010-Febrero 2013 Octubre de 2017
	4 años	
Pedagogía en historia y geografía	3 años	Enero 2010-Enero 2013 Abril de 2017
	4 años	
Pedagogía en educación física	3 años	Febrero 2010-Febrero 2013 Octubre de 2017
	4 años	
Pedagogía en inglés	4 años	Julio de 2016
Arquitectura	3 años	Enero de 2016

Fuente: CNA Chile

En 2010 la universidad concluyó un nuevo proceso de acreditación institucional, logrando certificar las áreas de docencia de pregrado y gestión institucional por dos años. En este tiempo la universidad Ucinf estaba integrada por 5.000 alumnos, cerca de 700 colaboradores, –entre docentes jornada, part-time y administrativos,- y se aumenta la oferta académica a 25 carreras distribuidas en siete facultades, entre ellas, la Facultad de Ciencias de la Salud.

Actualmente la universidad propuso un nuevo proceso de acreditación, el cual está proyectado para marzo de 2016. Así se reafirma el compromiso de la universidad de entregar una formación académica integral y de calidad.

## **Pilares del Modelo Educativo y Misión de la Universidad**

Es Misión de la Universidad Ucinf preparar y proporcionar al país profesionales capaces de servir a la sociedad desde su actividad particular y que, como personas, se destaquen por sus capacidades de emprender, desarrollando sus acciones dentro de los valores de la cultura judeo cristiana occidental.

Los Estatutos de la Universidad Ucinf señalan dentro de sus objetivos que la universidad deberá promover la movilidad social; Este objetivo se concreta en las políticas de admisión y en los propósitos formativos derivados de la Misión institucional.

Dentro de sus propósitos se establecen mantener, aumentar y transmitir el patrimonio cultural y los valores de la sociedad promoviendo la movilidad social, el enriquecimiento cultural, científico tecnológico, artístico del alumno, a fin de que aquél logre un desarrollo integral de su persona y una idónea formación profesional que le permitan integrarse al quehacer social como un elemento activo capaz y responsable.

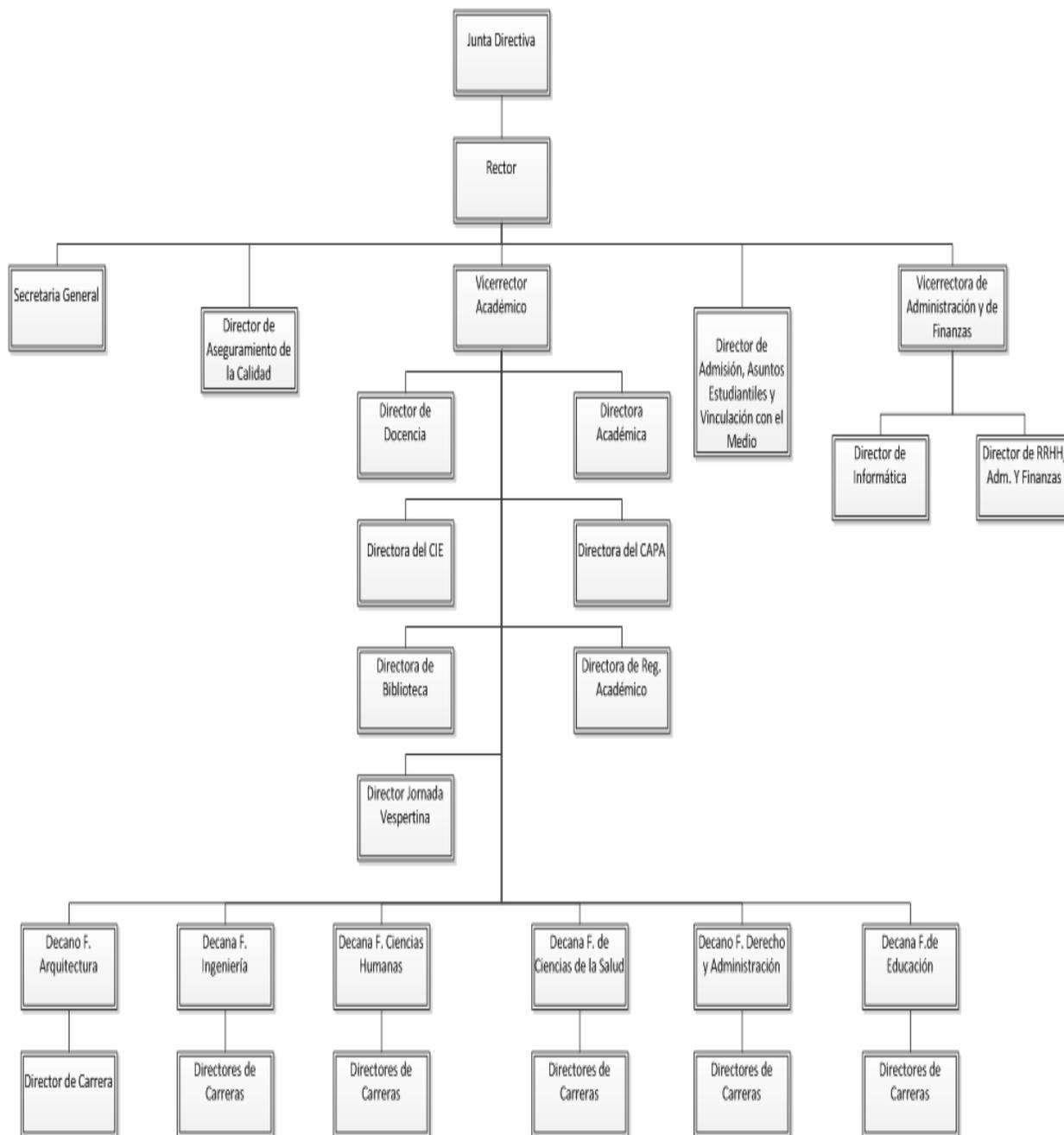
### **Objetivos de la Universidad**

- Entregar docencia del más alto nivel, proporcionando a los alumnos los conocimientos necesarios para ejercicio de una preparación humanística, científica, artística o técnica para su desempeño eficiente y creador en las múltiples actividades de la sociedad y el trabajo.
- Conservar, acrecentar y extender hacia la colectividad, el patrimonio espiritual e intelectual de la nación y los valores universales del saber y de la cultura.
- Estimular y enriquecer a través de la docencia el conocimiento científico, técnico y la expresión artística, colocándolo al servicio del desarrollo cultural, social, económico y laboral del país.
- Promover la integración de todos los sectores vinculados con el quehacer universitario tanto dentro, como fuera del territorio nacional.

## **Propósitos Formativos**

- Formación de profesionales acorde a los requerimientos de la sociedad: La universidad aspira a entregar una formación pertinente que permita una efectiva inserción laboral.
- Desarrollo de la capacidad emprendedora: Este propósito apunta a formar profesionales que sean capaces de desarrollar iniciativas, aprovechando las oportunidades que ofrece el entorno en los ámbitos del intra emprendimiento, emprendimiento social y emprendimiento empresarial.
- Formación personal en los valores de la tradición Judeo cristiana occidental: Este propósito apunta a formar profesionales con sólidos valores, comprometidos con la sociedad en que viven.

## Organigrama



Fuente: Psicología Ucinf (2015). Informe Autoevaluación carrera de Psicología. Santiago, Chile.

## **El Proyecto Educativo de la Universidad Ucinf**

Está orientado a formar profesionales integrales que logren una efectiva inserción en el mundo laboral, y que desarrollen un aporte efectivo a la sociedad chilena.

El propósito central es que los estudiantes adquieran los conocimientos, habilidades y valores indispensables para formarse como personas y profesionales capaces de alcanzar un desempeño exitoso en el competitivo mundo laboral.

El proyecto educativo considera una formación integral complementaria que otorga a los egresados una visión global de la sociedad contemporánea, indispensable para el crecimiento continuo en el ámbito personal y laboral. Con ello, el estudiante concibe la realidad desde una perspectiva más amplia, con la cual pueda enfrentar la diversidad de escenarios laborales posibles dentro de un mundo caracterizado por los cambios y la incertidumbre como una constante.

La formación integral complementaria se concentra a través de un conjunto de cursos electivos organizados en programas académicos disciplinarios denominados Minors, que comprenden áreas tales como artes, ciencias, historia y economía. Del mismo modo, la Universidad Ucinf ofrece otras oportunidades para la formación en aquellas áreas que son de interés de los estudiantes, más allá de lo estrictamente profesional; existen áreas de deportes, sociedad de debates, música, artesanía y otros talleres de acuerdo a los intereses de los propios estudiantes.

### **Perfil de los Estudiantes**

Es política de la institución adscribir a la no discriminación de ningún tipo; Conforme a lo anterior, la Universidad se define como una institución inclusiva que valora la diversidad, brinda oportunidades de desarrollo y apunta a favorecer la movilidad social de sus estudiantes.

En las últimas dos décadas, el sistema de Educación Superior ha experimentado un considerable aumento de cobertura. Esto ha conducido a una mayor diversidad de la población estudiantil, lo que se traduce en diferentes motivaciones académicas para ingresar a la Educación Superior, diferentes niveles socioeconómicos y socioculturales y finalmente, diferentes niveles de aprendizajes previos (Modelo educativo Ucinf, 2015).

## **Ucinf en la Actualidad**

Actualmente la Universidad Ucinf es una comunidad con más de 3.177 alumnos (Intranet: admisión y matrículas, 2015) cerca de 397 colaboradores (Intranet: docente, 2015) entre docentes, jornada part - time y administrativos, y una oferta de 29 carreras divididas en seis facultades: Ciencias Humanas, Ciencias de la Salud, Educación, Ingeniería, Derecho y Administración y Arquitectura.

Cuenta con programas de post grado, de magíster y pos título. Así, se encuentran vigentes los programas de magíster en psicología (como posibilidad de continuidad de estudios), en educación, en intervención social (articulado desde la carrera de trabajo social) y en derecho, además del pos título en psicodiagnóstico proyectivo, también vinculado a la facultad de ciencias humanas.

La universidad también ha desarrollado el Centro de Investigación en Educación (CIE), el cual nació con el objetivo de fomentar la investigación para mejorar la docencia. Este centro está articulado con la facultad de educación y ha generado numerosos proyectos, publicaciones y jornadas de extensión, siendo reconocido a nivel nacional e internacional; En este contexto, y con el objetivo de potenciar la investigación en la universidad, desde 2015 la universidad destina anualmente fondos concursables para el financiamiento de proyectos de investigación en sus unidades académicas.

Además en la actualidad con la Revista Akadèmeia, publicación semestral, tiene por objetivo el difundir trabajos sobre investigaciones empíricas o teóricas, ensayos y reflexiones en las áreas de ciencias, humanidades, ciencias jurídicas, tecnología y artes. La publicación de esta revista ha sido sistemática, y desde 2010 tiene una versión digital. A partir de 2014 la revista se encuentra indexada en Latindex.

La universidad ha puesto mucho esfuerzo en desarrollar el Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAPA), existente desde 2012 (Intranet: decreto rectoría, 2012).

El CAPA ofrece a los estudiantes programas de nivelación, de tutorías y diversas instancias de apoyo académico y psicológico.

Hoy en día la Universidad es parte del grupo educacional Cpech que contempla establecimientos tales como preuniversitario Cpech, Instituto Profesional de Chile, IPCHILE Capacita, CEAC Educación a distancia y colegios Terraustral; y cuenta con convenios con centros públicos y privados, así como vinculación con otras universidades, destacándose la articulación con la Universidad de Bielefeld-Alemania que potencia el desarrollo de las iniciativas desarrolladas por el CAPA.

El Campus Central de la Universidad Ucinf se encuentra ubicado en Pedro de Valdivia 450, Providencia, Santiago (Universidad Ucinf, 2015)

## **4.2. Conceptualizaciones Generales del Estrés**

### **El Estrés y su Origen**

Puede decirse que la palabra “estrés” se usó por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción (Lumsden, 1981, citado en Lazarus, 2000). A fines del siglo XVII, un prominente físico-biólogo, Robert Hooke (Hinkle, 1973, citado en Lazarus, 2000) contribuyó significativamente formulando un análisis de ingeniería sobre el estrés.

El análisis que hizo Hooke del problema produjo tres conceptos básicos, carga, estrés y tensión. La carga se refiere a las fuerzas externas, como el peso; el estrés es el área de la estructura sobre la que se aplica la carga y la tensión es la deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés. “Este análisis influyó significativamente sobre los modelos de estrés del siglo XX, que ahondaron sobre la idea de la carga como fuerza externa ejercida sobre el sistema social, fisiológico o psicológico” (Lazarus, 2000, p. 43)

Afirma Lazarus (2000) “Independientemente de los términos usados, en el análisis del estrés casi siempre existe un estímulo – es decir, un suceso externo o estresor – y una respuesta o reacción” (p.44)

### **¿Qué es Propiamente el Estrés?**

Selye estudió la conexión entre el estrés y los procesos patológicos a los que da pie, analizando la influencia de distintos estímulos externos sobre el organismo humano, y definió el estrés

como “la reacción no específica del organismo a cualquier exigencia” (Seyle, 1950, citado en Plattner, 1995). Afirmó entonces que el organismo reacciona siempre de la misma manera, independientemente de si el desencadenante del estímulo es de naturaleza grata o desagradable; así, cada reacción del organismo sería una reacción de estrés (Plattner, 1995)

“La investigación moderna del estrés indica que el hombre en el acontecer estresante no es simplemente alguien que reacciona de un modo fisiológico, sino que ante todo es un actuante, que puede perfectamente intervenir en el acontecer estresante” (Plattner, 1995, p.86) Según Lazarus (2000), el origen del estrés y el comportamiento estresante son un enfrentamiento recíproco de la persona con su entorno; la respectiva situación agobiante juega asimismo un rol como las características específicas de la persona correspondiente. Su reacción depende sobre todo de cómo valora personalmente la situación respectiva.

Cómo reacciona una persona en determinadas situaciones potenciales de estrés y cómo valora la situación, es algo que depende de los datos objetivos así como de las capacidades personales para afrontar tales exigencias (Plattner, 1995) “Éstas a su vez dependen, entre otras cosas, del proceso biográfico de cada uno, de las experiencias consigo mismo y con otras personas y de la autoestima” (Plattner, 1995, P.88)

### **Estrategias de Afrontamiento del Estrés**

Según Buendía (2001) las estrategias de afrontamiento son vistas como “un conjunto de competencias cognitivas y conductuales que el sujeto debe poseer para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas y que son evaluadas como amenazantes, agobiantes, perturbadoras para la salud y el bienestar psicológico” (p.186); por tanto, no se trata de rasgos o hábitos permanentes y estables de comportarse, sino de estilos o formas dinámicas que cambian según los casos y situaciones.

Entre ellas se destacan el autocontrol de las situaciones, aceptación de responsabilidades, búsqueda de soluciones, reevaluación cognitiva, autocrítica, renegociar, trabajar en equipo, atribución externa, lugar de control, evitación, desplazamiento (Buendía, 2001, p.186).

“Sin embargo no todo el estrés es negativo (Madders, 1984, citado en Cruz & Vargas, 1998) cuando una persona se encuentra bajo una tensión sana, ella se sentirá bien, con una actitud relajada y la recreación física le producirá placer” (Cruz y Vargas, 2000, p.95)

### **La Valoración del Trabajo**

La valoración del trabajo va de la mano con el afán por llenar el tiempo con un trabajo efectivo para realizar alguna cosa. La vida de la mayor parte de las personas gira principalmente alrededor del trabajo y de ahí que los sociólogos designan la sociedad moderna como “sociedad del trabajo”, que es también una sociedad del rendimiento. (Plattner, 1995)

“Escribió Max Weber en la “ética laboral del protestantismo” que el hombre se define y define su estatus social ante todo por la profesión u oficio. A esto van ligadas muchas de las dificultades con el tiempo, tanto en quienes evidentemente tienen demasiado tiempo y no saben qué hacer con él, como en quienes apenas pueden controlar temporalmente sus múltiples obligaciones. Sin embargo, la alta valoración del trabajo llegó a convertirse en un fin en sí mismo: hoy muchos viven principalmente para el trabajo” (Plattner, 1995, p.62)

### **El Estrés laboral**

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, puede afectar al bienestar físico y psicológico y a la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional. (Peiró & Salvador, 1993)

“El estrés laboral es un tema al que habitualmente se ha dedicado la psicología de las organizaciones, que se solapa significativamente con la psicología social; los psicólogos clínicos también se interesan por el estrés laboral porque tratan a individuos que lo padecen”. (Lazarus, 2000, p.140)

La realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica el individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas, que afectan

su autoestima, su seguridad emocional, así como otras necesidades humanas, como las de logro, prestigio social, comunicación, etc. y a su vez en el ámbito laboral, el individuo aporta esfuerzo, tiempo, habilidades, y recibe a cambio recompensaciones no solo económicas sino también psicológicas y sociales que contribuyen a satisfacer las propias necesidades humanas (Buendía, 1998)

En el ámbito laboral, los factores estresantes responden a diversos factores; los más significativos son, los relacionados con la sobrecarga de trabajo, tanto por exceso como por defecto, las características del puesto de trabajo (responsabilidad, participación en el desarrollo del trabajo, ambigüedad en las tareas que se han de desempeñar, etc.), las relaciones interpersonales (verticales u horizontales, calidad de la comunicación, etc.) y el desarrollo de la carrera profesional (estabilidad en el trabajo, mejora económica, promoción profesional, etc.), lo que pone de manifiesto que la relación entre las condiciones de trabajo y los efectos nocivos que de éstas se derivan es multi-causal (Buendía, 1998)

Según los criterios del DSM-IV (Pichot, 1995) el estrés laboral se sitúa dentro de la categoría de problemas psicosociales y ambientales; figura denominado como problema laboral, en la clasificación de síntomas moderados o dificultades moderadas en la actividad social, laboral o escolar; problemas psicosociales y ambientales que afectan a la persona. (Eje IV, categoría Z) no presentándose como una patología propiamente tal.

Como afirma Buendía (1998), el estrés laboral se puede definir en general como un estado de tensión personal o displacer; un estresor general, por ejemplo, es la ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda laboral; en tanto, el estrés laboral como estado subjetivo, podría también distinguirse de sus potenciales consecuencias, tales como una pobre salud mental y física o un rendimiento laboral bajo.

Desde una mirada psicoanalítica, el estrés es necesario para poder vivir adecuadamente en la cultura, y así respetar las normas sociales; Para esto, el mecanismo de represión de los impulsos funciona en la medida de que si esto actúa de manera efectiva, se puede producir de mejor manera. Desde este punto de vista, el estrés es necesario para una mejor productividad (Freud, 1929) .

Los cuatro elementos más importantes del estrés laboral son: las situaciones, las situaciones percibidas, selección de respuesta y la conducta del sujeto, destacando además, los procesos de apreciación, decisión y ejecución (McGrath, 1976, citado en Buendía, 1998)

Según Buendía (1998), la educación y prevención de los factores generadores de estrés en el trabajo, y el diagnóstico y tratamiento precoz del mismo, puede ayudar a disminuir el estrés.

### **Fuentes del Estrés Laboral**

En las últimas décadas se ha tomado conciencia del papel de los factores ambientales y psicosociales del trabajo en el desarrollo personal y en la salud del individuo. Además se apunta a que hay ciertas actividades y profesiones que conllevan mayores dosis de estrés que otras, las que pueden desencadenar una sintomatología diversa con consecuencias nocivas para la salud, ya sean de tipo orgánico, funcional y psicológico (Buendía, 2001)

### **Fuentes de Incertidumbre en el Ambiente Organizacional**

Diversos tipos de contingencias (ambiente organizacional, estrategia, tecnología, y procesos internos que se desarrollan en la organización a través del tiempo) causan incertidumbre e influyen en la selección de la estructura y cultura de la organización.

“Esto generan incertidumbre debido a que afectan la complejidad, el dinamismo y la riqueza del ambiente, en la medida en que dichas fuerzas causan que el ambiente se vuelva más complejo, menos estable y más pobre, aumentará el nivel de incertidumbre, y con ello aumenta el estrés” (Jones, 2013, p.65).

### **4.3 Manejo del Conflicto: Estrategias para la Solución del Conflicto**

Jones (2013) refiere que, una organización debe encontrar el equilibrio entre la necesidad de tener cierto conflicto “bueno” (que sobrepasa la inercia y permite nuevo aprendizaje organizacional) y la necesidad de prevenir que el conflicto “bueno” escale al “conflicto malo” (que causa una ruptura en la coordinación y la integración entre funciones y divisiones).

“El método que una organización elige para manejar el conflicto depende de la fuente del problema; los gerentes utilizan dos estrategias comunes para resolver el conflicto: **1.** cambiar la estructura de la organización para reducir o eliminar la causa del conflicto, o **2.** tratar de cambiar las actitudes de los individuos, o bien, reemplazarlos (Jones, 2013, p.399)

### **Estrés Laboral y Apoyo Social**

Las relaciones interpersonales en el trabajo (compañeros, supervisores, subordinados) y fuera de él (familia, amigos) son un elemento importante del ambiente en el que vive una persona y en el que desarrolla su trabajo y, por ello, una fuente potencial de estrés (Peiró y Salvador, 1993)

Sin embargo, para Peiró y Salvador (1993) esas relaciones pueden ser también la causa y origen de satisfacción en el trabajo, uno de los aspectos más deseados del mismo e incluso uno de los fenómenos que contribuye a disminuir el estrés o a amortiguar sus consecuencias; en efecto, las personas tienen una serie de necesidades sociales, como la de afiliación o pertenencia a un grupo, que son un fuerte motivador de su comportamiento.

“El trabajo es uno de los subsistemas de actividad de la vida humana que cumple, entre otras, la función de contribuir a la inserción social, proporciona estatus e identidad social a las personas, las integra en un grupo, posibilita y pauta las interacciones sociales en él, contribuye a satisfacer las necesidades sociales y crea oportunidades para que puedan llegar a sentirse socialmente útiles. Además, el trabajo tiene intrínsecamente carácter social porque su desarrollo implica interacción social” (Peiró y Salvador, 1993, p.25)

## **Creación de un Ambiente Laboral Positivo**

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características (Robbins y Judge, 2013)

“Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (Robbins y Judge, 2013, p.74)

## **La Psicología y el Comportamiento Organizacional (CO)**

Los primeros Psicólogos organizacionales estudiaron los problemas de fatiga, el aburrimiento y otros factores laborales que solían impedir el desempeño eficiente. En épocas más recientes sus contribuciones se han ampliado hacia áreas como capacitación, eficacia del liderazgo, necesidades y fuerzas de motivación, satisfacción en el trabajo, proceso de toma de decisiones, evaluaciones de desempeño, medición de actitudes, técnicas de selección de personal, diseño del trabajo y estrés laboral (Robbins & Judge, 2013)

### **Plano individual**

#### **Las Actitudes y la Satisfacción en el Trabajo**

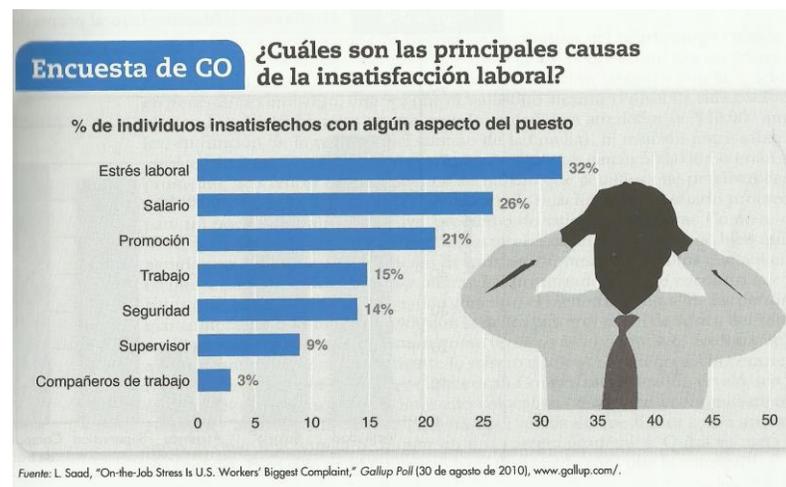
“La mayoría de las investigaciones en comportamiento organizacional se han dedicado a tres actitudes: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional” (Robbins & Judge, 2013, p.73)

**Satisfacción laboral:** describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.

**Involucramiento en el trabajo:** mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal.

**Compromiso organizacional:** es el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta (Robbins & Judge, 2013)

En la siguiente figura, se grafica las principales causas de insatisfacción laboral, situando el estrés laboral con el mayor porcentaje:



## Las Emociones y los Estados de Ánimo

Los estados de ánimo básicos son dos: afecto positivo y afecto negativo; Hay que tener en cuenta que las emociones no son neutrales ya que ser neutral significaría no tener emociones.

Al agrupar las emociones en las categorías positiva y negativa, se convierten en estados de ánimo porque ahora las consideramos en forma más general, en vez de aislar una en particular.

El **afecto positivo** es una dimensión del estado de ánimo que en extremo alto consiste en emociones positivas específicas como entusiasmo, seguridad en uno mismo y alegría; y en el extremo bajo, aburrimiento, depresión y fatiga.

El **afecto negativo** es una dimensión del estado de ánimo que consiste en nerviosismo, estrés y ansiedad en el extremo alto; y relajación, tranquilidad y aplomo en el extremo bajo.

“El afecto positivo y el afecto negativo influyen sobre el desempeño en el trabajo y más allá de este, en el sentido de que matizan nuestras percepciones, que a la vez se convierten en la propia realidad” (Robbins & Judge, 2013, p.100)

### Estructura del estado de ánimo. Figura 4.2



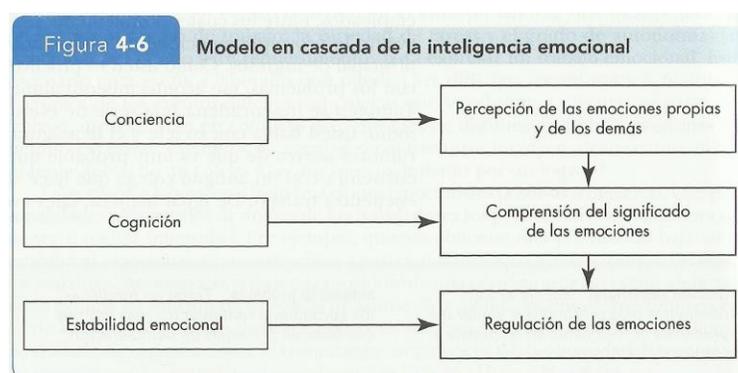
### Estado de Ánimo y Estrés

“Las situaciones cotidianas estresantes en el trabajo afectan de manera negativa el estado de ánimo. Los efectos del estrés se acumulan con el paso del tiempo. Los altos niveles de estrés empeoran el estado de ánimo y hacen que el individuo experimente más emociones negativas” (Robbins & Judge, 2013, p.105)

El estrés laboral se puede configurar como una emoción positiva o negativa, ya que cuando se experimentan por ejemplo situaciones estresantes en el trabajo se ve como esto afecta de manera negativa el estado de ánimo y este efecto se acumula con el paso del tiempo. Si se experimenta constantemente eventos estresantes, los trabajadores elevarán sus niveles de tensión con el tiempo. Sin embargo existen ocasiones en donde el estrés beneficia, pero la mayoría de la gente descubre que el estrés tiene consecuencias directas negativas en el estado de ánimo.

En el último tiempo aparece un término que se reconoce como **La Inteligencia Emocional (IE)** la cual podría hacer a su vez de regulador o procesador para que el estrés no alcance los niveles negativos que se han mencionado. Los autores Robbins & Judge (2013) la definen como, la capacidad para **1. reconocer** las emociones propias y las de los demás, **2. entender** el significado de esas emociones, y **3. regular** las propias emociones según un modelo en cascada.

A continuación se presenta el **Modelo en cascada de la inteligencia emocional. Figura 4.6**



En el tema de las emociones, los autores señalan que aquellos individuos que conocen sus propias emociones tienen más probabilidades de ser eficaces, y que los estudios sugieren que la IE juega un rol importante en el desempeño laboral. Robbins & Judge (2013)

### Aplicaciones de las Emociones y los Estados de Ánimo al CO

Los autores indican que existe un ciclo donde el estado de ánimo positivo hace que la gente sea más creativa, lo cual genera retroalimentación positiva de parte de quienes observan su trabajo y que refuerza más su humor positivo, que a su vez los hace mejorar aún más su desempeño laboral. (Robbins & Judge, 2013)

### Actitudes en el Trabajo

**Compromiso:** refiere al grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en el desempeño laboral.

“Quienes experimentan mucho estrés en el trabajo, también enfrentan problemas para relajarse cuando salen de sus labores” (Robbins & Judge, 2013, p.119) En otras palabras, si una persona tiene un mal día en el trabajo, es probable que su cónyuge tenga una noche desagradable; sin embargo, aunque las personas que lleven emocionalmente su trabajo a casa, por lo general el efecto se disipa al día siguiente.

## Conceptos de Motivación

Robbins & Judge (2013) definen la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, en este caso se limitará a las metas organizacionales, con la finalidad de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo; ésta se compone de:

La intensidad: se refiere a la cantidad del esfuerzo que hace alguien.

La dirección: la orientación donde va dirigido el esfuerzo.

La persistencia: corresponde a cuánto tiempo la persona es capaz de mantener el esfuerzo.

Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo

## Las teorías X y Y

Douglas McGregor, (citado en Robbins & Judge, 2013) propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: una negativa llamada teoría X y la otra positiva denominada teoría Y.

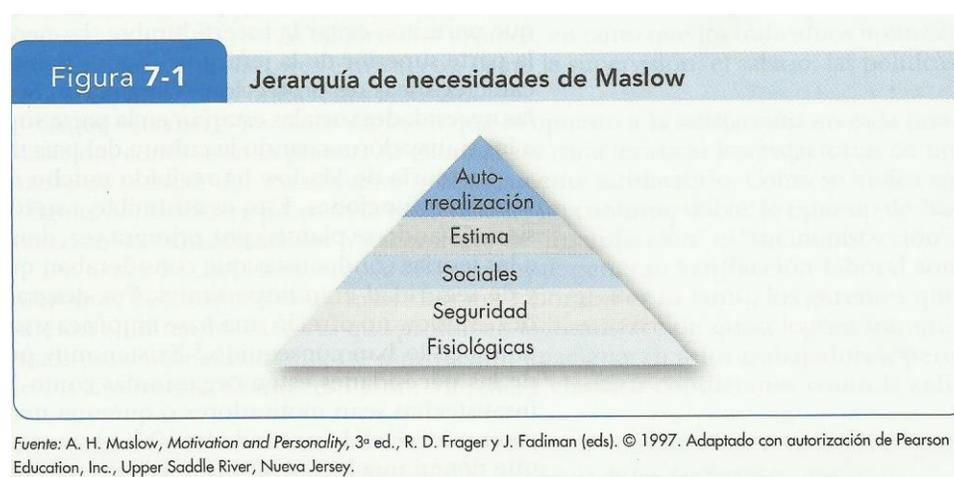
**Teoría X:** supone que a los empleados les disgusta el trabajo, que son perezosos, que no les agrada la responsabilidad y que deben ser obligados a laborar.

**Teoría Y:** supone que a los empleados les gusta el trabajo, que son creativos, que buscan la responsabilidad y que pueden dirigirse a sí mismos.

Sin embargo, las teorías del CO necesitan tener bases empíricas para ser aceptadas, y las teorías X y Y carecen de dicho apoyo empírico, al igual que la jerarquía de necesidades enunciada por Abraham Maslow, quien planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades. (Figura 7.1)

Para entender más la teoría X y Y, comparándola con la jerarquía de Maslow, la teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente, planteó que ideas como la toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes, y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en su trabajo.

### Jerarquía de necesidades de Maslow. Figura 7.1



### Teoría de los dos factores

Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental, y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso, el psicólogo Frederick Herzberg, (citado en Robbins & Judge 2013) plantea su **teoría de los dos factores**, también llamada teoría de la motivación e higiene, la cual relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y asocia factores extrínsecos con la insatisfacción.

**Factores de higiene:** factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión y el salario que, cuando son adecuados para un puesto, mantienen tranquilos a los trabajadores. Si dichos factores son adecuados, las personas no estarán insatisfechas.

## **Teorías Contemporáneas de la Motivación en el Trabajo**

**Teoría de la autodeterminación:** plantea que la gente prefiere sentir que tiene control sobre sus acciones, de manera que cualquier situación que haga que una tarea que antes se disfrutaba ahora se experimente más como una obligación, que como una actividad que se eligió con libertad, reducirá la motivación.

**Teoría de la evaluación cognitiva:** propone que las recompensas extrínsecas tienden a disminuir el interés intrínseco en una tarea. Cuando los individuos reciben un pago por su trabajo, sienten que se trata de algo que tienen que hacer y no algo que quieren hacer.

Esta teoría también establece que las personas, además de sentirse impulsadas por una necesidad de autonomía, buscan cómo ser competentes y hacer conexiones positivas con los demás. Sus principales implicaciones se relacionan con las recompensas laborales.

Un concepto derivado de recientemente de esta teoría es la **auto consistencia**, el cual se refiere a qué tan consistentes son los motivos de las personas por alcanzar las metas con sus intereses y valores esenciales. Si los individuos persiguen metas debido a un interés intrínseco, tienen mayores probabilidades de lograrlas, y se sentirán felices incluso si no lo hacen. En cambio, las personas que persiguen metas por razones extrínsecas (dinero, estatus u otros beneficios) tienen menos probabilidades de alcanzarlas y se sentirán menos felices incluso si lo logran. El motivo es que las metas son menos importantes para ellos.

### **Teoría de la equidad y justicia organizacional:**

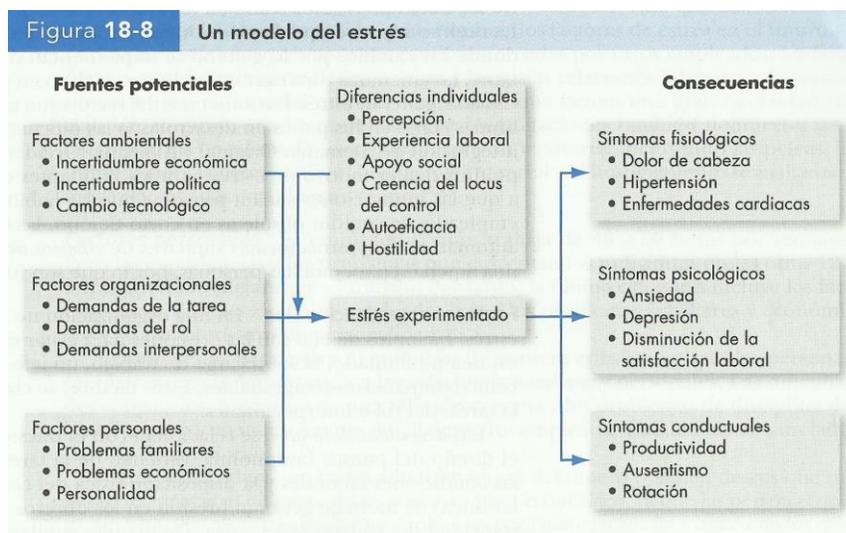
Los individuos perciben lo que obtienen de sus puestos de trabajo (salario, aumentos y reconocimiento) en relación con lo que aportan (esfuerzo, experiencia, educación y competencia) y luego comparan su índice resultado-inversión con los de otras personas que los rodean. Si se percibe que el índice es igual al de los individuos con quienes se compara, entonces existe un estado de equidad: situación donde prevalece la justicia. Si el índice es desigual, se considera una mala recompensación y se experimenta tensión. Si se percibe recompensación en exceso, se genera culpa. Entonces se responde para eliminar cualquier desigualdad (Robbins & Judge, 2013)

## 4.4. Cambio Organizacional

### Estrés Laboral y cómo Manejarlo

Los investigadores han tratado de aclarar las condiciones en que se presenta cada tipo de estrés a saber: factores de estrés obstructores y factores de estrés desafiantes (ya explicados anteriormente) y parece que los empleados que exhiben un mayor compromiso afectivo con su organización pueden convertir el estrés psicológico en un mayor enfoque y en mejores resultados, mientras que el desempeño de los empleados con un bajo nivel de compromiso se deteriora en situaciones de estrés. ” (Robbins & Judge, 2013) Además, cuando el estrés desafiante aumenta, los individuos que reciben un gran apoyo de la organización presentan un mejor desempeño basado en el rol, lo que no ocurre con quienes reciben poco apoyo de la empresa.

### Un modelo del estrés. Figura 18.8



## **Fuentes Potenciales de Estrés Laboral según Robbins & Judge**

**Factores ambientales:** la incertidumbre como un factor que afecta los niveles de estrés los empleados de una organización. Y es a su vez la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. Existen tres tipos principales de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica, las cuales constituyen en ocasiones una amenaza, por lo que son fuente de estrés.

**Factores organizacionales:** las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables. Estos se clasifican como: demandas de la tarea, del rol e interpersonales.

**Factores personales:** incluye los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y económicos y las características de personalidad. Las personas otorgan una gran importancia a las relaciones familiares y personales. Las dificultades en estos aspectos provocan un estrés que difícilmente los empleados pueden hacer a un lado cuando llegan al trabajo. Los problemas económicos que son el resultado de un mal manejo de los recursos financieros provocan estrés y distraen la atención de la gente en el trabajo. Aparentemente un factor individual importante que influye el estrés es la disposición básica de la persona; es decir, tal vez los síntomas del estrés expresados en el trabajo se originen en la personalidad del individuo. (Robbins & Judge, 2013)

### **Diferencias individuales**

Existen diferencias en términos de las capacidades para manejar el estrés y variables individuales que moderan la relación entre los factores de estrés potenciales y el estrés experimentado; algunos individuos prosperan en situaciones de estrés, mientras que otros se ven abrumados por estas. Según los autores, estas variables son:

**La percepción,** que modera la relación entre una condición de estrés potencial y la reacción de un trabajador ante ella.

**La experiencia de trabajo,** en el trabajo tiende a relacionarse de manera negativa con el estrés laboral. Generalmente las personas que experimentan más estrés se retiran voluntariamente de

la organización. Así, quienes permanecen en la organización más tiempo son los individuos con rasgos de mayor resistencia al estrés en general, o a las características específicas del estrés en su organización. También algunas personas con el tiempo, desarrollan mecanismos para manejar el estrés.

**El apoyo social**, es decir, las relaciones con los colegas o supervisores mitiga el impacto del estrés. El apoyo social actúa como un paliativo a los efectos negativos, incluso en puestos con mucha tensión.

**La personalidad**, el rasgo de personalidad más estudiado con respecto al estrés es la neurosis. Los individuos neuróticos son más propensos a experimentar tensiones psicológicas. Las evidencias sugieren que estas personas son más proclives a creer que existen factores de estrés en su ambiente laboral, considerando que su entorno es más amenazante.

**La adicción al trabajo** es otra característica personal relacionada con los niveles del estrés. Los adictos al trabajo no son necesariamente más productivos, a pesar de sus esfuerzos, existe en ellos un mayor desgaste que conduce al agotamiento psicológico.

### **Consecuencias del Estrés sobre la Salud**

Dentro de las alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés destacan la ansiedad, la pérdida de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la disminución de la motivación, la depresión y, finalmente, el suicidio” (Peiró y Salvador, 1993, p.61)

### **Consecuencias en lo Laboral como Síntomas psicológicos y Conductuales**

La insatisfacción laboral es “el efecto psicológico más simple y evidente” del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Esto se refleja como menor nivel de bienestar emocional, es decir, cuanto menos control tengan las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayores serán el estrés y la insatisfacción. Por otro lado, las personas que tienen un locus de control externo, reaccionan distinto a la autonomía, y un mayor control del trabajo aumenta la tendencia a experimentar estrés y agotamiento (Robbins & Judge, 2013)

A su vez estos síntomas devienen en **Síntomas conductuales** que incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo o consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño.

#### **4.5 Manejo del estrés**

Es posible que la organización no se preocupe cuando los empleados experimentan estrés, ya que puede ser diferente la concepción que constituye un nivel de estrés aceptable en el trabajo. Es probable que lo que la administración considera un “estímulo positivo que mantiene el flujo de adrenalina” se interprete como una “presión excesiva” por parte del empleado (Robbins & Judge, 2013).

##### **Dos enfoques para el manejo del estrés:**

###### **1) Métodos individuales**

Un trabajador puede asumir la responsabilidad personal de reducir sus niveles de estrés. Las estrategias individuales que han demostrado ser eficaces incluyen las técnicas de administración del tiempo, realizar más ejercicio físico, entrenamiento de relajación y ampliación de las redes de apoyo social; muchos individuos administran mal su tiempo, por tanto, la comprensión y el uso de los principios básicos de la administración del tiempo ayuda a la gente a manejar de mejor forma las tensiones creadas por las exigencias de su puesto de trabajo (Robbins & Judge, 2013)

Para manejar los niveles excesivos de estrés, los médicos recomiendan practicar un ejercicio físico no competitivo como aeróbicos, caminar, andar en bicicleta, etc. lo que ofrece una distracción mental de las presiones del trabajo, reduciendo así el estrés laboral (Robbins & Judge, 2013)

Existen técnicas para reducir la tensión como las de relajación y respiración profunda, donde el objetivo es enfocarse en liberar la tensión muscular; relajarse durante 15 o 20 minutos al día libera la tensión y da a las personas una notable sensación de paz; tomar descansos del trabajo en intervalos rutinarios facilitaría la recuperación psicológica y reduciría el estrés de manera significativa, así como también mejoraría el desempeño laboral (Robbins & Judge, 2013)

“Por último, ampliar la red de apoyo social permite contar con alguien que ofrezca una perspectiva sobre una situación estresante más objetiva que la propia” (Robbins & Judge, 2013, p.604).

#### a) **Distribución y Planificación**

La administración del tiempo es más que priorizar el volumen del trabajo y enfrentarse a las exigencias de los demás; también implica el uso de técnicas para organizar el tiempo de modo que aumente la eficacia en los resultados (Hindle, 1998)

Si bien existen métodos para la gestión del tiempo, es necesario tener un conocimiento de la propia personalidad y las capacidades como requisito básico para una actitud no estresada frente al manejo del tiempo; en tanto que “una planificación del tiempo tiene que permitir una cierta flexibilidad y también tolerar ciertos cambios” (Plattner, 1995, p.134)

#### b) **Administración del Tiempo**

Hasta cierto punto todo el mundo tiene que planificar su tiempo, y se puede percibir que el orden con el que se realizan las tareas repercute sobre la productividad en lo laboral y la satisfacción que se obtiene de la vida; Hindle (1998) un plazo debe servir de ayuda, no provocar estrés. Para esto es necesario fijar plazos realistas; desde un punto de vista psicológico resulta útil planificar las actividades porque permite controlar el tiempo; tomar tiempo para planificar podrá ser conscientemente positivo ya que ayudará a evitar estrés y a alcanzar los objetivos.

Son cuatro recomendaciones fundamentales:

**1.** Analizar el uso del tiempo; **2.** Pensar en positivo; **3.** Filtrar la información; **4.** Programar un tiempo libre.

Sin embargo administrar y planificar el tiempo no podría llevarse a cabo de manera significativa si no se tiene en consideración que lo fundamental es la conciencia que se tiene en forma individual de ese tiempo. Plattner (1995) lo plantea como una **Conciencia Individual del Tiempo** y que se refiere básicamente a la **actitud** frente al tiempo que se requiere para definir los objetivos y prioridades para que sea un trabajo efectivo, y constaría de tres componentes que son: “La **actitud** frente al tiempo; La **vivencia y percepción** del tiempo y la **perspectiva** del tiempo” (Plattner, 1995, P.93).

Existen algunas habilidades para administrar el tiempo y sirven para reducir la desidia al enfocar los esfuerzos en las metas inmediatas y al aumentar la motivación. En este sentido los autores Robbins & Judge (2013) los plantean como principios de la siguiente forma: **1.** Elaborar listas diarias de las actividades por hacer, **2.** Ordenar las actividades según su importancia y urgencia, **3.** Programar las actividades de acuerdo con su prioridad, **4.** Conocer su ciclo personal diario y ejecutar las partes más demandantes del trabajo durante la parte alta del ciclo, cuando se está más alerta y se es más productivo, y **5.** Evitar distracciones electrónicas como verificaciones frecuentes del correo electrónico, que pueden limitar la atención y reducir la eficacia.

## 2) Métodos organizacionales

Los autores Robbins & Judge (2013) plantean que algunas de las estrategias serían entre ellas, la **capacitación**, ya que ésta aumenta la auto eficacia de un individuo y, por tanto, disminuye la tensión laboral; establecer **metas realistas**, ya que esto reduciría el estrés e incrementaría la motivación; **rediseñar** puestos de trabajo, lo que proporciona a los individuos mayor responsabilidad, una actividad más significativa, más autonomía y mayor retroalimentación, todo lo cual reduce el estrés, ya que esos factores dan al empleado más control sobre sus actividades de trabajo y reducen su dependencia hacia otras personas. Y por último, ofrecer **programas de bienestar corporativo**, los cuales suelen organizar talleres para ayudar a las personas a dejar de fumar, a controlar el consumo de alcohol, a bajar de peso, a alimentarse mejor y a desarrollar un programa regular de ejercicio físico. Los talleres se enfocan en el estado físico y mental integral del empleado, y algunos también los ayudan a mejorar su salud psicológica.

“La mayoría de los programas de bienestar suponen que los empleados necesitan asumir la responsabilidad personal por su salud física y mental, y que las organizaciones tan solo son un medio para lograr ese fin” (Robbins & Judge, 2013, p.605)

Uno de los temas enfocados al bienestar corporativo corresponde a la **Calidad de Vida en el Trabajo**, término que fue introducido por Louis E. Davis y sus colegas de California en los Estados Unidos a fines de la década de los sesenta, para llamar la atención sobre las pobres condiciones laborales prevalecientes en el lugar del trabajo.

El término “calidad de vida” es utilizado frecuentemente con algunos significados contradictorios por parte de los diversos grupos. Cuando los profesionales y aquellos sectores interesados expresan sus definiciones, presentan diversas razones para preocuparse acerca por la calidad de vida del individuo en el trabajo. Sin embargo cuando la persona misma se refiere al tema, manifiesta que esta puede ser adquirida a través de la experiencia en el trabajo. Para la organización empleadora, la calidad de vida puede ser observada como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad en el nivel de la organización. (Dirección del trabajo, 2002)

## V. Pregunta de investigación

- ¿Cómo afecta el estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf?

### 5.1. Objetivo general

- Describir cómo afecta el estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf.

### 5.2. Objetivos específicos

1. Determinar si existe estrés laboral en los estudiantes de la Universidad Ucinf que trabajan.
2. Determinar el nivel de estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf.
3. Identificar cuáles son las consecuencias del estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf.
4. Determinar si el estrés laboral afecta el campo académico en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf.
5. Determinar si el estrés laboral afecta otros campos además del académico en los estudiantes que trabajan de la Universidad Ucinf.

## **VI. Referentes metodológicos**

### **4.1. Tipo de Investigación**

Esta investigación se realizará utilizando un enfoque de tipo cuantitativo, a saber “el que usa la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, que establece patrones de comportamiento y prueba teorías” (Hernández Sampieri, 2010, p.4)

Esta investigación plantea un problema de estudio delimitado y concreto, en donde ya están expuestos los objetivos y la pregunta de investigación. Finalmente se espera comprobar la hipótesis que se planteó inicialmente, dando lugar al respectivo análisis y conclusiones.

Este estudio científico pretende medir, demostrar y explicar el estrés laboral como fenómeno social en los estudiantes de la Universidad Ucinf, en donde el objetivo principal busca describir cómo afecta el estrés laboral en los estudiantes universitarios que en forma paralela trabajan mediante una investigación cuantitativa que tiene alcances de tipo descriptivo (Hernández, 2010) donde se busca especificar características y rasgos importantes del estrés laboral en la muestra.

### **4.2. Diseño de Investigación**

Para esta investigación se empleará un diseño de tipo no experimental (Hernández, 2010) ya que se realizará sin manipulación de variables, y sólo se limitará a observar el fenómeno del estrés laboral en su ambiente natural, para después analizarlo. Por lo tanto, en esta investigación no se generará ninguna situación experimental ya que no es necesario realizar ningún tipo de experimento; tan solo se observarán situaciones ya existentes.

Bajo este enfoque no experimental, se utilizará un tipo de diseño transaccional (transversal), ya que se recolectarán datos en un solo momento y en un tiempo único (Hernández, 2010, p.151); El propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

### 4.3. Hipótesis de Investigación

Se especula que las personas que trabajan pueden sentirse estresadas en el ambiente laboral por distintas razones considerando los datos de estrés laboral que se entregaron anteriormente; esto hace suponer que una persona que trabaja y además en forma paralela estudia una carrera universitaria podría estar y/o sentirse más expuesta al cansancio físico, mental y emocional. Las razones pueden ser múltiples y dependen en gran medida de las características personales del individuo y por otra parte del tipo de relación que éste tenga con su trabajo; por lo cual parece esperable que los alumnos de la Universidad Ucinf que trabajan puedan sufrir de estrés laboral.

### 4.4. Preguntas Directrices

- ¿Qué es el estrés laboral?
- ¿Cómo se produce y porque razón se presenta el estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?
- ¿Cómo afecta el estrés laboral en el ámbito psicosocial y emocional en los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?
- ¿Cómo complementan el estudio con el trabajo los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?
- ¿Cuáles son los factores de riesgo que conllevan al estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?
- ¿Cuáles son los factores protectores que previenen el estrés laboral en los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?
- ¿Afecta el estrés laboral el rendimiento académico de los estudiantes que trabajan de la universidad UCINF?

#### **4.5. Unidad de análisis**

Para realizar la investigación se tomará como universo y muestra a los estudiantes de la Universidad Ucinf que se encuentren matriculados y que figuren activos en el período académico actual (segundo semestre de 2015), que pertenezcan a la Facultad de Ciencias Humanas (Psicología, Psicopedagogía y Trabajo Social); en donde el total corresponde a 374 matriculas hasta la fecha, repartidas en 227 que corresponden a la jornada diurna y 97 a la jornada vespertina.

La cantidad de alumnos se determinó según los datos que se entregó por parte de la administración de la universidad, área de reporte de matrículas Ucinf 2015. (ver anexos n°1)

#### **4.6. Selección de la muestra**

**A) Universo:** Estudiantes de la Universidad Ucinf que actualmente ejerzan una actividad laboral y que sean parte de la Facultad de Ciencias Humanas del campus central.

**B) Muestra:** La muestra corresponde a 190 estudiantes, ambas jornadas (diurna y vespertina) indistinto sexo y edad, que se encuentran matriculados y activos en el 2do semestre de 2015. Necesariamente deben cumplir con la condición de estar trabajando.

#### **4.7. Estrategia de análisis de datos**

Los resultados que se obtengan de la investigación se analizarán con una estrategia de tipo cuantitativo, la cual arroje datos empíricos en cifras y porcentajes para el posterior análisis, clasificación, tabulación y conclusión. Ambos cuestionarios aplicados se tabulan y analizan mediante un método estandarizado.

#### 4.8. Técnica de recolección de datos

Para este estudio se estima apropiado aplicar dos instrumentos de medición, los cuales están enmarcados en el diagnóstico del estrés laboral.

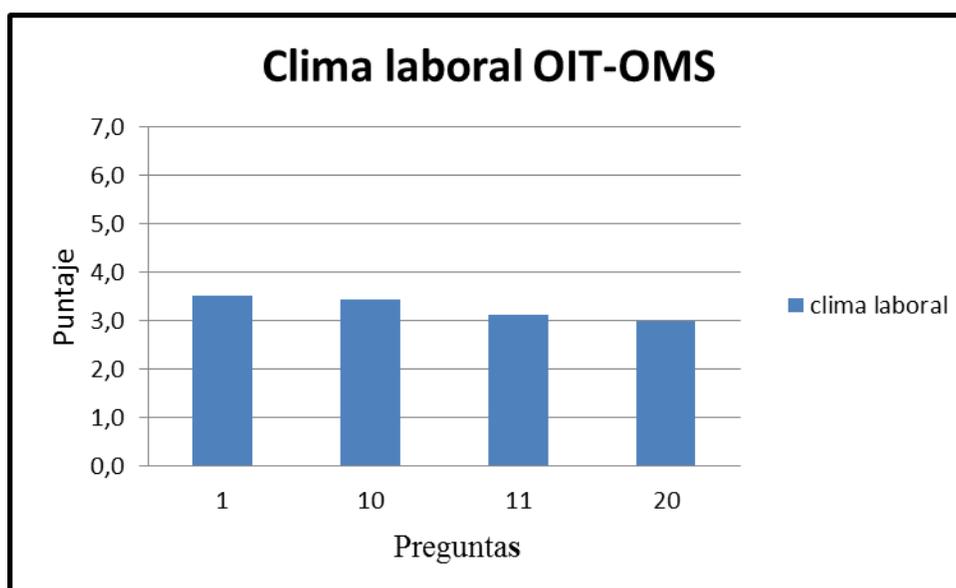
- 1) El primero se utiliza para evaluar el nivel de este tipo de estrés, llamado CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems y relaciona estresores laborales que agrupa en 7 áreas: mejora de las condiciones ambientales del trabajo; factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo; estilos de dirección y liderazgo; gestión de recursos humanos; nuevas tecnologías; estructura organizacional y clima organizacional (lexnova, 2015)
- 2) El segundo instrumento evalúa básicamente Calidad de Vida, y se denomina WHOQOL-BREF, el cual fue creado en la década de 1990-99 por la OMS lo cual lo convierte en un cuestionario aplicable transculturalmente; Este instrumento permite crear un perfil de la calidad de vida en cuatro áreas: física, psicológica, relaciones sociales y ambiente; La finalidad es conocer el estilo de vida de la persona durante el último tiempo (who.int, 2014)

Cabe señalar que antes de realizar la aplicación de los cuestionarios a la muestra seleccionada, se entrega al estudiante una carta de consentimiento la cual debe ser leída y posteriormente firmada autorizando dicha evaluación; Los cuestionarios cumplen con una estandarización en su aplicación y análisis. (Ver anexos n°2)

## VII. Resultados y Análisis Conclusivo

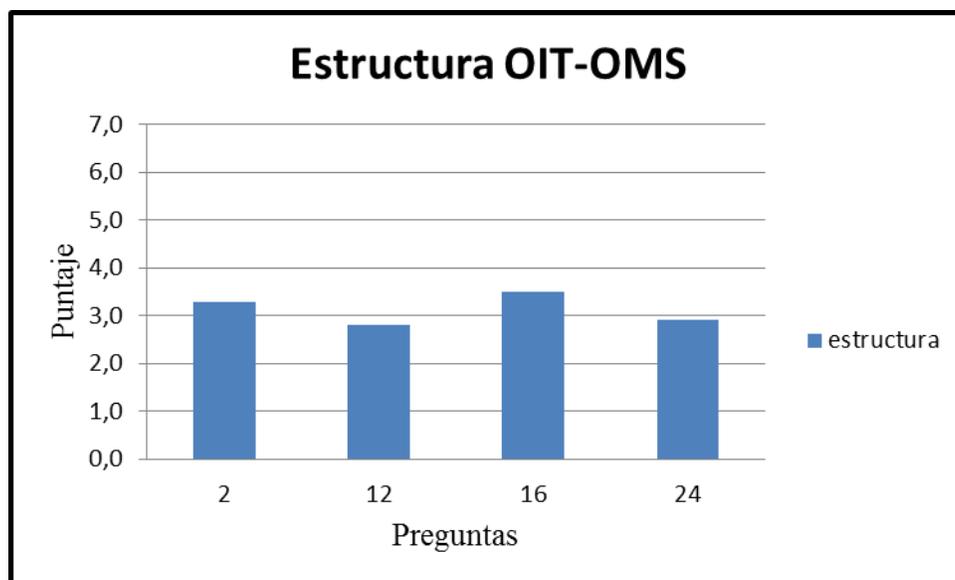
El siguiente análisis se realizó en base a los datos obtenidos en la aplicación del CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS y WHOQOL-BREF a la muestra constituida por un total de 190 estudiantes como se indicó el tipo de muestra; a continuación se presentan los resultados obtenidos con el respectivo análisis:

### 7.1. Gráficos cuestionario OIT-OMS.



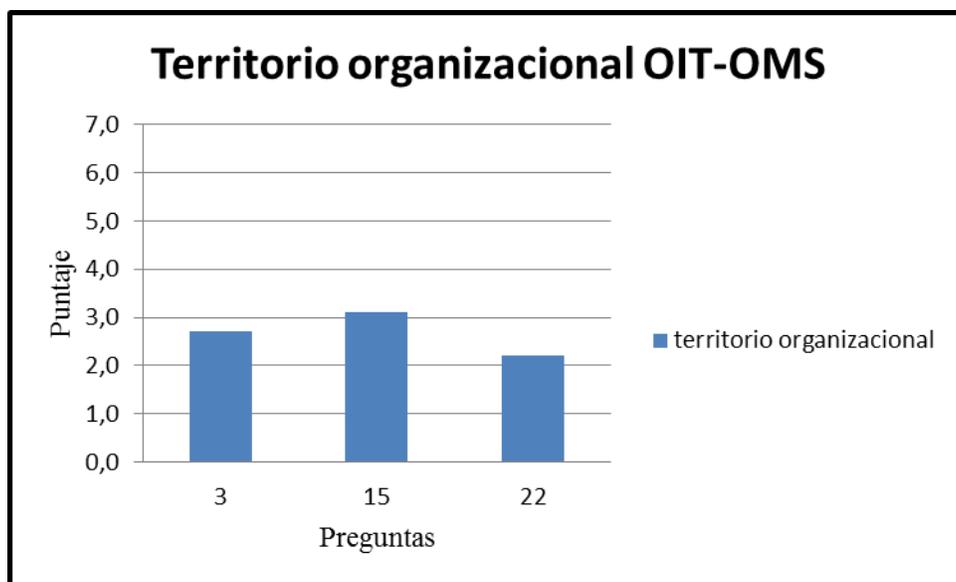
**Figura 1**

Esta dimensión refleja el contexto a nivel de organización presentando la pregunta N°1: “La gente no comprende la misión y metas de la organización”, la puntuación más alta con un 3,5 y presentando la pregunta N° 20: “La organización carece de dirección y objetivo”, la puntuación más baja con un 3,0.



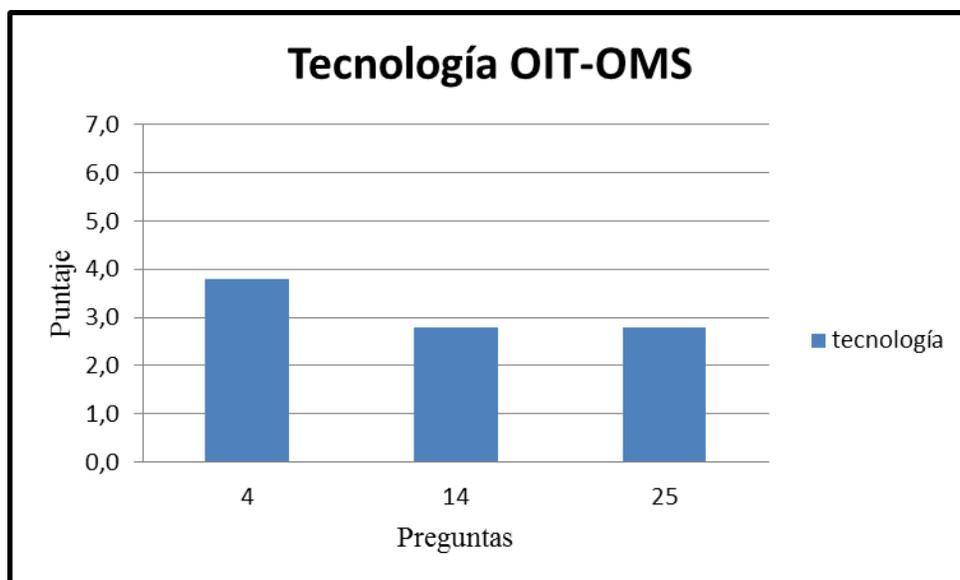
**Figura 2**

Esta dimensión refleja los protocolos a nivel de organización, presentando la pregunta N° 16: “La estructura formal tiene demasiado papeleo”, la puntuación más alta con un 3,5 y presentando la pregunta N° 12: “Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo”, la puntuación más baja con un 2,8.



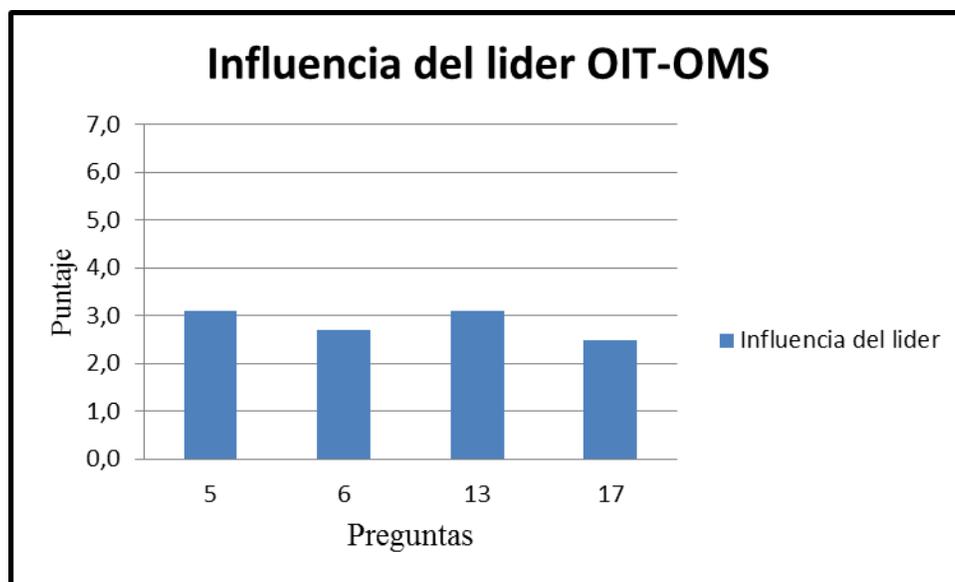
**Figura 3**

Esta dimensión refleja cómo se desenvuelve físicamente la persona dentro de la organización, presentando la pregunta N°15 “No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo”, la puntuación más alta con un 3,1 y presentando la pregunta N° 22: “Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo”, la puntuación más baja con un 2,2.



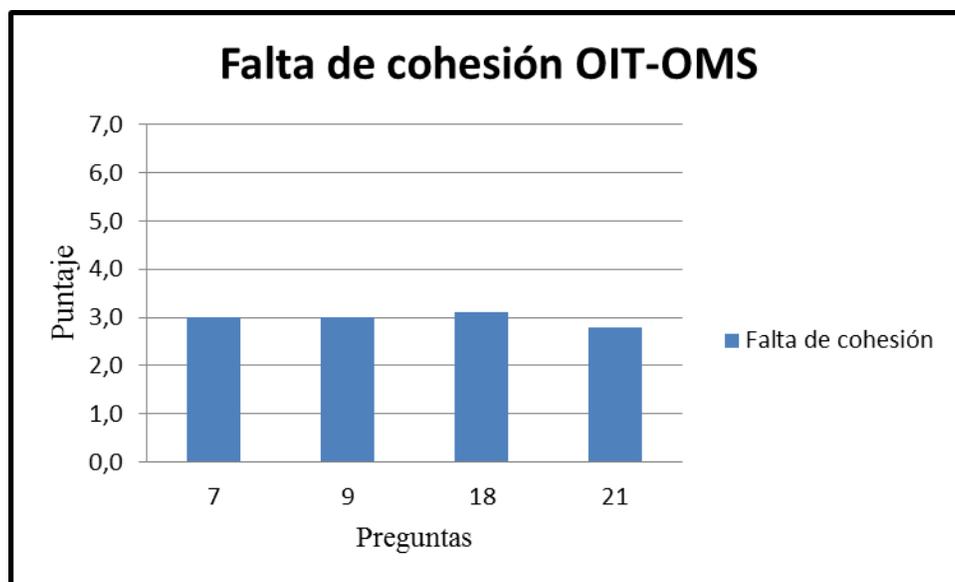
**Figura 4**

Esta dimensión refleja los recursos materiales de la organización, presentando la pregunta N° 4: “El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado”, la puntuación más alta con un 3,8 y presentando más bajo e igualando su puntuación la pregunta N° 14: “No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo” y la pregunta N° 25: “No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia”, con un 2,8.



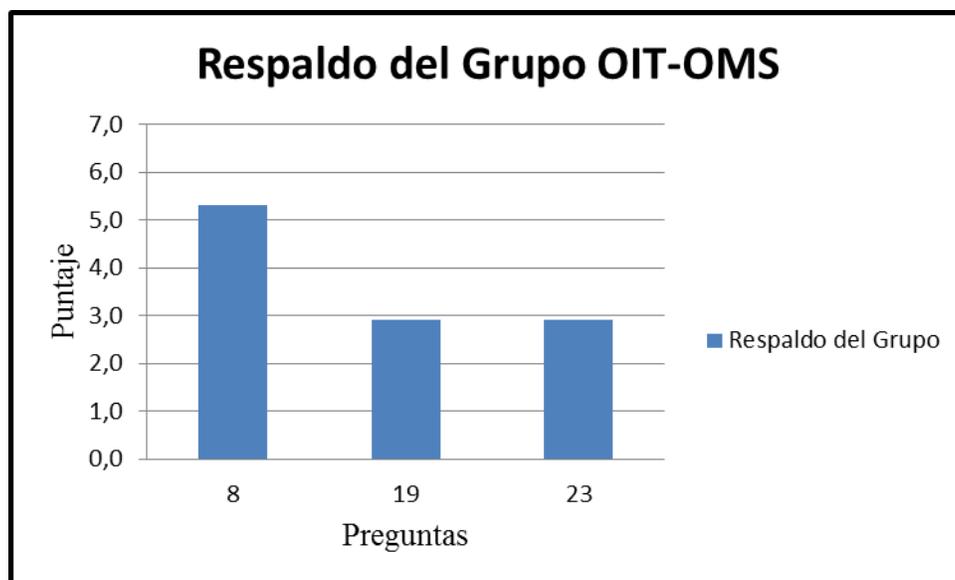
**Figura 5**

Esta dimensión refleja la relación con los líderes dentro de la organización, presentando la pregunta N° 5: “Mi superior no da la cara por mí ante los jefes” y la pregunta N° 13: “Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal”, la puntuación más alta e igualada con un 3,1 y presentando la pregunta N° 17: “Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo”, la puntuación más alta con un 2,5.



**Figura 6**

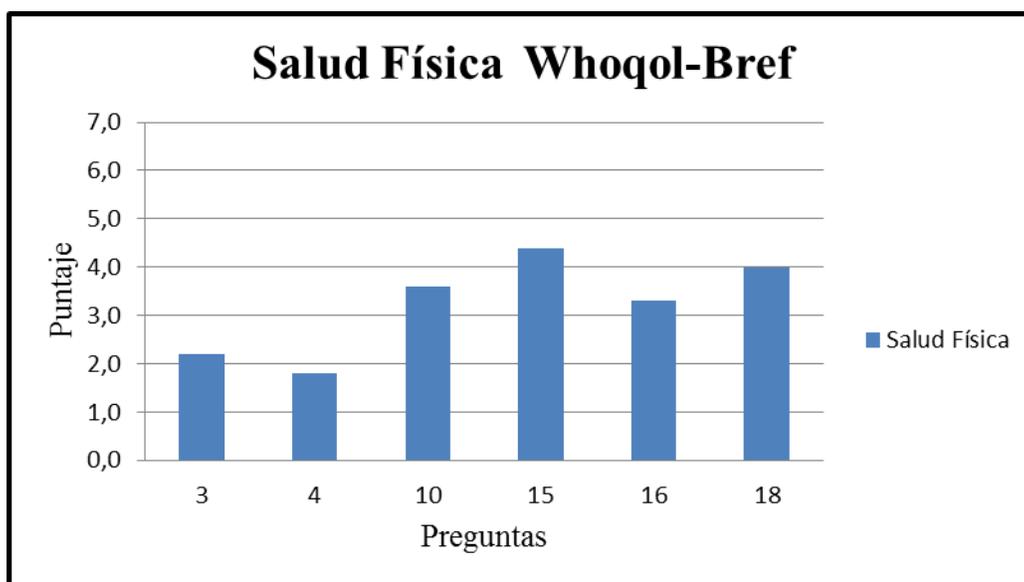
Esta dimensión refleja la relación con el equipo de trabajo dentro de la organización, presentando la pregunta N° 18: “Mi equipo se encuentra desorganizado”, la puntuación más alta con un 3,1 y presentando la pregunta N° 21: “Mi equipo me presiona demasiado”, la puntuación más baja con un 2,8.



**Figura 7**

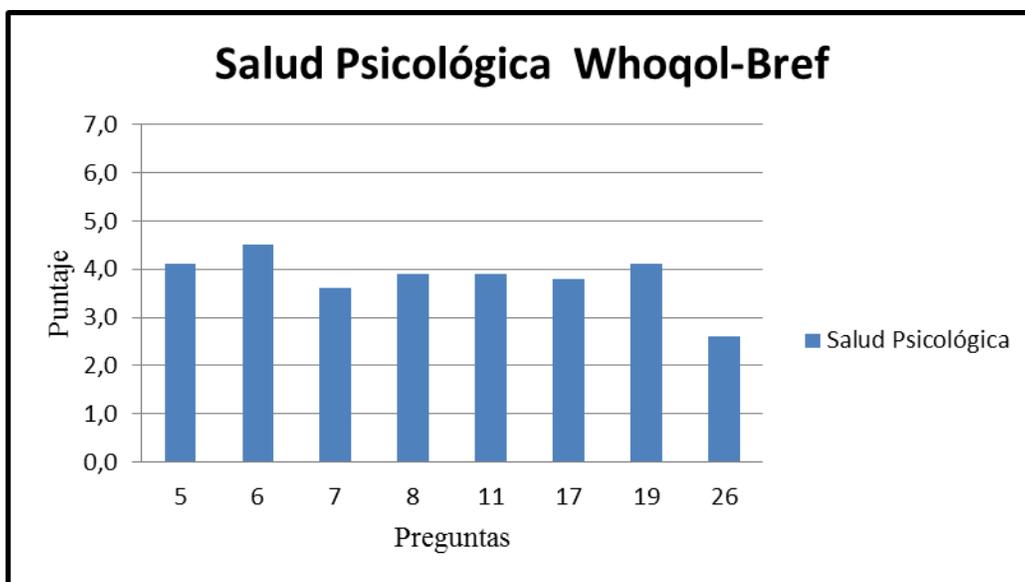
En esta dimensión se refleja el apoyo del equipo de trabajo dentro de la organización, presentando la pregunta N° 8: “Mi equipo respalda mis metas profesionales”, la puntuación más alta con un 5,3 y presentando la pregunta N° 19: “Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes” y la pregunta N° 23: “Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario”, la puntuación más baja igualada con un 2,9.

## 7.2. Gráficos cuestionario WHOQOL-BREF



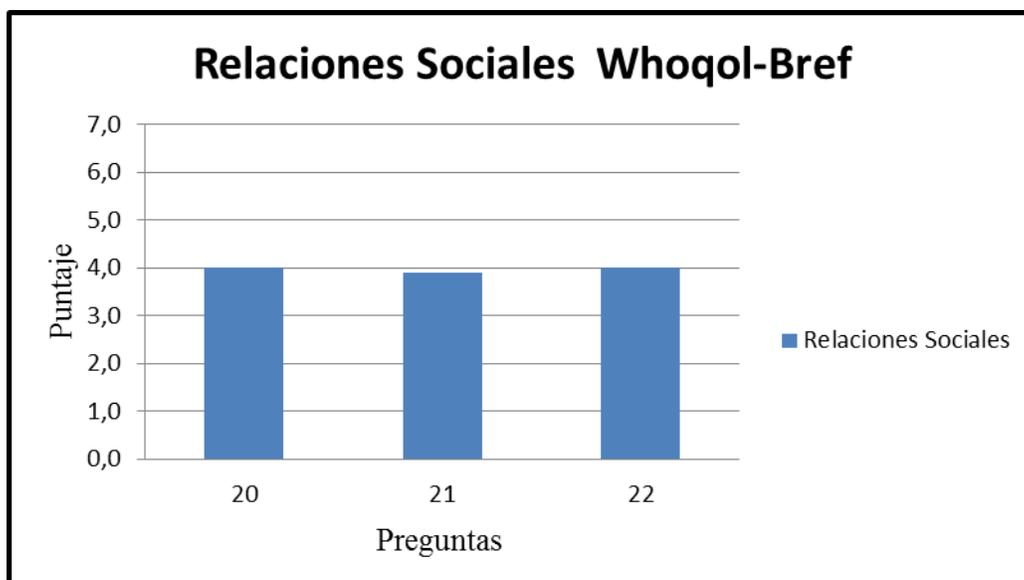
**Figura 8**

Esta dimensión refleja el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la facultad de ciencias humanas de la universidad UCINF, con respecto a su salud física, presentado lo más alto la pregunta N° 15: “¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?”, puntuando con un 4,4 y presentando lo más bajo la pregunta N° 4: “¿Necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida?”, puntuando con un 1,8.



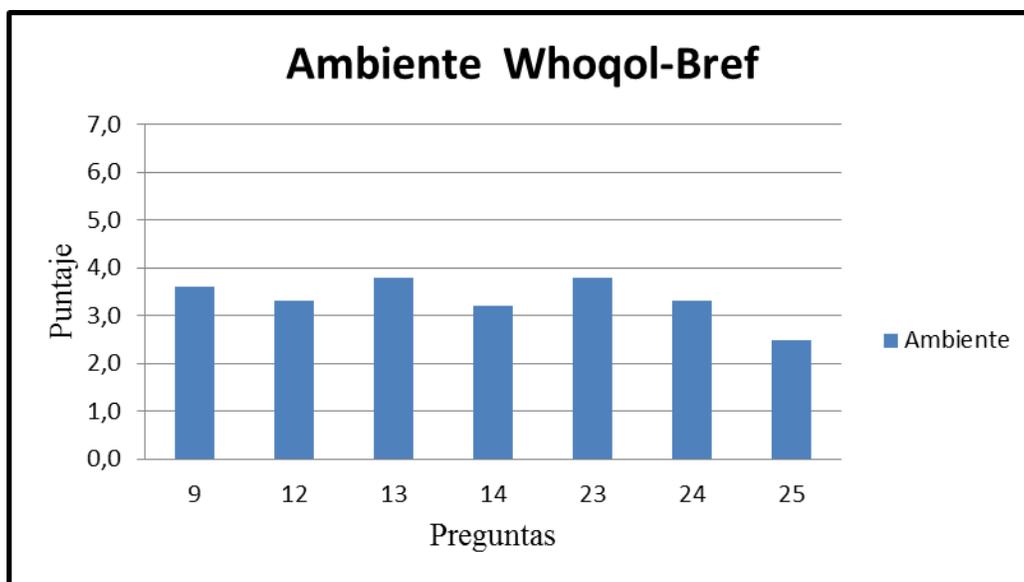
**Figura 9**

Esta dimensión refleja el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la facultad de ciencias humanas de la universidad UCINF, con respecto a su salud psicológica, presentando la pregunta N° 6: “¿Siente que su vida tiene sentido?”, la puntuación más alta con un 4,5 y presentando la pregunta N° 26: “¿Cuán frecuentemente experimenta Ud. sentimientos negativos?”, la puntuación más bajo con un 2,6.



**Figura 10**

Esta dimensión refleja el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la facultad de ciencias humanas de la universidad UCINF, con respecto a sus relaciones sociales, presentando la pregunta N° 20: “¿Está satisfecho con sus relaciones interpersonales?” y la pregunta N° 22: “¿Está satisfecho con el apoyo de sus amigos?”, la puntuación más alta con un 4,0 y la pregunta N° 21: “¿Está satisfecho con su vida sexual?”, la puntuación más baja con un 3,9.



**Figura 11**

Esta dimensión refleja el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la facultad de ciencias humanas de la universidad UCINF, con respecto a sus actividades en el entorno, presentando la pregunta N° 13: “¿Cuán disponible esta para Ud. la información necesaria para su vida diaria?” y la pregunta N° 23: “¿Está satisfecho con las condiciones de vida?”, la puntuación más alta con un 3,8 y presentando la pregunta N° 25: “¿Está satisfecho con sus medios de transporte?”, la puntuación más baja con un 2,5.

### 7.3. Tablas de datos

A continuación, se presentan nueve tablas con la recolección de datos de las encuestas realizadas (cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS y encuesta de calidad de vida WHOQOL-BREF), que se consideran para la realización de conclusiones y discusiones.

**Tabla 1: Tabla de Fortalezas OIT-OMS**

N° de pregunta	Pregunta	Área	Promedio
Pregunta N° 1	La gente no comprende la misión y metas de la organización	Clima Laboral	3.5
Pregunta N° 4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	Tecnología	3.8
Pregunta N° 8	Mi equipo respalda mis metas profesionales	Respaldo del grupo	5.3
Pregunta N° 16	La estructura formal tiene demasiado papeleo	Estructura	3.5

Presentan las cuatro preguntas del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS que promediaron más alto. La pregunta número 1, 4, 8 y 16, que serán consideradas como fortalezas dentro del cuestionario.

**Tabla 2: Tabla de Debilidades OIT-OMS**

N° de pregunta	Pregunta	Área	Promedio
Pregunta N° 3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	Territorio Organizacional	2.7
Pregunta N° 6	Mi supervisor no me respeta	Influencia del líder	2.7
Pregunta N° 17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	Influencia del líder	2.5
Pregunta N° 22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	Territorio Organizacional	2.2

Presentan las cuatro preguntas del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS que promediaron más bajo. Las preguntas número 3, 6, 17 y 22, que serán consideradas como debilidades dentro del cuestionario.

**Tabla 3: Tabla de Fortalezas WHOQOL-BREF**

N° de pregunta	Pregunta	Área	Promedio
Pregunta N° 5	¿Disfruta de la vida?	Salud Psicológica	4.1
Pregunta N° 6	¿Siente que su vida tiene sentido?	Salud Psicológica	4.5
Pregunta N° 15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	Salud Física	4.4
Pregunta N° 19	¿Está satisfecho con Ud. Mismo?	Salud Psicológica	4.1

Presenta las cuatro preguntas de Whoqol-Bref, encuesta de calidad de vida que promediaron más alto. Las preguntas número 5, 6, 15 y 19, que serán consideradas como fortalezas dentro de la encuesta.

**Tabla 4: Tabla de Debilidades WHOQOL-BREF**

N° de pregunta	Pregunta	Área	Promedio
Pregunta N° 3	¿Un dolor (físico) le impide hacer lo que necesita	Salud Física	2.2
Pregunta N° 4	¿Necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida?	Salud Física	1.8
Pregunta N° 25	¿Está satisfecho con sus medios de transporte?	Ambiente	2.5
Pregunta N° 26	¿Cuán frecuentemente experimenta Ud. sentimientos negativos?	Salud Psicológica	2.6

Presenta las cuatro preguntas de Whoqol-Bref, encuesta de calidad de vida que promediaron más bajo. Las preguntas número 3, 4, 25 y 26, que serán consideradas como debilidades dentro de la encuesta.

**Tabla 5: Promedios por dimensión OIT-OMS**

Áreas	Promedios
Clima Laboral	3.3
Estructura	3.1
Territorio Organizacional	2.7
Tecnología	3.1
Influencia del líder	2.9
Falta de Cohesión	3.0
Respaldo del grupo	3.7

Refleja el promedio de las siete dimensiones de la encuesta sobre estrés laboral de la OIT-OMS.

**Tabla 6: Promedios por dimensión WHOQOL-BREF**

Áreas	Promedios
Salud Física	3.2
Salud Psicológica	3.8
Relaciones Sociales	4.0
Ambiente	3.4

Refleja el promedio de las cuatro dimensiones de la encuesta de calidad de vida Whoqol-Bref.

**Tabla 7: Sexo**

	Encuestas aplicadas
Hombres	52
Mujeres	96
TOTAL	148

Presenta la cantidad de personas que se les aplicaron las “encuestas sobre estrés laboral” de la OIT-OMS y “encuesta de calidad de vida” Whoqol-Bref.

**Tabla 8: Resultados niveles de estrés laboral.**

Encuesta N°	Total Puntaje	Nivel de estrés	Encuesta N°	Total Puntaje	Nivel de estrés
1	72	bajo nivel	40	65	bajo nivel
2	58	bajo nivel	41	87	bajo nivel
3	78	bajo nivel	42	78	bajo nivel
4	59	bajo nivel	43	67	bajo nivel
5	114	intermedio	44	116	intermedio
6	58	bajo nivel	45	91	intermedio
7	92	intermedio	46	107	intermedio
8	76	bajo nivel	47	58	bajo nivel
9	57	bajo nivel	48	56	bajo nivel
10	47	bajo nivel	49	62	bajo nivel
11	121	estrés	50	85	bajo nivel
12	32	bajo nivel	51	50	bajo nivel
13	95	intermedio	52	43	bajo nivel
14	46	bajo nivel	53	34	bajo nivel
15	96	intermedio	54	63	bajo nivel
16	94	intermedio	55	46	bajo nivel
17	135	estrés	56	89	bajo nivel
18	120	estrés	57	95	intermedio
19	71	bajo nivel	58	140	estrés
20	48	bajo nivel	59	92	intermedio
21	40	bajo nivel	60	47	bajo nivel
22	44	bajo nivel	61	61	bajo nivel
23	87	bajo nivel	62	97	intermedio
24	80	bajo nivel	63	71	bajo nivel
25	79	bajo nivel	64	54	bajo nivel
26	74	bajo nivel	65	77	bajo nivel
27	94	intermedio	66	46	bajo nivel
28	91	intermedio	67	103	intermedio
29	93	intermedio	68	67	bajo nivel

30	90	intermedio	69	111	intermedio
31	76	bajo nivel	70	142	estrés
32	111	intermedio	71	47	bajo nivel
33	103	intermedio	72	67	bajo nivel
34	62	bajo nivel	73	43	bajo nivel
35	62	bajo nivel	74	70	bajo nivel
36	74	bajo nivel	75	42	bajo nivel
37	113	intermedio	76	96	intermedio
38	87	bajo nivel	77	113	intermedio
39	120	estrés	78	81	bajo nivel
79	102	intermedio			
80	77	bajo nivel	115	83	bajo nivel
81	49	bajo nivel	116	76	bajo nivel
82	62	bajo nivel	117	80	bajo nivel
83	35	bajo nivel	118	59	bajo nivel
84	76	bajo nivel	119	84	bajo nivel
85	67	bajo nivel	120	99	intermedio
86	86	bajo nivel	121	97	intermedio
87	119	estrés	122	82	bajo nivel
88	104	intermedio	123	75	bajo nivel
89	48	bajo nivel	124	88	bajo nivel
90	88	bajo nivel	125	65	bajo nivel
91	50	bajo nivel	126	83	bajo nivel
92	148	estrés	127	56	bajo nivel
93	58	bajo nivel	128	47	bajo nivel
94	84	bajo nivel	129	52	bajo nivel
95	107	intermedio	130	64	bajo nivel
96	66	bajo nivel	131	67	bajo nivel
97	94	intermedio	132	133	estrés
98	58	bajo nivel	133	48	bajo nivel
99	63	bajo nivel	134	51	bajo nivel

100	146	estrés	135	64	bajo nivel
101	62	bajo nivel	136	111	Intermedio
102	99	intermedio	137	43	bajo nivel
103	98	intermedio	138	70	bajo nivel
104	61	bajo nivel	139	74	bajo nivel
105	75	bajo nivel	140	56	bajo nivel
106	85	bajo nivel	141	52	bajo nivel
107	45	bajo nivel	142	59	bajo nivel
108	91	intermedio	143	48	bajo nivel
109	55	bajo nivel	144	61	bajo nivel
110	39	bajo nivel	145	86	bajo nivel
111	90	intermedio	146	105	intermedio
112	108	intermedio	147	42	bajo nivel
113	97	intermedio	148	80	bajo nivel
114	71	bajo nivel	<b>Promedio</b>	<b>77</b>	<b>bajo nivel</b>

---

Presenta todos los resultados de las personas que se les tomo la “encuesta sobre estrés laboral” de la OIT-OMS y su respectivo nivel de estrés.

**Tabla 9: Porcentaje de personas con estrés.**

Nivel de estrés	Personas	Porcentaje
Bajo nivel	102	69%
Intermedio	36	24%
Estrés	10	7%
Alto nivel	0	0%
TOTAL	148	100%

Presenta cuantas personas puntuaron con “bajo nivel de estrés”, “nivel intermedio de estrés”, “estrés”, alto nivel de estrés y sus respectivos porcentajes.

## VIII. Conclusiones y Discusión

### 8.1. Proyecciones de la Investigación

Al realizar la investigación se pudo observar que existe una disposición positiva por parte de la entidad y a su vez de las personas que se encuentran en ella para participar en el estudio; en tanto que se mostró una actitud de colaboración. Esto se debe, como supuesto, que la intervención se percibe como algo positivo, lo cual podría traer consigo beneficios tales como mejoras, ya que se espera que visibilice algún déficit, falla o ausencia de algo necesario para dicha comunidad.

La muestra involucrada se mostró animada a colaborar con los integrantes del proyecto, al enterarse de que el estudio implicaba detectar si existe algún nivel de estrés laboral en aquellos estudiantes que trabajan.

Como se pudo observar en la institución utilizada como muestra, no existe registros de estudios previos que alcancen este tipo de objetivos que se mencionaron anteriormente; y observando en la generalidad, no se tuvo a acceso de otros estudios del estrés realizado en la institución. Teniendo en consideración que la Universidad data del año 1989 en donde se constituyó y en 1990 donde se inicia sus actividades académicas, recién al año 2015 se realiza una investigación que aborde el tema del estrés laboral en la comunidad universitaria.

En la reciente investigación los resultados finales han arrojado que los estudiantes de la Universidad Ucinf que trabajan no presentan un alto nivel de estrés laboral, sino que presentan un bajo porcentaje por lo que se infiere que este nivel de estrés no les afecta de manera considerable en lo psicológico, físico y emocional.

Según los resultados y análisis de instrumentos de medición aplicados WHOQOL-BREF (calidad de vida) y CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, los resultados grafican que se cumplió el objetivo principal de esta investigación que es determinar si existe estrés laboral en los estudiantes y el nivel que se determinó es en su mayoría bajo. Por lo que la

hipótesis inicial queda totalmente nula ya que el porcentaje de estrés que se determinó no alcanza la media para ser considerado como individuo estresado.

Se estima pertinente que “las diferencias de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos de los individuos son relevantes para los efectos del estrés; puesto que la valoración que hace un individuo de un determinado estímulo para considerarlo estresor, depende de una serie de variables personales relacionadas con su estilo de afrontamiento” Peiró & Salvador (1993).

En tanto que los valores que se obtuvieron aunque no resultaron ser lo que se esperaba, de igual manera son significativos, ya que a raíz de ellos, se puede continuar con posteriores investigaciones que puedan dar cuenta de las razones y/o causas de esta situación. Se sugiere que se realicen posteriores estudios de tipo cualitativos, puesto que de ese modo se podrían obtener las apreciaciones de los participantes, mediante focus group, entrevistas estandarizadas, etc. De acuerdo con Robbins & Judge (2013) “Para determinar la cantidad total de estrés a que está sometido un individuo, es necesario sumar los factores de estrés generados por las oportunidades, las restricciones y las demandas” (p.599). De acuerdo con esto, sería necesario realizar una futura investigación, se sugiere de tipo cualitativa o comparativa relacional sería más pertinente si se espera determinar relaciones y causas.

Dentro de los objetivos de la investigación se propuso conocer si existe estrés laboral en los estudiantes de la Universidad Ucinf, y en relación a este primer objetivo se evidenció que existe estrés laboral, sin embargo no en los niveles que se esperaba encontrar; De igual modo el fenómeno se encuentra presente dentro de la institución.

Lamentablemente no podemos determinar exactamente las causas por las cuales se generaron estos resultados, ya que nuestra investigación es cuantitativa y el alcance de los datos son limitados; por otro lado, se sugiere estudiar de forma cualitativa en forma posterior y así continuar con la investigación para encontrar y determinar las causas que arrojaron no existe alto nivel de estrés laboral.

Se puede suponer que las causas se deban a un alto compromiso laboral, también existe la posibilidad de que los encuestados disfruten de su trabajo y las condiciones laborales sean un

intercambio positivo entre los factores económicos y los horarios; otra de las posibles causas corresponde a que los estudiantes trabajen en algo que les gusta, es referente a si estudiaron una carrera anterior y trabajan en ese rubro; Factores como la cantidad de horas laborales, cercanía con el lugar de estudio, fácil acceso y desplazamiento, etc. También posibles causas podría ser en relación al tipo de personalidad del individuo, que tenga mayor control sobre sí mismo, y un locus de control interno que lo haga no perder su objetivo principal y no le afecta de manera significativa la presión externa. En definitiva las posibles razones de este resultado pueden ser muchas, ya sea tener un buen trabajo, objetivos claros, esfuerzo de por medio, salario para costear la universidad, ambiente grato, clima laboral ameno, buen trabajo en equipo, buenas habilidades blandas, que sea un trabajo que se complementa con sus estudios, buenos lideres en su trabajo, etc.

Finalmente las causas no las podremos determinar mediante esta investigación. Quedará como una arista abierta para futuros investigadores sobre el estrés y estrés laboral.

Considerando los resultados obtenidos a partir del trabajo realizado en la Universidad Ucinf, se considera necesario realizar otra intervención de tipo comparativa o exploratoria si se quiere profundizar más en el tema de estudio.

Tomando en cuenta que ya se inició el reconocimiento de la situación actual de la Universidad y los estudiantes y teniendo en cuenta los distintos grupos que la conforman, el objetivo es evaluar el estado de salud del resto de la institución en futuras intervenciones.

Esto persigue la finalidad de realizar según los resultados, alguna implementación de mejoras, módulos, las instancias de capacitar, prevenir y/o desarrollar instancias de aprendizaje atingentes al nivel requerido.

La intervención aparte de ser un aporte al conocimiento pretende ser un punto de partida a otras investigaciones, a otras metodologías y alcances, para implementar módulos o charlas. Para eso se espera involucrar a toda la institución, para lograr colaboración y cohesión de todas las facultades. Desde las teorías estudiadas, la investigación pretende ser un aporte en tanto: reconocimiento del problema, manejo del estrés y prevención del mismo.

Se considera necesario realizar más investigaciones de tipo comparativo, de tipo cualitativo, que pueda conocer las causas y efectos del diagnóstico.

## 8.2. Limitaciones de la Investigación

A lo largo de la investigación, surgieron algunas limitantes que tienen que ver con directamente con la realización del trabajo.

En los aspectos metodológicos que influyeron en esto tiene directamente que ver con la participación de los encuestados. Si bien la institución colaboró con los permisos y el acceso para tomar la muestra, en el momento se mostró colaboración sin embargo no se encontraba a los alumnos en el momento de ir a tomar la muestra, hubo que realizar varias visitas al mismo curso para poder alcanzar el resultado requerido.

Tal como se muestra en los resultados de la presente investigación se logra distinguir que no existe un índice relevante de nivel de estrés en el grupo estudiado.

En efecto el grupo de investigación establece que la hipótesis inicial ha quedado nula, debido al resultado de los puntajes finales.

También incluir que existe la posibilidad que no se haya entendido las preguntas del test ya que están en negativo y que a raíz de ello el resultado haya variado.

Al ser un estudio descriptivo cuantitativo, no se tuvo acceso a las impresiones de los encuestados más allá de la respuesta del test, que mide resultados, no así las impresiones que pudiesen dar una respuesta más exacta de los motivos personales que los encuestados tienen de su relación con trabajo, de cómo viven y perciben su ambiente laboral. Puede deberse el resultado de la encuesta a que no existe presión externa en el lugar de trabajo o que existe una buena autogestión por parte de los estudiantes.

Se debe tomar en cuenta las características del test, que incluyen un periodo igual o superior a 3 meses en el lugar de trabajo, y que sean estudiantes activos de la carrera.

Como desafíos para una futura indagación en el área, las investigadoras sugieren en primera instancia utilizar un instrumento de tipo cualitativo para medir dicha condición y contar con una muestra más precisa y específica. No se realizan comparaciones debido a que el tipo de investigación es descriptivo.

Tal como se muestra en los resultados de la presente investigación se logra distinguir que no existe un índice relevante de nivel de estrés en el grupo estudiado

Al ser un estudio descriptivo cuantitativo, no se tuvo acceso a las impresiones de los encuestados mas allá de la respuesta del test, que mide resultados, no así las impresiones que pudiesen dar una respuesta más exacta de los motivos personales que los encuestados tienen de su relación con trabajo, de cómo viven y perciben su ambiente laboral.

Se sugiere realizar otro estudio para ver los motivos de los estudiantes que trabajan no están estresados. Se deberá a predisposiciones positiva o algún aspecto de resistencia, autogestión, motivación o quizás el perfil de los estudiantes de la Universidad Ucinf está habituado a realizar varias tareas o simplemente no existe el fenómeno.

Como se planteó en un comienzo, considerar en abrir una arista que pueda capacitar en el tema del estrés laboral sigue siendo una iniciativa que está pendiente en la institución, tomando en cuenta que es un tema que está presente y otros organismos ya han comenzado a abordar los planteamientos del estrés y estrés laboral en la población, organismos como el Ministerio de Salud y del Trabajo ya lo están integrando y sería adecuado comenzar a ver esta temática en esta comunidad universitaria.

## **X. Intervención**

Al realizar esta investigación en la facultad de ciencias humanas de la Universidad UCINF, ubicada en la comuna de Providencia, se pudo observar que, no hay quien se preocupe de los alumnos que trabajan de la universidad, no se realizan talleres ni cursos en donde se promueva al control de estrés o mejoramiento de este, sin embargo, haya o no un alto nivel de estrés en los alumnos que trabajan de la universidad, es indispensable que se les haga una intervención semestral de control y manejo de estrés para enseñarles a los alumnos distintas técnicas y herramientas para controlar el estrés laboral. Por esta razón, luego de la investigación se va a proponer un taller de intervención, llamado taller de control y manejo de estrés, dirigido a todos aquellos alumnos de la universidad que trabajan.

Como grupo de tesistas que optamos al grado de licenciado en Psicología, vamos a proponer al CAPA (centro de apoyo para el aprendizaje) de la Universidad UCINF, este nuevo taller de control y manejo de estrés, semestralmente, tomado como formación general de la carrera de Psicología y de la facultad de ciencias humanas de la universidad, el cual tiene como objetivo principal, brindar a los estudiantes herramientas para tener un óptimo manejo y control de estrés, con el fin de ayudar a los alumnos a tener un mayor rendimiento académico, físico y también mantener un buen estado emocional.

Es un taller totalmente novedoso nunca antes propuesto en la historia de la Universidad UCINF, también cumple la función de Psicoeducar sobre el tema de estrés laboral a los alumnos que trabajan, ya que este ha sido un impacto en estos últimos años en las organizaciones del país. En este taller la idea es que los alumnos aprendan a aplicar las herramientas y las técnicas que se les entregará semestralmente, para que así puedan tener una mejor calidad de vida y con un menor nivel de estrés laboral.

## IX. Referencias Bibliográficas

- Buendía, J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cruz, C., & Vargas, L. (1998). *Estrés, entenderlo es manejarlo*. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Dirección del trabajo. (2002). *Calidad de vida en el trabajo; percepción de los trabajadores*. Departamento de estudios.
- Freud, S. (1996 (1929)). *Obras completas Tomo III. El malestar en la cultura*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawhill.
- Hindle, T. (1998). *La administración del tiempo*. Barcelona: Grijalbo Mondadori.
- Intranet: admisión y matrículas. (2015). *Resumen matrículas. junio*. Stgo.
- Intranet: decreto rectoría. (2012). *DR N°587/2012 Aprueba la creación del Centro de Apoyo Para el Aprendizaje*. Stgo.
- Intranet: docente. (2015). *Docentes vigentes. junio*. Stgo.
- Jones, G. (2013). *Teoría organizacional, diseño y cambio en las organizaciones*. . Mexico: Pearson.
- Labrador, F. (1992). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid: Temas de hoy.
- Labrador, F. J., & Crespo, M. (1993). *Estrés, trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. . Bilbao: Desclée de Brouwer.

Modelo educativo Ucinf. (2015). *Políticas institucionales. Decreto N°119/2014* . Santiago.

Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Pichot, P. (1995). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. DSM IV*.  
Barcelona: Masson.

Plattner, I. (1995). *El estrés del tiempo*. Barcelona: Herder.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Seyle, H. (1950). *Stress*. Montreal: Acta Inc.

## X. Referencias digitales

Adimark. (2014). *adimark.cl*. Recuperado el 15 de 07 de 2015, de <http://www.adimark.cl>

Centro de documentación, 9 cartillas específicas, estrés laboral, (2001). Programa sobre el estrés laboral. 2015, Dirección del trabajo, Gobierno de Chile, en línea  
<http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-article-86559.html>

chile3d. (05 de 05 de 2015). *chile3d.cl*. Recuperado el 01 de 12 de 2015, de  
<http://www.chile3d.cl>

ciencia y enfermería. (01 de 12 de 2003). *scielo.cl*. Recuperado el 21 de 12 de 2015, de  
<http://scielo.cl>

Departamento de epidemiología, (2007). Encuesta de calidad de vida y salud. 2015, Ministerio de Salud, en línea  
[http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/ENCAVI\\_Trabajadores.pdf](http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/ENCAVI_Trabajadores.pdf)

Departamento de epidemiología, (2006). Análisis comparativo encuestas calidad de vida y salud. 2015, Ministerio de Salud, en línea  
<http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/Compara2000-2006ENCAVI.pdf>

Departamento de prensa, Boletín N° 6318-13. (2013). Estrés laboral: Administradoras de seguros deberán poner énfasis en la prevención. 2015, Senado, República de Chile, en línea  
[http://www.senado.cl/estres-laboral-administradoras-de-seguros-deberan-poner-enfasis-en-la-prevencion/prontus\\_senado/2013-07-26/163236.html#vtxt\\_cuerpo\\_T0](http://www.senado.cl/estres-laboral-administradoras-de-seguros-deberan-poner-enfasis-en-la-prevencion/prontus_senado/2013-07-26/163236.html#vtxt_cuerpo_T0)

Departamento de prensa, Boletín N° 6318-13. (2013). Estrés laboral: Estrés en cifras,  
[http://www.senado.cl/estres-laboral-administradoras-de-seguros-deberan-poner-enfasis-en-la-prevencion/prontus\\_senado/2013-07-26/163236.html#vtxt\\_cuerpo\\_T2](http://www.senado.cl/estres-laboral-administradoras-de-seguros-deberan-poner-enfasis-en-la-prevencion/prontus_senado/2013-07-26/163236.html#vtxt_cuerpo_T2)

El mercurio online, (2014). Estrés laboral figura entre las principales razones de rotación en las empresas. 2015, en línea <http://www.emol.com/noticias/economia/2014/05/23/661737/estres-laboral-figura-entre-las-principales-razones-de-rotacion-en-las-empresas.html>

Estudio Adimark, (2013). Datos de encuesta realizada por Chile 3D, acerca del estrés en los chilenos. 2015, en línea <http://www.adimark.cl/es/noticias/index.asp?id=110>

La izquierda diario, artículo sobre datos entregados por la Organización Internacional del Trabajo, (2015). Enfermedades y estrés laboral en Chile: Cifras en aumento, en línea <http://www.laizquierdadiario.cl/Enfermedades-y-estres-laboral-en-Chile-Cifras-en-aumento>

Minsal, (2007). Minuta comunicacional, resultados estudio calidad de vida y salud. 2015, Gob.de Chile, en línea <http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/Minuta.pdf>

Minsal, (2006). Diferencias en el estado de salud percibido según situación laboral, en línea [http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/ENCAVI\\_Est\\_Salud\\_percibidoytrabajo.pdf](http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/ENCAVI_Est_Salud_percibidoytrabajo.pdf)

Minsal, (2015). Propuesta del sector salud, para el desarrollo de una política nacional de salud, seguridad y calidad de vida en el trabajo. Ministerio de salud, Gobierno de Chile, en línea [http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/Propuesta\\_del\\_Sector\\_Salud\\_Politica\\_Nacional\\_SST.pdf](http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/Propuesta_del_Sector_Salud_Politica_Nacional_SST.pdf)

emol. (24 de 05 de 2014). *emol.com*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://emol.com>

epi.minsal. (01 de 01 de 2007). *epi.minsal.cl*. Recuperado el 07 de 07 de 2015, de <http://www.epi.minsal.cl>

estreslaboral. (01 de 12 de 2015). *estreslaboral.info*. Recuperado el 01 de 12 de 2015, de <http://estreslaboral.info>

ine. (01 de 01 de 2006). *ine.cl*. Recuperado el 07 de 07 de 2015, de <http://epi.minsal.cl>

senado. (29 de 07 de 2013). *senado.cl*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://senado.cl>

Universidad Ucinf. (2015). *ucinf.cl*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://www.ucinf.cl>

who.int. (01 de 01 de 2014). *who.int*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://who.int>

La izquierda diario Chile. (17 de 03 de 2015). *laizquierdadiario.cl*. Recuperado el 15 de 07 de 2015, de <http://laizquierdadiario.cl>

lexnova. (07 de 08 de 2015). *llexnova.es*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://lexnova.es>

minsal. (01 de 01 de 2006). *minsal.cl*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://epi.minsal.cl>

minsal. (01 de 01 de 2007). *minsal.cl*. Recuperado el 07 de 08 de 2015, de <http://epi.minsal.cl>

Portal universitario UCINF, (2015). Misión, visión, en línea [http://www.ucinf.cl/?page\\_id=278](http://www.ucinf.cl/?page_id=278)

## Anexos

**Tabla 1:**

Matriculados en la facultad de arquitectura y artes año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Arquitectura</b>	34	0	34

**Tabla 2:**

Matriculados facultad de la salud año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Enfermería</b>	415	0	415
<b>Fonoaudiología</b>	56	0	56
<b>Kinesiología</b>	264	9	273
<b>Nutrición y dietética</b>	127	6	133
<b>Terapia ocupacional</b>	54	0	54
<b>Tec. en enfermería</b>	0	0	0

**Tabla 3:**

Matriculados facultad de ciencias humanas año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Psicología</b>	143	97	240
<b>Psicopedagogía</b>	51	0	51
<b>Trabajo social</b>	83	0	83

**Tabla 4:**

Matriculados facultad de derecho año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Derecho</b>	<b>53</b>	<b>113</b>	<b>166</b>

**Tabla 5:**

Matriculados facultad de economía y negocios año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Auditoria</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>26</b>
<b>Ing. comercial</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>90</b>
<b>Ing. en adm. de empresas</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
<b>Ing. en control de gestión</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>Ing. en marketing</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**Tabla 6:**

Matriculados facultad de educación año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Pedagogía en educación parvularia</b>	<b>112</b>	<b>72</b>	<b>184</b>
<b>Pedagogía en educación básica</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>93</b>
<b>Pedagogía en educación diferencial</b>	<b>141</b>	<b>167</b>	<b>308</b>
<b>Pedagogía en educación física</b>	<b>356</b>	<b>0</b>	<b>356</b>
<b>Pedagogía en historia y geografía</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
<b>Pedagogía en ingles</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
<b>Tec. Preparador físico</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>56</b>
<b>Traducción interpretariado inglés - español</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>42</b>
<b>Traducción y/o interpretariado</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>26</b>

**Tabla 7:**

Matriculados facultad de ingeniería año 2015

<b>Carrera</b>	<b>Total alumnos diurnos</b>	<b>Total alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Análisis de sistemas</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
<b>Ing. Civil en informática</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
<b>Ing. De ejecución en informática</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>37</b>
<b>Ing. en informática</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>110</b>
<b>Ing. en prevención de riesgo</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Redes y telecomunicaciones</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**Tabla 8:**

Resumen matriculados por facultad

<b>Facultades</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total de alumnos</b>
<b>Arquitectura y Artes</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>34</b>
<b>Ciencias de la Salud</b>	<b>916</b>	<b>15</b>	<b>931</b>
<b>Ciencias Humanas</b>	<b>277</b>	<b>97</b>	<b>374</b>
<b>Derecho</b>	<b>53</b>	<b>113</b>	<b>166</b>
<b>Economía y Negocios</b>	<b>65</b>	<b>79</b>	<b>144</b>
<b>Educación</b>	<b>869</b>	<b>299</b>	<b>1168</b>
<b>Ingeniería</b>	<b>88</b>	<b>119</b>	<b>207</b>

**Tabla 9:**

Resumen matriculados universidad

<b>Pregrado</b>	<b>Alumnos diurnos</b>	<b>Alumnos vespertinos</b>	<b>Total alumnos de pregrado</b>
	<b>2302</b>	<b>722</b>	<b>3024</b>

## Carta de consentimiento

Número de consentimiento:

--	--	--

Yo :....., mayor de edad, con  
 Rut:....., con domicilio,....., comuna  
 de.....

**Manifiesto:**

Que he sido informado/a de la investigación que se llevara a cabo, por cuatro estudiantes de cuarto año de la carrera de psicología: Karina Cisternas, Natalia Manríquez, Katherine Miranda, Silvana Murillo, de la universidad UCINF, como proceso de tesis.

Tengo absoluto conocimiento que se encuentran haciendo un estudio de “Estrés Laboral en Estudiantes Universitarios”. Y que los resultados de las encuestas que se respondan serán usados única y exclusivamente para fines de esta investigación y manteniendo el anonimato de cada persona.

En consecuencia, doy mi consentimiento, para que sean aplicadas una encuesta de estrés laboral de la OIT y una encuesta de calidad de vida llamada “WOQOL” y que sus resultados sean utilizados para la investigación de tesis para obtener el grado de “Licenciado en Psicología”, de las alumnas de la institución antes mencionada.

Providencia, Santiago. Octubre, 2015.

-----

FIRMA.



- Raras veces            2
- Ocasionalmente        3
- Algunas veces         4
- Frecuentemente        5
- Generalmente          6
- Siempre                 7

	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	generalmente	siempre
	1	2	3	4	5	6	7
1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.- la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.- Mi superior no da la cara por mí ante los jefes.							
6.- Mi supervisor no me respeta.							
7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8.- Mi equipo respalda mis metas profesionales.							
9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							

10.- La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13.- Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.- Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.- Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20.- La organización carece de dirección y objetivo.							
21.- Mi equipo me presiona demasiado.							
22.- Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23.- Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.- La cadena de mando no se respeta.							
25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

**Tabla de tabulación**

	Numero ítems	Rango de estrés
Clima organizacional-1	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional-1	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional-3	3, 15, 22	3-21
Tecnología-4	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder-5	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión-6	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo-7	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

**WHOQOL-BREF**Número de encuesta: 

--	--	--

**Instrucciones:**

Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida. Por favor conteste todas las preguntas (marque con una cruz). Para responderlas piense en su vida durante los últimos 3 meses.

<b>1.</b>	<b>¿Cómo puntuaría su calidad de vida?</b>	<b>Muy mal</b>	<b>Mal</b>	<b>regular</b>	<b>Bien</b>	
<b>2.</b>	<b>¿Cuán satisfecho esta con su salud?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
<b>3.</b>	<b>¿Un dolor (físico) le impide hacer lo que necesita</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
<b>4.</b>	<b>¿Necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
<b>5.</b>	<b>¿Disfruta de la vida?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
<b>6.</b>	<b>¿Siente que su vida tiene sentido?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
<b>7.</b>	<b>¿Tiene capacidad de concentración?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>

8.	¿Se siente segura / o?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
9.	¿El ambiente físico de su alrededor es saludable?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
10.	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
11.	¿Acepta su apariencia física?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
12.	¿Tiene dinero para cubrir sus necesidades?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
13.	¿Cuán disponible esta para Ud. la información necesaria para su vida diaria?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
14.	¿Tiene oportunidad para realizar actividades de recreación?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
15.	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
16.	¿Está satisfecho con su sueño?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente

17.	<b>¿Está satisfecho con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
18.	<b>¿Está satisfecho con su capacidad de trabajo?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
19.	<b>¿Está satisfecho con Ud. Mismo?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
20.	<b>¿Está satisfecho con sus relaciones interpersonales?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
21.	<b>¿Está satisfecho con su vida sexual?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
22.	<b>¿Está satisfecho con el apoyo de sus amigos?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
23.	<b>¿Está satisfecho con las condiciones de vida</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
24.	<b>¿Está satisfecho con sus posibilidades de acceso a atención en salud?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>
25.	<b>¿Está satisfecho con sus medios de transporte?</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Más o menos</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>

26.	¿Cuán frecuentemente experimenta Ud. sentimientos negativos?	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Totalmente
-----	--	------	------	-------------	----------	------------

### Tablas de Tabulación

**Puntaje calidad de vida** = Sumatoria ítems 1 a 26 invirtiendo ítems 3, 4, 6

Rango (26-130)

Áreas	Ítems
Salud Física	3,4,10,15,16,18
Salud Psicológica	5,6,7,8,11,17,19,26
Relaciones sociales	20, 21,22
Ambiente	9,12,13,14,23,24,25

### Confiabilidad

Áreas	Alfa de Cronbach n=524
Salud Física	0,80
Salud Psicológica	0,74
Relaciones sociales	0,75
Ambiente	0,78

