

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO, EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, EN LA DIVISIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO, EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA, SEDE CENTRAL, CAMPUS UNIVERSITARIO, ZONA 12,
GUATEMALA**

LICDA. VILMA PATRICIA CASTAÑEDA ALDANA

GUATEMALA, MARZO DE 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO, EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, EN LA DIVISIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO, EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA, SEDE CENTRAL, CAMPUS UNIVERSITARIO, ZONA 12,
GUATEMALA**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el Normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en el punto séptimo inciso 7.2 del acta 5-2005 de la sesión celebrada el veintidós de febrero de 2005, actualizado y aprobado por Junta Directiva en el numeral 6.1 punto SEXTO del acta 15-2009 de la sesión celebrada 14 de julio de 2009.

Autor

Licda. Vilma Patricia Castañeda Aldana

Asesor

MSc. LICDA. NOEMI CLARIVEL CARRILLO REYES

Guatemala, marzo de 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III:	Vacante
Vocal IV:	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN GENERAL DE TESIS SEGÚN
EL ACTA CORRESPONDIENTE**

Presidente:	MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Secretario:	MSc. Mildred Damaris Guillén Camel
Vocal I:	Dr. Alfredo Paz Subillaga

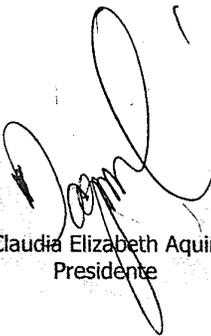
ACTA/EP No. 0537

ACTA No. 29-2018

En el Salón No. 6 del Edificio S-11 de la Escuela de Estudios de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **10 de septiembre** de 2018, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Vilma Patricia Castañeda Aldana**, carné No. **100017202**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en el numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.

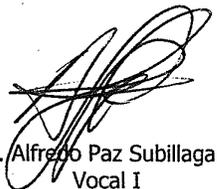
Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO, EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, EN LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO, EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, SEDE CENTRAL, CAMPUS UNIVERSITARIO, ZONA 12, GUATEMALA**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **75** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 30 días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los diez días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho.


MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente


MSc. Mildred Damaris Guillén Camel
Secretaria




Dr. Alfredo Paz Subillaga
Vocal I


Licda. Vilma Patricia Castañeda Aldana
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Vilma Patricia Castañeda Aldana, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 9 de octubre de 2018.

(f)  

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0265-2018
Guatemala, 13 Noviembre de 2018

Estudiante
Vilma Patricia Castañeda Aldana
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Segundo, inciso 2.1, subinciso 2.1.1 del Acta 28-2018, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 05 de noviembre de 2018, que en su parte conducente dice:

"TERCERO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

2.1 Graduaciones

2.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias de las Direcciones de Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, de Administración de Empresas, de Economía y de Estudios de Postgrado en las que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Recursos Humanos

... Vilma Patricia Castañeda Aldana	... EI ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO, EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, EN LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO, EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, SEDE CENTRAL, CAMPUS UNIVERSITARIO, ZONA 12, GUATEMALA.
--	---

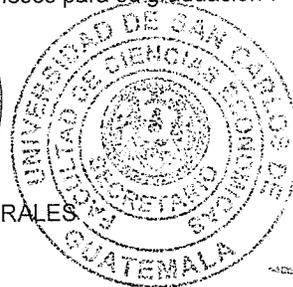
...
3o. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo no mayor de seis meses para su graduación".

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



Agradecimientos

- A Dios:** Por darme nuevas fuerzas cada día y permitirme culminar esta etapa de mi vida.
- A mi hija:** Andrea Alejandra Linares Castañeda
Por su apoyo, por ser mi compañía en triunfos y fracasos y sobrellevar la ausencia de su madre en momentos importantes.
- A mis padres:** Mardoqueo Castañeda Aldana
Rosalina Aldana Rojas de Castañeda
Por haberme enseñado a ser perseverante y luchar por lo que quiero.
- A DBEU:** Autoridades y personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Por su apoyo.
- A Licda. Noemí Carrillo** Por sus enseñanzas en la asesoría en la realización de la presente tesis.
- Al Dr. Danilo Morales** Por su apoyo incondicional en la realización del análisis estadístico de la presente tesis.
- A Licda. Susana de García** Por su apoyo.
- A mis amigas** Esperanza Nuñez, Olga Alvarado y Sucely Ibarra por motivarme a retomar el camino para la realización de mi tesis.

Acto que dedico

A Dios: Ser supremo de quien depende todo cuanto realizo.

A mi hija: Andrea Alejandra Linares Castañeda

Que mi triunfo sea su triunfo, con todo mi amor.

A mis padres: Mardoqueo Castañeda Aldana
Rosalina Aldana Rojas de Castañeda

Que mi triunfo llegue hasta el cielo como recompensa a todas sus enseñanzas y amor.

“Jehová el Señor es mi fortaleza, El cual hace mis pies como de ciervas, Y en mis alturas me hace andar.”

Habacuc 3:19

“Para el logro del triunfo siempre ha sido indispensable pasar por la senda de los sacrificios”

Simón Bolívar

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	ii
1. ANTECEDENTES	1
1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala	4
1.2. Fines de la Universidad de San Carlos de Guatemala	5
1.3. División de Bienestar Estudiantil Universitario	6
1.3.1 Antecedentes	6
1.3.2 Objetivos	6
2. MARCO TEÓRICO	13
2.2 Definición Gestión del Talento Humano	14
2.2 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	14
2.3.Políticas de la Administración de Recursos Humanos	15
2.3 Higiene Laboral	16
2.4 Objetivos de la Higiene Laboral	16
2.5. Salud Ocupacional	17
2.6. Definición de estrés	17
2.6.1 Estrés Laboral	17
2.6.2 Tipos de Estresores Laborales	18
2.6.3 Síntomas del estrés	20
2.6.4 Principales elementos del estrés	21
2.6.5 Reacciones al estrés	21
2.6.6 Manejo del estrés	23
2.7. Definición de Relaciones Interpersonales	23
2.7.1 Tipos de Relaciones Interpersonales	24
2.7.2 Relaciones Interpersonales en el trabajo	25
3. METODOLOGÍA	29
3.1. Delimitación del problema	29
3.1.1. Especificación del Problema	29
3.1.2. Delimitación del Problema	29
3.1.3 . Ámbito Geográfico	29
3.2. Objetivos de la Investigación	30
3.2.1. Objetivo General	30
3.2.2. Objetivos Específicos	30
3.3. Hipótesis	32
3.4. Métodos y Técnicas	33
4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
5. CONCLUSIONES	63

6. RECOMENDACIONES	65
7. BIBLIOGRAFÍA	66
8. E-GRAFÍA	68
9. APÉNDICES	70
9.1 Funciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario	71
9.2. Organigramas de la División de Bienestar Estudiantil Universitario	74
9.1 Cuestionario de Relaciones Interpersonales para personal administrativo y técnico	79
9.2 Test de estrés para personal administrativo y técnico	82
9.3 Guía de entrevista a jefes de sección	84
9.4 Fotografías	86
10. ÍNDICE DE GRÁFICAS	
11. ÍNDICE DE TABLAS	

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Página
1	Análisis secundario de datos, composición por sexo y por secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	38
2	Análisis secundario de datos, composición por puestos y por sexo.	39
3	Valores medios de los tests de Relaciones Interpersonales y test de Estrés según sexo, División de Bienestar Estudiantil Universitario, Universidad de San Carlos de Guatemala.	40
4	Distribución de los valores medios del punteo del cuestionario de Relaciones Interpersonales según sus indicadores y las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	41
5	Valores Globales en percentiles, obtenidos en el test de Relaciones Interpersonales, por los colaboradores de cada una de las Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	44
6	Distribución de los valores medios del punteo de los indicadores o síntomas psicósomáticos del test de estrés según las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	46
7	Punteos medios globales de los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el cuestionario de Relaciones Interpersonales y el Test de Estrés.	49

ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Título	Página
1	Distribución de los valores medios del punteo del cuestionario de Relaciones Interpersonales según sus indicadores y las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	42
2	Valores globales en percentiles obtenidos en el test de Relaciones Interpersonales por los colaboradores de cada una de las Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	44
3	Resultados test de estrés según percentiles por secciones aplicado a todo el personal de las secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	47
4	Punteos medios globales de los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el cuestionario de Relaciones Interpersonales y el test de estrés.	49
5	Correlación lineal del test de estrés y test de relaciones interpersonales en el personal de las cinco secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	51

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Página
1	Funciones de la División de Bienestar Estudiantil	71
2	Organigramas de la División de Bienestar Estudiantil	74
3	Cuestionario de Relaciones Interpersonales	79
4	Test de Estrés	82
5	Guía de Entrevista a Jefes de Sección	84
6	Fotografías	86

Resumen

Las relaciones interpersonales son un factor importante en cualquier relación que intervenga todo ser humano y si se trata de relación laboral, es mucho más importante, que éstas, se den de la mejor manera, ya que el deterioro de las relaciones, puede perjudicar el rendimiento laboral y disminuir la productividad.

El estrés es una condición que en la actualidad se manifiesta en cualquier actividad que los seres humanos lleven a cabo, estar sometido a estrés constante, provoca diferentes reacciones, que afecta las relaciones interpersonales y éstas a su vez, la productividad de toda institución.

Para la Universidad de San Carlos de Guatemala fue de mucha importancia realizar un estudio que permitiera identificar los niveles de estrés y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario del Campus Central ubicado en la zona 12 de la ciudad capital de Guatemala ya que al ser identificados, se implementan medidas que ayuden a reducir dichos niveles de estrés logrando con ello mantener mejores relaciones y por consiguiente que los colaboradores desempeñen eficientemente sus labores brindando un mejor servicio a los clientes que en este caso es la población estudiantil que está interesada en ingresar a la casa de estudios superiores, así como aquellos estudiantes que son de reingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Las relaciones interpersonales de los colaboradores son de gran importancia tanto para ellos mismos como para la institución, ya que se evitan conflictos, lo que da como resultado positivo al trabajar en equipo, y brindar un buen servicio.

Se llevó a cabo este estudio con el objetivo de verificar si el estrés puede ser un factor de riesgo en las relaciones interpersonales, del personal de atención al estudiante en la educación superior estatal de la ciudad de Guatemala; llevándose a cabo específicamente con el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en

cada una de las secciones que la conforman, mismas que tienen diferente quehacer, con diferentes puestos de trabajo.

La investigación se realizó utilizando el método científico, haciendo uso de diferentes herramientas para levantar la información de campo. Se tuvo contacto directo con todo el personal de las diferentes secciones en su puesto de trabajo.

Entre los principales hallazgos se muestra que las mujeres reflejan los valores medios más bajos en relaciones interpersonales lo que indica que es el sexo femenino el que tiene problemas para el manejo de las relaciones interpersonales y presentan los valores medios más altos en cuanto al test de estrés; lo que refleja que el sexo femenino sufre de estrés; en contraste, los hombres presentan los más altos valores medios en relaciones interpersonales y los más bajos en el nivel de estrés.

Se pudo comprobar la hipótesis que el estrés si afecta las relaciones interpersonales de los colaboradores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Introducción

Al realizar la investigación sobre el estrés como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se pretendió conocer si el padecer altos niveles de estrés, puede ser causado por diferentes factores internos tales como sobre carga laboral, trabajos bajo presión, con tiempos medidos, o factores externos como largas horas de congestionamiento vial para traslado al lugar de trabajo, problemas económicos problemas familiares; provocando que las relaciones interpersonales se vean afectadas negativamente, afectando a que los pares (compañeros de trabajo en un mismo nivel jerárquico) tengan dificultades en su relación interpersonal o que los subalternos puedan tener dificultad con los superiores o viceversa; situación que puede hacer que se vea afectado el desempeño de labores, brindando un mal servicio a la población estudiantil que día a día requiere atención en las diferentes unidades que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Cada día se suman más factores de riesgo psicosocial que conllevan a que los individuos mantengan estrés laboral, y en el caso de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, las demandas laborales cada día aumentan, debido a que la cantidad de personas que requieren de los servicios que se prestan en la División de Bienestar Estudiantil se incrementan y el personal que brinda el servicio es el mismo, lo que requiere de un doble esfuerzo en la realización de las labores.

Con la realización de esta investigación se buscó identificar el nivel de estrés en los colaboradores y si esto provoca debilitamiento en las relaciones interpersonales y con ello poder buscar métodos que ayuden a minimizar los niveles de estrés y con ello conseguir que las relaciones interpersonales mejoren en beneficio de los mismos colaboradores y del rendimiento laboral lo que se verá reflejado en el servicio que se le brinde a los clientes externos, llámese población estudiantil.

A continuación se presenta una breve descripción del contenido de cada capítulo que forma el presente informe de investigación:

Capítulo I, contiene los antecedentes de la investigación en donde se presentan diferentes estudios relacionados con el tema que motivó la investigación como lo son El estrés y las Relaciones Interpersonales.

Capítulo II, en este capítulo, se desarrolla el Marco Teórico que le da sustentación teórica al tema de estudio.

Capítulo III, se refiere a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, especificando el problema, haciendo mención que la investigación se realizó en la Universidad de San Carlos de Guatemala, campus central en la ciudad capital de Guatemala, específicamente en la División de Bienestar Estudiantil Universitario, en donde se recabó la información con el personal que conforma dicha dependencia, sobre el estrés como factor de riesgo en las relaciones interpersonales del personal de atención al estudiante en la educación superior estatal de la ciudad de Guatemala, realizándolo por medio de los instrumentos adaptados para ello: Test de estrés, cuestionario de relaciones interpersonales, aplicado a todos los colaboradores, y la guía de entrevista aplicada a los jefes de las secciones que la conforman; la investigación se realizó utilizando el método científico, para la presentación de resultados se utilizó la estadística por medio tablas, gráficas y la correlación de Pearson para la prueba de la hipótesis.

Capítulo IV, en este capítulo se presenta el análisis e interpretación de resultados obtenidos, en el trabajo de campo, por medio de análisis gráfico-estadístico y mostrándose la hipótesis: el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra sometido a situaciones de estrés, lo que deteriora las relaciones interpersonales.

Capítulo V, aquí se presentan las conclusiones de la investigación, donde se evidencia que de las cinco secciones que forman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la

Sección Socioeconómica es la que refleja un mayor nivel de estrés y por ende mayor deterioro en las relaciones interpersonales.

De todo el personal, las mujeres reflejan los valores más bajos en relaciones interpersonales y los valores más altos en estrés.

Antecedentes

El estrés es una situación constante en la vida de las personas y como factor psicosocial, afecta a muchas personas en su desenvolvimiento personal y laboral, puede darse por factores internos como sobrecarga laboral, ambiente de trabajo, trabajo bajo presión con tiempos mínimos para realización de tareas, problemas familiares, económicos, factores ambientales como distancia entre residencia y lugar de trabajo, entre otros; situaciones que inciden considerablemente en el trabajo, lo que puede provocar que las relaciones interpersonales se vean afectadas y; por consiguiente, repercute en el trabajo en equipo, y el rendimiento laboral, lo que a su vez puede llevar a, perjudicar el clima laboral.

La buena gestión del talento humano es imprescindible para identificar dichas situaciones y buscar mecanismos que permitan la solución o mejoramiento de los aspectos mencionados.

La gestión de talento humano está conformada por diferentes áreas o funciones que buscan administrar adecuadamente todos los aspectos que están relacionados con el recurso más valioso que puede tener toda organización: las personas; de los cuales se mencionan alguno procesos, iniciando con los procesos de reclutamiento, selección y contratación, la administración de prestaciones, evaluación del desempeño, calidad de vida organizacional, relacionada con la salud de los colaboradores, siendo su principal objetivo el procurar que los colaboradores tengan una salud laboral adecuada, procurando ambientes de trabajo que llenen las condiciones adecuadas para el buen desempeño. El componente de salud laboral evitará que el colaborador se enferme, siendo uno de los aspectos de la calidad de vida organizacional, que cuida para que los colaboradores mantengan niveles de estrés bajos, repercutiendo en beneficio de la organización y del mismo colaborador.

El estudio realizado por Álvarez, Herly (2015) sobre el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un núcleo universitario público Venezolano,

determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo. Investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional representada por 41 trabajadores administrativos. Concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y el desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0.662.

Otro estudio es el realizado por Matabanchoy, Lasso, Pantoja, (2016) Estrés en funcionarios de instituciones educativas públicas, muestra que a menudo los docentes se enfrentan con situaciones de estrés que pueden llegar a afectar su bienestar psicológico en el trabajo; dicho estudio fue orientado a evaluar el nivel de estrés en funcionarios pertenecientes a una Institución Pública de San Juan de Pasto, Colombia. Investigación bajo paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal, utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales de Villalobos (2010). Estudio realizado con 196 personas conformadas por directivos, administrativos, docentes y personal de apoyo de la institución, en términos generales, con resultados del 62% de funcionarios que diligenciaron el instrumento presentan estrés en un nivel alto y muy alto.

Según estudios realizados en instituciones educativas, como el realizado por Reyes, Ibarra, Torres, López, Razo, (2017) El estrés como factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas, indica que el estrés laboral trastorna categóricamente el desarrollo del profesor, llegando incluso a causar un efecto colectivo, por el ausentismo, la desmoralización, el agobio, el agotamiento emocional, más que físico, la desilusión, el abandono de la responsabilidad profesional, la disminución de la calidad en el trabajo, la baja productividad.

Dicho estudio cita a Zijlstra (2007), quien “pone énfasis en el impacto que tiene el estrés en el ausentismo laboral ... e indica que las bajas ocasionadas por el estrés

son ocasionadas por situaciones inherentes al propio trabajo y no por incidentes estresantes ocasionales”.

Se considera que, además de estudiar sobre el estrés, es necesario también consultar estudios realizados sobre las relaciones interpersonales, habiendo encontrado que Arena Carmona, Mallen (2010) et al en su estudio El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, realizado con personal que labora en un hospital, menciona que: “el construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío”, además hace mención que según Bauman, 2007 y Tyler, 2003 “impacta que se reconozca que la turbulencia de la vida organizacional tenga el costo de, en muchos casos, crear relaciones interpersonales laborales marcadas por la fragilidad y, probablemente, más aún, un deterioro de ellas”. Según Arena Carmona, Mallén (2010) “casi podría parecer un hecho de la vida organizacional, así como la tendencia de moderados niveles de satisfacción, altos niveles de estrés y ausentismo laboral.”

Por último, se cita el estudio realizado por López, Domínguez, Machado (2014), Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo, el cual tuvo como objetivo analizar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional, se trabajó con una población conformada por 69 docentes y la directora del Centro Educativo Nuevo Chorrillo, ubicado en el corregimiento de Cerro Silvestre, Distrito de Arraijan, Provincia de Panamá, siendo una investigación de diseño no experimental, transversal descriptiva. Obteniendo como resultado que: Los conflictos permiten reconocer que existe diversidad de opinión y que deben canalizarse en miras de que se logren los objetivos que se tienen en el centro educativo; para ello se requiere un líder o gerente educativo que mantenga buenas relaciones con sus subalternos y domine técnicas de mediación y resolución de conflictos; para trabajar con las personas reconociendo sus capacidades, limitaciones y potencialidades; y que el uso de diversas estrategias tales como: comunicación, tolerancia, respeto y liderazgo asertivo

permitirá que se eviten conflictos que afecten las relaciones humanas en el plantel, los cuales se hacen evidentes de forma positiva o negativa en el clima organizacional del mismo.

Como antecedentes institucionales se encontró que la Universidad de San Carlos de Guatemala, adolece de investigaciones realizadas con personal administrativo en relación a estrés y/o relaciones interpersonales.

La Universidad de San Carlos de Guatemala, ha realizado investigaciones de diferentes tipos pero no ha llevado a cabo una que identifique situaciones que se relacionen con el estado anímico o emocional de los colaboradores que repercutan en las relaciones interpersonales de los mismos.

1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala

Con el propósito de conocer la entidad objeto de estudio, División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se iniciará por hacer una reseña histórica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Universidad de San Carlos de Guatemala, referida como USAC, de aquí en adelante, es la casa de estudios superiores más antigua de Guatemala, ya que data del año 1676. La USAC ha pasado por diferentes etapas y ha estado funcionando en diferentes lugares, ha sufrido restricciones para su funcionamiento por diferentes gobiernos.

“La constitución de la República de Guatemala de 1945 hizo autónoma a la Universidad y estipuló que el Estado la sostendría económicamente y acreditaría su patrimonio. Las ayudas oficiales fueron en aumento y se pusieron en vigor reformas de gran trascendencia. La Constitución de 1956 dio al centro de estudios autonomía económica, asignándole privativa y permanentemente el 2% del presupuesto de ingresos ordinarios de la nación”. *Constitución Política de la República de Guatemala, 1996*

Desde el año 1945, la USAC, mantiene su autonomía, eligiendo a sus autoridades y al personal docente.

La asignación de fondos para uso del Consejo Superior Universitario, es realizada por la USAC.

1.2. Fines de la Universidad de San Carlos de Guatemala

De conformidad con la Constitución de la República de Guatemala, a la USAC, le corresponde: organizar, dirigir y desarrollar la enseñanza estatal superior de la Nación y la educación profesional universitaria.

El fin fundamental de la USAC es: ELEVAR EL NIVEL ESPIRITUAL DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA, PROMOVRIENDO, CONSERVANDO, DIFUNDIENDO Y TRANSMITIENDO LA CULTURA.

“Como institución superior docente del Estado, corresponde a la USAC: Impartir la enseñanza profesional en todos los ramos que corresponda a sus Facultades, Institutos, Laboratorios, Centros y demás organizaciones universitarias conexas.

Organizar y dirigir estudios de cultura superior y enseñanzas complementarias en el orden profesional.

Resolver en materia de su competencia las consultas u obtención de títulos superiores en el orden profesional o académico.

Organizar enseñanzas para nuevas ramas profesionales.

Promover la investigación científica, filosófica, técnica o de cualquier otra naturaleza cultural, mediante los elementos más adecuados y los procedimientos más eficaces, procurando el avance de estas disciplinas.

Contribuir en forma especial al planteamiento, estudio y resolución de los problemas nacionales, desde el punto de vista cultural y con el más amplio espíritu patriótico” *Catálogo de estudios 2000.*

1.3. División de Bienestar Estudiantil Universitario

1.3.1. Antecedentes

Según el Punto DÉCIMO CUARTO del Acta 703 del Consejo Superior Universitario de fecha 10 de octubre de 1959 se creó el Departamento de Bienestar Estudiantil. El 30 de julio de 1975 en el PUNTO CUARTO, inciso 4.4.7 del Acta 16-75 del Consejo Superior Universitario, fue aprobado el Reglamento de este departamento. Posteriormente según Acuerdo de Rectoría No. 699-81 de fecha 25 de agosto de 1981, se le da la categoría de División de Bienestar Estudiantil, conformada por cuatro secciones: Sección Socioeconómica, Sección de Orientación Vocacional, Unidad de Salud y Sección de Transporte Colectivo Universitario.

El 7 de julio de 1999, según Punto SEGUNDO del Acta No. 21-99 de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, se crea la Dirección General de Docencia –DIGED-, integrando a la División de Bienestar Estudiantil Universitario a su estructura orgánica.

1.3.2. Objetivos

1. Dar a conocer gráficamente la estructura e integración de la organización, sus respectivas unidades y puestos que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para aprovechar en mejor forma los recursos y evitar el incumplimiento de tareas por no estar definidas.
2. Brindar al personal que integra cada unidad, el conocimiento de los niveles jerárquicos, el grado de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación y coordinación con los demás miembros de la organización.
3. Facilitar la inducción y entrenamiento del personal, ya que sus funciones y atribuciones están descritas en el presente manual.
4. Fortalecer la estructura operacional para mejorar los procesos internos, la integración del personal y el nivel del conocimiento de las autoridades,

funcionarios y empleados de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

5. Proponer una estructura organizacional que responda a los planes de trabajo anuales y a la política a mediano y largo plazo que las autoridades de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, están impulsando, así como las prioridades establecidas.
6. Impulsar, promover y mantener la salud psicobiosocial del estudiante y del trabajador universitario.
7. Investigar la situación socioeconómica del estudiante universitario con el objeto de identificar y jerarquizar problemas y promover los programas que coadyuven a su solución.
8. Orientar al futuro estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala hacia la carrera para la cual se encuentra apto y en la cual obtendrá éxito académico.
9. Plantear, analizar y resolver los problemas que inciden en el bienestar del estudiante universitario, a través de un enfoque interdisciplinario con las dependencias que la conforman.
10. Buscar con los distintos organismos los recursos que permitan desarrollar los programas ya existentes o crear nuevas opciones de servicio.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario está conformada por 104 colaboradores, en las cinco secciones, Jefatura, Sección Socioeconómica, Sección de Orientación Vocacional, Unidad de Salud, Transporte Interno.

Funciones Ver anexo No. 1 Página 70

Organigrama: Ver anexo No. 2 Página 74

1.4. Sección Socioeconómica

Es la dependencia específica, encargada del estudio e investigación de la situación socioeconómica del estudiante universitario de escasos recursos y alto rendimiento académico, con el fin de colaborar en la resolución de sus problemas.

Apoyándolo con beca reembolsables, becas no reembolsable, exoneraciones, financiamiento para el Ejercicio Profesional Supervisado o Tesis de Graduación.

1.4.1. Objetivos

1. Impulsar programas que coadyuven a la solución de las dificultades socioeconómicas del estudiante universitario.
2. Estimular el ingreso, permanencia y egreso de la Universidad, mediante la adjudicación de becas-préstamo a aquellos estudiantes de identificada capacidad intelectual que por su desfavorable condición socioeconómica, se encuentran con dificultad para realizar estudios universitarios.
3. Apoyar mediante la adjudicación de beca no reembolsable, a estudiantes de alto rendimiento académico y escasos recursos económicos que no cuentan con ninguna subvención para realizar su ejercicio profesional supervisado o desarrollar su trabajo de campo en la elaboración de sus tesis de graduación.

Funciones Ver anexo No. 1 Página 70

Organigrama: Ver anexo No. 2 Página 75

1.5. Sección de Orientación Vocacional

La Sección de Orientación Vocacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es la dependencia encargada de la concepción, diseño, promoción, ejecución y evaluación de los servicios en materia de orientación vocacional que se prestan en Campus Central y Centros Universitarios, mediante acciones que contribuyan a la creación de condiciones de apoyo psicopedagógico para los estudiantes y su conocimiento personal, como parte de su desarrollo integral y adaptación al medio estudiantil universitario, propiciando el éxito académico.

1.5.1 Objetivos

1. Orientar vocacionalmente a estudiantes preuniversitarios para facilitarles la información profesional y el desarrollo humano de los mismos.
2. Promover e impulsar programas de atención al estudiante para que éste logre un buen rendimiento, aprovechamiento académico, desarrollo humano y social.
3. Fomentar la estabilidad emocional y la adaptabilidad social del estudiante, a través de programas diversos.
4. Impulsar la diversificación de los programas y servicios de la orientación educativa.
5. Conformar un marco teórico metodológico sobre orientación educativa en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
6. Crear y dar seguimiento a los procesos de construcción de las Pruebas de Orientación Vocacional.

Funciones Ver anexo No. 1 Página 71

Organigrama: Ver anexo No. 2 Página 76

1.6. Unidad de Salud

Es la unidad encargada del estudio e investigación del estado de salud del estudiante universitario de primer ingreso e ingreso parte del sector administrativo, así mismo, tiene encomendado la promoción y mantenimiento de la salud de la población universitaria.

1.6.1 Objetivos

De Docencia

1. Ofrecer a las unidades académicas de la Universidad de San Carlos, un área integrada de investigación, docencia y extensión en las ciencias de la salud para que sus estudiantes tengan la oportunidad de realizar su práctica.
2. Crear en coordinación con las respectivas unidades académicas programadas para que los estudiantes que realizan su práctica adquieran experiencias de acuerdo al proceso de enseñanza-aprendizaje y que los mismos se adecuen a su correspondiente currículum.
3. Capacitar y formar a los estudiantes que realizan su práctica en la Unidad de Salud para que tengan un desempeño efectivo en sus tareas.
4. Diseñar y desarrollar programas permanentes de promoción y protección de la salud dirigidos a toda la población estudiantil universitaria.

De Investigación

5. Investigar el estado físico, emocional, social y ambiental del sector estudiantil ya sea catalogado este como sano, en deterioro o enfermo, por medio de exámenes de salud en todas sus fases (medicina, psicología, odontología y laboratorio).
6. Evaluar periódicamente la eficiencia y eficacia de los programas de salud.

De extensión

7. Detectar tempranamente las deficiencias de salud del estudiante universitario y resolver las ya establecidas a través de los siguientes servicios: consulta externa (medicina general, psicología, odontología y laboratorio clínico según se requiera) atención de emergencias referencias a hospitales nacionales, seguro

- social u otras entidades similares, según el nivel secundario de atención. (Laevel Clark).
8. Capacitar a promotores de salud como agentes multiplicadores de educación en salud.
 9. Interrelacionar con dependencias similares de tal forma que se unan esfuerzos encaminados a la recuperación, promoción y protección de la salud del estudiante universitario.
 10. Incentivar actitud permanente preventiva de enfermedad y promoción de salud en la comunidad universitaria.
 11. Coadyuvar a establecer programas de saneamiento ambiental en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
 12. Efectuar evaluaciones en salud: médica, psicológica, odontológica, y de laboratorio clínico a estudiantes de primer ingreso, reingreso, como parte del control epidemiológico.
 13. Coordinar con el Departamento de Servicios, de la División de Servicios Generales la toma de muestras periódicas de los productos comestibles que se expendan para comprobar los registros sanitarios de aceptabilidad establecidos.
 14. Desarrollar programas docentes y de práctica en servicios que contribuyan a la adquisición de conocimientos aplicables a nuestro medio, enseñando métodos, sistemas, pautas para evaluar, mejorar y preservar la salud.
 15. Ofrecer consejería y ayuda a los estudiantes que lo soliciten en el ámbito de su competencia.

Funciones Ver anexo No. 1 Página 72

Organigrama: Ver anexo No. 2 Página 77

1.7. Sección de Transporte Interno

El crecimiento del número de vehículos y la concentración de los mismos en el Campus Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala y sus áreas de influencia urbana, obliga al Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala a emitir las disposiciones legales que regulen la prestación del Servicio de Transporte Colectivo Universitario, buscando el

funcionamiento eficiente del mismo, de manera integral y responder a una política integral de desarrollo, una excelente prestación del servicio y optimización de recursos ante el crecimiento institucional.

Según Acuerdo de Rectoría No. 0745-2009 es creada la Sección de Transporte Colectivo Universitario, como parte de la Estructura Organizativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. <https://digid.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

1.7.1. Objetivos

- a) Beneficiar a la comunidad universitaria con transporte gratuito, rápido y seguro dentro del campus universitario.
- b) Reducir el tiempo de traslado, entre el ingreso a la ciudad universitaria y el edificio donde los usuarios realizan sus actividades.
- c) Contribuir a que el estudiante optimice el tiempo de permanencia en la ciudad universitaria, al trasladarlos a los edificios de manera rápida y segura.
- d) Contribuir a ordenar la circulación vehicular en el campus central.

Funciones Ver anexo No. 1 Página 72

Organigrama: Ver anexo No. 2 Página 78

2. Marco teórico

Por ser un tema de investigación que tiene que ver directamente con el talento humano de la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y ser una de las funciones de la administración de recursos humanos, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, se iniciará definiendo qué es gestión del talento humano.

2.1. Definición de gestión del talento humano

“La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” Chiavenato (2015)

La labor de administrar el capital más importante de una organización, debe encargarse de diferentes aspectos que permitan tanto reclutar, seleccionar y contratar a las personas indicadas, como también velar por el mantenimiento de las mismas.

De acuerdo a Dessler y Valera (2017) se puede decir que la Administración de Recursos Humanos (ARH) se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.

La Administración de recursos humanos es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones.

Es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos.

Es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores –como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas– que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización.

Es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito.

2.2. Objetivos de la administración de recursos humanos

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados.

Según Chiavenato (2015) “Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos se desprenden de los objetivos de la organización entera, y los principales son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
3. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas.”

2.2.1 Políticas de la administración de recursos humanos

La Administración de Recursos Humanos es un conjunto integrado de políticas dinámicas e interactivas. De acuerdo a Chiavenato (2015) las cinco políticas básicas son:

- a. Integración de recursos humanos
 - Investigación del mercado de recursos humanos
 - Reclutamiento
 - Selección
 - Socialización
- b. Organización de recursos humanos
 - Análisis y descripción de puestos
 - Planeación y ubicación de los recursos humanos
 - Plan de vida y carrera
 - Evaluación del desempeño
- c. Retención de recursos humanos
 - Administración de sueldos y salarios
 - Planes de prestaciones sociales
 - Higiene y seguridad en el trabajo
 - Relaciones laborales
- d. Desarrollo de recursos humanos
 - Capacitación
 - Desarrollo de recursos humanos
 - Desarrollo organizacional
- e. Auditoría de recursos humanos
 - Banco de datos
 - Sistema de información
 - Auditoría de recursos humanos

2.3 Higiene laboral

Desde el punto de vista del área de Recursos Humanos, la salud y seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades muy relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de males o enfermedades. (Organización Mundial para la Salud) OMS, [2017]

De acuerdo a Mancera (2012), “La higiene laboral es la ciencia y el arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo, los cuales pueden ser causa de enfermedades, prejuicios para la salud o el bienestar, incomodidades o ineficiencia entre los trabajadores”.

2.4. Objetivos de la higiene laboral

“La higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo”. Chiavenato (2015)

Entre los principales objetivos de la higiene laboral se encuentran:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidades físicas.
- Prevenir que se agraven las enfermedades y las lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

2.5. Salud ocupacional o laboral

El tema de la salud de los trabajadores implica conocer inicialmente los diversos términos que se utilizan, como seguridad e higiene industrial, salud ocupacional o salud en el trabajo, entre otros. Asimismo, es importante identificar aquellas disciplinas profesionales y técnica que participan en la identificación, la evaluación y el control de los factores de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores, como la medicina del trabajo, la ergonomía ocupacional, la psicología del trabajo, la higiene industrial, la enfermería ocupacional, la epidemiología o el derecho del trabajo...Dessler y Valera (2017).

El programa de medicina ocupacional incluye los exámenes médicos exigidos por ley y también la aplicación de programas de protección de la salud de los trabajadores, conferencias de medicina preventiva, elaboración del mapa de riesgos ambientales, informe anual y archivos de exámenes médicos con evaluación clínica y exámenes complementarios con miras a la calidad de vida de los colaboradores y a una mayor productividad de la organización.

Como parte fundamental de la investigación, se definirá lo que es estrés y relaciones interpersonales.

2.6. Definición de estrés

“Respuesta adaptativa que da una persona ante un estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas. Los tres componentes del estrés, la noción de adaptación; Las personas se pueden adaptar de muchas maneras a las circunstancias estresantes. El estímulo, al que se le conoce por lo general como estresor, que es cualquier cosa que produce estrés, los cuales pueden ser físicos o psicológicos; las exigencias que pone el estímulo sobre la persona son excesivas y por eso producen estrés”. (Griffin, Phillips, Gully 2017)

“Condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad. Una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” Robbins y Judge (2017)

El estrés es un tema que ha sido investigado por diferentes autores y por diferentes causas, entre ellos está el “doctor en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles).” Sánchez, Florencia (2011)

2.6.1 Estrés laboral

De acuerdo a Menéndez Diez (2007) el estrés laboral puede definirse como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos de las condiciones de trabajo.

El estrés viene determinado por la relación entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles.

Según Slipack 1996, (citado en Campos 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron,

Crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado
2. Sobrecarga de trabajo
3. Alteraciones de ritmos biológicos
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes

2.6.2 Tipos de estresores laborales:

Según Sánchez, Florencia (2011), Los estresores de tipo laboral, se clasifican en:

- a. Estresores del ambiente físico:

Iluminación, los ambientes con iluminación natural provocan menos estrés que los ambientes con iluminación artificial

Ruido, el desempeño de labores en ambientes con ruidos dentro o fuera del área laboral puede afectar no solo directamente al colaborador sino también puede repercutir en el desempeño, la productividad, y la satisfacción.

Ventilación, los puestos de trabajo que se encuentran en ambientes que no cuentan con una adecuada ventilación pueden provocar una sobre carga de estrés en el colaborador.

- b. **Estresores de la tarea:** La generación de estrés varía de unas personas a otras.

Es importante también mencionar que el estrés no afecta únicamente a los colaboradores sino también a los directivos de las organizaciones y el mal manejo del mismo, a su vez, provoca estrés en los colaboradores, debido a que los directivos no ejecutan adecuadamente las funciones administrativas lo que les lleva a no tomar buenas decisiones, no darle solución a los conflictos, no atender adecuadamente a los requerimientos de los colaboradores, como se muestra a continuación.

2.6.3 La función administrativa

De manera sorprendente, ¡un estudio que incluyó encuestas realizadas a lo largo de 25 años a empleados reveló que una administración incompetente es la principal causa del estrés en el lugar de trabajo! Tres de cada cuatro encuestas nombraron las relaciones de empleados con los supervisores inmediatos como el peor aspecto del trabajo. Es más, las investigaciones en psicología han encontrado que el estrés no sólo afecta negativamente a los empleados, sino que también produce menos consecuencias visibles (aunque igualmente perjudiciales) para los directivos. Por ejemplo cuando los directivos experimentan estrés, tienden a:

- o Percibir la información en forma selectiva y ver únicamente lo que confirma sus prejuicios.

- Volverse muy intolerantes a la ambigüedad y exigentes de respuestas correctas.
- Tener una fijación por un solo método para atender un problema.
- Sobrestimar qué tan rápido pasa el tiempo (por lo tanto, siempre se sienten apresurados).
- Adoptar una perspectiva o mentalidad de crisis a corto plazo y dejar de considerar las implicaciones a largo plazo.
- Tener menos capacidad de hacer distinciones detalladas en los problemas, por lo que pierden de vista la complejidad y los matices.
- Consultar y escuchar menos a los demás.
- Confiar en los antiguos hábitos para manejar las situaciones actuales.
- Tener una menor capacidad de generar pensamientos creativos y soluciones únicas a los problemas. Whetten et. al (2011)

2.6.4 Síntomas del estrés

“El estrés se manifiesta de varias maneras, como presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, propensión a sufrir accidentes” Robbins et. al (2017). Los principales síntomas son:

- Síntomas fisiológicos
Cambios en el metabolismo, aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, elevación de la presión sanguínea, generación de dolores de cabeza e inducir ataques cardiacos.
- Síntomas psicológicos
Tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento, indecisión
- Síntomas conductuales
Reducción en la productividad, mayor ausentismo y rotación, cambios en los hábitos alimenticios, tabaquismo, o consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño.

Unos de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales.

2.6.5 Principales elementos del estrés

Según Whetten et. al (2011) “De acuerdo con la teoría de Lewin, las fuerzas que afectan a los individuos generalmente están equilibradas en el campo de fuerza. El orden de las fuerzas impulsoras coincide de manera exacta en el campo de las fuerzas restrictivas. El desempeño cambia cuando las fuerzas impulsoras se vuelven más fuertes que las restrictivas, o más numerosas, resistentes, ocurre un cambio. Por el contrario, si las fuerzas restrictivas se vuelven más intensas o más numerosas que las fuerzas impulsoras, el cambio ocurre en el sentido opuesto”.

Los sentimientos de estrés son el producto de ciertos factores estresantes dentro o fuera del individuo. Estos factores estresantes pueden considerarse como las fuerzas impulsoras en el modelo. Esto es, ejercen presión en el individuo para cambiar los niveles presentes de desempeño en forma fisiológica, psicológica e interpersonal. Sin restricción, esas fuerzas podrían generar resultados patológicos (por ejemplo ansiedad, enfermedades del corazón y colapso mental). Sin embargo, la mayoría de las personas ha desarrollado cierta elasticidad o fuerzas restrictivas para contrarrestar los factores estresantes e inhibir los resultados patológicos. Estas fuerzas restrictivas incluyen patrones de comportamiento, características psicológicas y relaciones sociales de apoyo. Fuerzas restrictivas intensas producen frecuencia cardíaca baja, buenas relaciones interpersonales, estabilidad emocional y manejo eficaz del estrés. La ausencia de fuerzas restrictivas lleva a lo contrario.

2.6.6 Reacciones al estrés:

Los individuos generalmente atraviesan tres etapas de reacciones: de alarma, de resistencia, de agotamiento.

La etapa de alarma se caracteriza por un incremento agudo de la ansiedad o el temor, sí el factor estresante es una amenaza, o por un aumento de la tristeza o, la depresión, si el factor estresante es una pérdida. Si el factor estresante es especialmente agudo, podría causar un sentimiento de confusión. Fisiológicamente, los recursos de energía del individuo se movilizan, mientras se incrementan el ritmo cardiaco, la presión sanguínea y la capacidad de estar alerta. Estas reacciones son corregibles en gran medida si el factor estresante es de corta duración. Sin embargo, si continua, el individuo entra en la etapa de resistencia, en la que predominan los mecanismos de defensa y el cuerpo comienza a gastar energía en exceso. Whetten et. al (2011)

A continuación, se presentan cinco mecanismos de defensa que utilizan las personas que se encuentran bajo altos niveles de estrés.

Mecanismos de defensa en personas con altos niveles de estrés

Agresión	Implica atacar directamente al factor estresante, aunque también podría incluir el ataque a uno mismo, a otras personas o hasta a objetos (por ejemplo, golpear la computadora).
Regresión	Adopción de un patrón de comportamiento o respuesta que cumplió su cometido en alguna ocasión anterior (por ejemplo, responder en forma infantil).
Represión	Implica una negación del factor estresante, olvidarlo, o redefinirlo (por ejemplo, decidir que algo no es tan temible después de todo).
Aislamiento	Puede tomar tanto formas psicológicas como físicas. Es posible que los individuos fantaseen, tengan fallas de atención u olviden de forma deliberada, o podrían realmente escapar de la situación.
Fijación	Consiste en repetir una respuesta sin importar su eficacia (por ejemplo, marcar de manera repetida y rápida un número telefónico cuando está ocupado).

Fuente: Elaboración propia con información de Desarrollo de Habilidades Directivas– Whetten 2004.

Si estos mecanismos de defensa reducen el sentimiento de estrés de una persona, ésta nunca experimentará los efectos negativos, como la hipertensión, la ansiedad o los trastornos mentales. La principal evidencia que ha ocurrido un estrés prolongado podría ser simplemente un aumento de las defensas psicológicas. Sin embargo, cuando el estrés es tan pronunciado que sobrepasa a las defensas, o es tan resistente como para agotar las energías de defensa disponibles, podría ocurrir agotamiento o presentarse consecuencias patológicas. Whetten et. al (2011)

2.6.7 Manejo del estrés

El manejo del estrés depende de cada individuo, Los niveles altos de estrés, o incluso los bajos sostenidos durante periodos largos, reducen el rendimiento del empleado, por lo que requieren que la administración tome alguna medida.

2.7 Definición de relaciones interpersonales

Las relaciones en los seres humanos permiten que haya una identificación del uno hacia el otro; en las instituciones laborales, es de suma importancia que esa identificación o empatía se lleve a cabo ya que esto permite que las labores se realicen en ambientes más agradables y se logre un mejor rendimiento de los colaboradores.

“Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano, La socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que se suponen que un individuo interactúa con otro, y por tanto, entra en su vida y por lo tanto deja que esa otra entre en la suya.” Benbibre, C. 2013/04/04 Relaciones Interpersonales .En la actualidad, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario.

“Desarrollar nuestra vocación por relacionarnos implica estar preparados para poder entablar eficazmente un vínculo con otras personas. Ser sensibles, mantener un gran equilibrio, comprensión y mucha confianza personal... John C. Maxwell, en su libro *Winning with people* identifica cinco preguntas críticas que debemos hacernos.

Actitud emocional: ¿Estoy preparado para construir relaciones?

Conexión: ¿Estoy dispuesto a enfocarme en los otros?

Confianza: ¿Haré de la confianza mutua un valor inalterable?

Dedicación: ¿Cuánto tiempo y atención invertiré en los otros?

Sinergia: ¿Busco una victoria personal o un beneficio recíproco?

2.7.1 Tipos de relaciones interpersonales

Desde su inicio como especie, casi todos los desarrollos que ha tenido el ser humano los ha conseguido gracias a su vida en sociedad: el tecnológico, el cultural, la civilización y el conocimiento. Sin embargo, también ha sucedido que este desarrollo le ha creado al hombre una necesidad de vivir de este modo social, lo que se ve demostrado cuando la mayoría de las alegrías y las tristezas de todo ser humano tienen que ver con sus relaciones interpersonales. En este sentido, es inherente al ser humano tener necesidades de contacto físico, de pertenencia, de intimidad y, por sobre todo, necesidades afectivas. Esas necesidades van mutando a lo largo del ciclo de vida de los individuos, por lo que sus relaciones interpersonales también lo harán. No se puede poner en el mismo lugar la relación que mantendrá un bebé, cuya relación se centrará en adquirir niveles básicos de confianza, con la que tendrá un adolescente, quien se encuentra definiendo su identidad y por lo tanto realizándose muchas preguntas.

Se ha elaborado una clasificación general de los tipos de relaciones interpersonales, que trasciende esta oscilación etaria y que contempla un juego de

equilibrio entre las intenciones de las distintas partes que intervienen en el vínculo. Enciclopedia de Clasificación, Tipos de Relaciones Interpersonales (2017).

Relaciones íntimas/relaciones superficiales.

Relaciones personales/relaciones sociales.

Relaciones amorosas

Además de las características que se les pueda asignar a las relaciones que se dan entre dos o más personas, cada persona tendrá cierta **actitud** ante la relación. El saber entender a los demás, el saber “decir que no”, la manifestación de la discrepancia, son cuestiones que pueden aparecer o no, y que determinan qué **estilos de relación** interpersonal se dará.

A continuación se dan a conocer los tipos de relaciones interpersonales:

Pasivo	No expresa realmente cuáles son sus opiniones, acepta las de los demás (en el fondo acumula rencor).
Manipulador	No expresa realmente cuáles son sus opiniones, Rápidamente se disfraza de una aceptación para llevar a los demás hacia una idea.
Asertivo	Sabe decir que no, pero lo hace explicando su posición y escuchando la de los otros, sujeto a ser convencido y a pedir aclaraciones.
Agresivo	Sabe decir que no, pero lo hace de otro modo, mediante la amenaza y la acusación, para contrarrestar las opiniones ajenas.

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Enciclopedia de Clasificaciones (2017).

2.7.2. Relaciones interpersonales en el trabajo

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas, las relaciones

interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar. Montes Padilla, Fátima Gabriela (2016)

Según Montes (2016) Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas.

De acuerdo a González García (2002) unas buenas relaciones en el trabajo permitirán:

1. Encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo.
2. Aumentar la productividad, disminuyendo el desgaste físico y mental.
3. Incrementar el desarrollo personal, con base en un buen equipo de trabajo.
4. Lograr la integración tanto con el puesto como con la empresa.
5. Con base en una real autovaloración, lograr el reconocimiento de los demás.

Los beneficios de mantener relaciones interpersonales sanas son diversos y esto permitirá contar con una armonía en la organización, además de comunicar la información adecuada en el lugar, momento y con las personas apropiadas.

Las relaciones interpersonales en el trabajo son valoradas positivamente pero también pueden convertirse en un factor de estrés, según Fernández García (2010) las malas relaciones con los compañeros, con los supervisores, con los

subordinados, o la falta de cohesión del grupo, las presiones y el mal clima de trabajo, llevan a un incremento del estrés entre los miembros de la organización.

Por el contrario las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social son factores importantes para amortiguar los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Las relaciones interpersonales se dan a través de diferentes elementos que las conforman, tales como, la comunicación, la empatía, la tolerancia, confiabilidad, mismos que ayudan a que las relaciones se den de forma adecuada, así como también se puede mencionar que se necesita de liderazgo.

Según Martínez Guillén (2013) La comunicación es el fundamento de toda la vida social. Si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos, el grupo deja de existir como tal.

La comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga por objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico en otra persona o grupo determinado.

En la actualidad se cuenta con muchas formas de comunicación. Cada día la comunicación se da de forma impersonal, a través de aparatos móviles que permiten que la información, comunicación llegue más rápido y a más cantidad de personas, pero que hace que se pierdan las relaciones personales.

Hoy en día nos encontramos en la era de la comunicación. La información, la comunicación por vía satélite, por ondas, etc., son medios de comunicación que permiten hacer llegar los mensajes más rápido y a más gente.

Una pieza clave en las relaciones interpersonales es la empatía. De forma coloquial hablamos de “ponerse en la piel de la otra persona”. Ser empático no implica vivenciar todo lo que vive la otra persona para entenderla. ... La empatía es una habilidad que podemos desarrollar y entrenar para facilitar nuestras relaciones. Requiere de una escucha activa, una atención plena y una actitud de

comprensión. López, Laura (2016) La empatía, pieza clave en las relaciones interpersonales.

Para Roche Olivar (2004) La empatía es la capacidad de sintonizar emocionalmente (y también cognitivamente) con los demás y supone una base importante sobre la cual se asientan las relaciones interpersonales positivas. Desde este punto de vista podemos afirmar que la empatía sería una disposición emotiva que favorecería la calidad en las relaciones.

La tolerancia es otro de los elementos que fortalecen las relaciones interpersonales. Según Iglesias (2007) En las relaciones interpersonales, la tolerancia a los demás es resultado de la tolerancia a sí mismo y la aceptación de uno tal cual es, lo que se hace extensivo a la tolerancia cultural, religiosa, política, etc.

El liderazgo también es un elemento clave en las relaciones interpersonales principalmente en el desenvolvimiento de labores en cualquier institución, cada uno en determinado momento jugará un papel de líder.

Para Jones y George (2014) la eficacia de los líderes depende de las características del líder y de la situación por lo que identifican dos estilos de líderes, enfocado a las relaciones y enfocado en la tarea, por el tema que se aborda, se pone énfasis en el "líder enfocado en las relaciones, se interesa principalmente en tener buenas relaciones con sus subordinados y agradecerles. Por ello, se enfocan en tener relaciones interpersonales de alta calidad con sus subordinados. Sin embargo, esto no significa que el trabajo debe de hacerse cuando ellos están al mando. En cambio, implica que la calidad de las relaciones interpersonales con sus subordinados es un interés prioritario para los líderes orientados a las relaciones".

3. Metodología

3.1. Definición del Problema

3.1.1. Especificación del Problema

La División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la entidad que tiene el primer contacto con la población estudiantil tanto aspirantes a estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como estudiantes de primer ingreso y de reingreso, atendiendo a miles de personas cada año, teniendo un ritmo de trabajo acelerado y bajo presión en cada una de las cinco secciones que la conforman; cada sección con diferentes características de exigencias y servicios, lo que hace que sus colaboradores constantemente estén sometidos a situaciones estresantes debido a que tratan de brindar el mejor servicio en pro del bienestar de los usuarios, lo que puede incurrir en situaciones estresantes, repercutiendo en la salud física y emocional, situación que puede provocar en determinado momento, cambios en el estado emocional afectando las relaciones interpersonales y llevarlas a cierto nivel de conflictividad. En ese contexto, se buscó identificar si el estrés es un factor de riesgo que ponga en peligro las buenas relaciones interpersonales, a través de la siguiente pregunta de Investigación: ¿Cómo las situaciones de estrés que maneja el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, afecta sus relaciones interpersonales?

3.1.2. Delimitación del Problema

La investigación se realizó en el campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala que se encuentra en el municipio de Guatemala Departamento de Guatemala.

3.1.3. **Ámbito Geográfico:** Ciudad capital de la República de Guatemala.

3.1.4. **Ámbito Institucional:** Universidad de San Carlos de Guatemala

División de Bienestar Estudiantil Universitario, conformada por cinco secciones de: Jefatura de Bienestar Estudiantil, Sección de Orientación Vocacional, Sección Socio-económica, Sección de Transporte interno y la Unidad de Salud.

3.1.5. **Ámbito personal:** Personal de Jefatura, personal docente, personal administrativo, personal técnico, personal de servicios.

3.1.6. **Ámbito Temporal:** El estudio se realizó durante el año 2017.

3.2. Objetivos de la Investigación

3.2.1. Objetivo General:

Analizar el estrés como factor de riesgo para las relaciones interpersonales en el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.2.2. Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de estrés del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
2. Describir las causas del estrés del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Describir las relaciones interpersonales del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

4. Relacionar los niveles del estrés con las relaciones interpersonales del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.3. Hipótesis

El personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra sometido a situaciones de estrés, lo que deteriora las relaciones interpersonales.

Variables	Definición conceptual de variables	Indicadores de Variables	Definición operativa de variables
<p>Independiente</p> <p>Estrés en el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario</p>	<p>“condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” Robbins y Judge (2017)</p>	<p>Problemas de sueño Problemas digestivos Consumo de tabaco y/o alcohol Tensión muscular Sudoración Agotamiento físico Carga de trabajo Presión laboral</p>	<p>Se utilizó para recolectar la información, las siguientes técnicas:</p> <p>Test para medir los niveles de estrés – Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) adaptado y validado por expertos, el cual se le aplicó a todo el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Entrevista: utilizando una guía de entrevista y se realizó con los jefes de sección.</p>
<p>Dependiente</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano, La socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Definición ABC 4/3/13, Autor Benbibre, Cecilia www.definicionesabc.com/social/rel.interpersonales.php</p>	<p>Habilidades Comunicativas Comunicación asertiva Comunicación empática Compromiso Organizacional Conflicto Liderazgo Confiabilidad Estereotipo de género Empatía Tolerancia</p>	<p>Se utilizó la técnica de encuesta usando un cuestionario adaptado y validado por expertos, el cual se le aplicó a todo el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario</p>

3.4. Métodos y Técnicas

3.4.1. Método de Investigación

La investigación se realizó utilizando el método científico, con recolección de información bibliográfica sobre el tema así como se recopiló información por medio de instrumentos diseñados especialmente para ello, presentando finalmente el informe de la investigación brindando las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.4.2. Alcance de la investigación El alcance del estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, explicativo, prospectivo de corte transversal. Esta metodología se utiliza para estudiar un fenómeno que en teoría no ha sido estudiado en la población objetivo.

3.4.3 Técnicas de recolección de información:

Bibliográfica: Se consultó con teoría relacionada y se realizaron fichas bibliográficas para la conservación de la información.

De campo por medio de entrevista y encuesta:

3.4.4. Instrumentos

Instrumentos que se utilizaron:

Se utilizó el test de estrés laboral “Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) adaptado y validado por expertos.

El test de estrés contiene 14 preguntas cerradas, con un sistema de calificación con una escala de 0 a 5, en donde la suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 0 (no existe síntoma alguno de estrés) y 56 (nivel de estrés máximo).

Así mismo se utilizó el cuestionario de Relaciones Interpersonales de Miguel Cisneros Castillo, adaptado y validado por expertos.

Está formado por 24 preguntas cerradas, que valúa los siete indicadores de Relaciones Interpersonales, en donde, comunicación es valuada por las preguntas de la 1 a la 6, midiendo la comunicación asertiva y comunicación empática, liderazgo con las preguntas 7, 11, 12; conflicto con las preguntas 8, 15, 20; Confiabilidad, preguntas 9, 21, 22; Estereotipo de género, preguntas 13, 23, 24; empatía, preguntas 10, 16, 17; tolerancia, preguntas 14, 18, 19.

De la técnica bibliográfica: Se elaboraron fichas para la conservación de la información de la teoría consultada.

3.4.5 Análisis Estadístico

Los resultados de los test anteriormente descritos se analizaron estadísticamente de la siguiente manera:

Comparación de Medias no relacionadas

Se compararon los valores medios de los puntajes globales por secciones de ambos test. Para el test de Relaciones Interpersonales se analizó el valor medio de los 7 indicadores del test.

Se utilizó el Test de Análisis de Varianza para la comparación de los valores medios entre nuestras variables dependientes (Test de estrés y test de relaciones interpersonales) y las variables dependientes (secciones, género).

Comparación de Grupos por Percentiles de Ambos test

Los resultados medios de ambos test se re categorizaron en dos grupos para realizar el análisis de Chi cuadrado de Pearson. Para la conformación de ambos grupos se dividieron los resultados en percentiles, utilizando el percentil 75 para la formación de ambos grupos. Aquellos con valores por debajo del percentil descrito y aquellos por arriba del mismo.

Se consideró estadísticamente significativo cuando el valor de p fuera menor de 0.05.

Se construyeron tablas y gráficos utilizando los valores medios y desviaciones estándar para variables numéricas y porcentajes para variables categóricas.

De la técnica de entrevista: Se diseñó una guía de entrevista para obtener la información proporcionada por los jefes de las secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

De la técnica de encuesta: Cuestionario con preguntas cerradas y dicotómicas. El cuestionario se adaptó de acuerdo a las necesidades de la información que se quería obtener del personal de las diferentes secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

3.4.6 Estadística: Para la presentación de resultados se utilizó la estadística descriptiva presentando los resultados por medio de tablas y gráficos, con análisis estadístico de los diferentes resultados obtenidos en el estudio. Se utilizó la distribución de frecuencias para mostrar los resultados obtenidos en diferentes categorías. Así mismo se utilizó el Coeficiente de Correlación de Karl Pearson para obtener la correlación existente entre la variable independiente de estrés y la variable dependiente de relaciones interpersonales y obtener el índice de correlación.

El cálculo de resultados se efectuó con el programa estadístico, coeficiente de Pearson. Para el análisis de índice de correlación se utilizó la tabla según valor obtenido de forma negativa (-) o positiva (+), entre los rangos de menos uno (-1) a uno (1).

Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Pearson

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.4.7 Población: El estudio se realizó con el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tomando como muestra el cien por ciento de la población siendo un total de 104 personas, que se desglosa en el siguiente cuadro.

ESTRATIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DEL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Puestos y Profesiones	Jefatura BEU*	Sección de Orientación Vocacional	Sección Socio-Económica	Transporte Interno	Unidad de Salud
Jefes de Sección	2	1	1	1	1
Secretarias	2	3	3	1	4
Personal de servicios	1	2	0	0	3
Personal de tesorería	5	0	0	1	0
Personal de Computo	0	5	0	0	1
Psicólogos	0	17	0	0	7
Pedagogos	0	1	0	0	1
Trabajadores Sociales	0	0	5	0	0
Supervisores	0	0	0	2	0
Pilotos		0	0	13	0
Asistente dental	0	0	0	0	2
Enfermeras	0	0	0	0	3
Médicos	0	0	0	0	8
Odontólogos	0	0	0	0	3
Químicos Biólogos	0	0	0	0	4
Nutricionista	0	0	0	0	1
Total	10	29	9	18	38
Total general					104

*Bienestar Estudiantil Universitario

4. Presentación, Análisis e Interpretación de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo; por medio de la aplicación del cuestionario de relaciones Interpersonales y test de estrés al personal de las secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Tabla No. 1

Análisis secundario de datos, composición por sexo y por secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Sección	Total		Femenino		Masculino	
	f	Porcentaje	f	Porcentaje	f	Porcentaje
Orientación Vocacional	26	27	17	65	9	35
Sección Socioeconómica	7	7	6	86	1	14
Jefatura BEU	8	8	6	75	2	25
Unidad de Salud	38	40	24	63	14	37
Transporte Interno	16	17	1	6	15	94
Total	95	100	54	57	41	43

Fuente: boleta de recolección de datos
Valor de p 0.001 estadísticamente significativa

En la tabla anterior se detallan cada una de las Secciones que integran la División de Bienestar Estudiantil Universitario, en cuanto al personal de sexo femenino y sexo masculino, la Unidad de Salud es la que está conformada por mayor cantidad de colaboradores de todas las Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil, y es la que cuenta con mayor cantidad de colaboradores del sexo femenino, por otro lado, la Sección de Transporte Interno es la que está conformada por mayor cantidad de colaboradores de sexo masculino; por la naturaleza de sus funciones, el personal, en un 94% son de sexo masculino ya que los puestos de trabajo son de pilotos (ver tabla 2) de los buses que prestan el servicio de transporte colectivo a la comunidad universitaria.

Tabla No. 2

Análisis secundario de datos, composición por puestos y por sexo

Sección	No. De personal		Femenino		Masculino	
	Absoluto	Porcentaje	f	Porcentaje	f	Porcentaje
Administrativos	53	56	39	74	14	26
Docentes	17	18	8	47	9	53
Servicios	5	5	0	0	5	100
Técnicos	8	8	7	88	1	12
Pilotos	12	13	0	0	12	100
Total	95	100	54	57	41	43

* Test de chi cuadrado de Pearson, diferencia, estadísticamente significativa

Fuente: Boleta de recolección de datos.

El cuadro de composición de puestos muestra que de los colaboradores encuestados 70 (74%) de ellos corresponden a puestos administrativos y docentes. En cuanto al sexo, se puede observar que las mujeres predominan en la estructura organizacional de la dependencia.

Tabla No. 3

Valores medios de los tests de Relaciones Interpersonales y test de Estrés según sexo, División de Bienestar Estudiantil, Universidad de San Carlos de Guatemala

Sección	Femenino		Masculino	
	Media	SD	Media	SD
Test de Relaciones Interpersonales	60	8	67	10
Test de Estrés	16	7	9	6

* Test de ANOVA, diferencia estadísticamente significativa

La tabla 3 compara entre sexos los valores globales medios de los test de relaciones interpersonales y de estrés para determinar si hay diferencia entre hombres y mujeres; en el análisis, ambos tests presentaron una diferencia altamente significativa al comparar ambas medias; observando que los hombres son los que tienen fortalecidas sus relaciones interpersonales como lo muestran las tablas No. 4 y No. 1, en las cuales se refleja que la Sección de Transporte Interno, es la que mejores relaciones interpersonales muestra y es la sección con mayor porcentaje de personal de sexo masculino, y respecto al estrés las mujeres tienen los mayores niveles, lo que también puede verse en las tablas No. 6 en donde se refleja que la Sección Socioeconómica es la que tiene mayor porcentaje en los niveles de estrés y la tabla No. 1, en la que se muestra que es la sección que tiene mayor porcentaje de personal femenino.

Tabla No. 4

Distribución de los valores medios del punteo del cuestionario de Relaciones Interpersonales según sus indicadores y las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

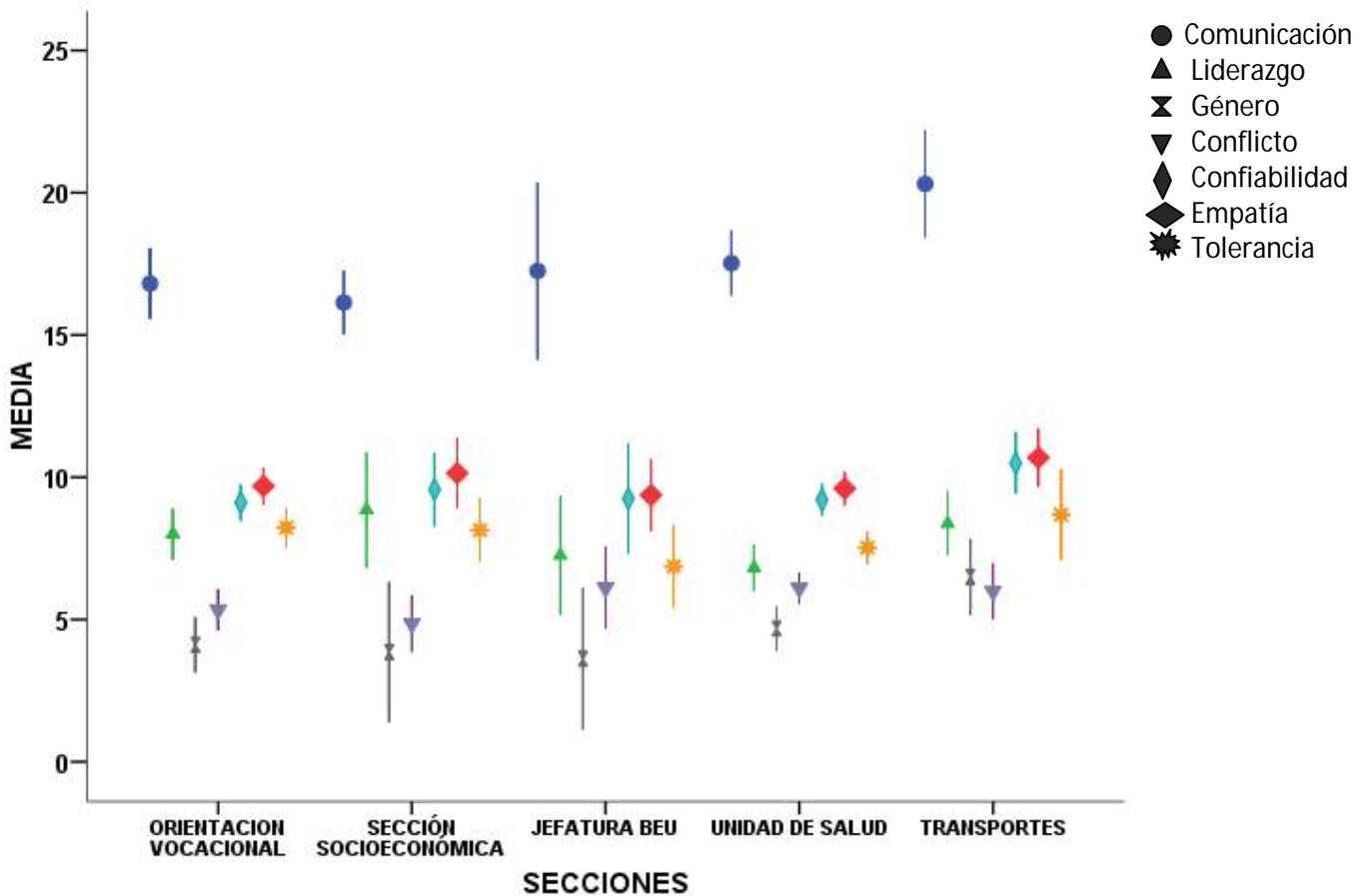
INDICADORES RELACIONES INTERPERSONALES	ORIENTACION VOCACIONAL	UNIDAD DE SALUD	SECCIÓN SOCIOECONÓMICA	TRANSPORTES	JEFATURA BEU	VALOR DE p
Comunicación	16.8 ±3	17.5±3.4	16.1±1.2	20.3±3.5	17.2±3.7	0.01*
Liderazgo	8±2.2	6.8±2.4	8.8±2.1	8.3±2.1	7.2±2.4	0.06
Género	4.1±2.4	4.6±2.3	3.8±2.6	6.5±2.5	3.6±2.9	0.02*
Conflicto	5.3±1.7	6.1±1.6	4.8±1.6	6±1.8	6.1±1.7	0.02*
Confiabilidad	9.1±1.5	9.2±1.7	9.5±1.3	10±2	9.2±2.3	0.1
Empatía	9.6±1.5	9.6±1.8	10.1±1.3	10.6±1.9	9.3±1.5	0.2
Tolerancia	8.2±1.7	7.5±1.7	8.1±1.2	8.6±3	6.8±1.7	0.1

Fuente: Boleta de recolección de datos

* ANOVA, estadísticamente significativo.

Gráfica No. 1

Distribución de los valores medios del punteo del cuestionario de Relaciones Interpersonales según sus indicadores y las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



De acuerdo a los resultados del cuestionario de Relaciones Interpersonales desglosado en sus siete indicadores, se puede observar en la tabla y gráfica No. 1, que el indicador de comunicación es el de mayor significancia, porque es el indicador que muestra los mayores valores, observando que los colaboradores de la Sección de Transportes son los que tienen el valor más alto 20.3 lo cual es positivo ya que significa que en esta sección, la comunicación está fortalecida. (el valor de $p = 0.01$).

Otro de los indicadores que mostró diferencia significativa, es el género, evidenciado nuevamente en la Sección de Transporte Interno, con el mayor punteo de 6.5, mostrando que en esta sección al personal le es más sencillo relacionarse con los compañeros del mismo género y prefiriendo realizar el trabajo con los mismos, lo cual se ve reflejado en la tabla No. 7, misma en la que se puede observar que la Sección de Transporte Interno, está constituida por personal masculino en un 94%.

El otro indicador con diferencia significativa es conflicto, siendo la Sección Socioeconómica la que obtiene el menor valor de 4.8, lo que refleja que los colaboradores de esta sección muestran debilidad en la resolución de conflictos.

Con relación a los indicadores restantes, no se evidenciaron diferencias significativas entre las cinco Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Tabla No. 5

Valores globales en percentiles, obtenidos en el test de Relaciones Interpersonales, por los colaboradores de cada una de las Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

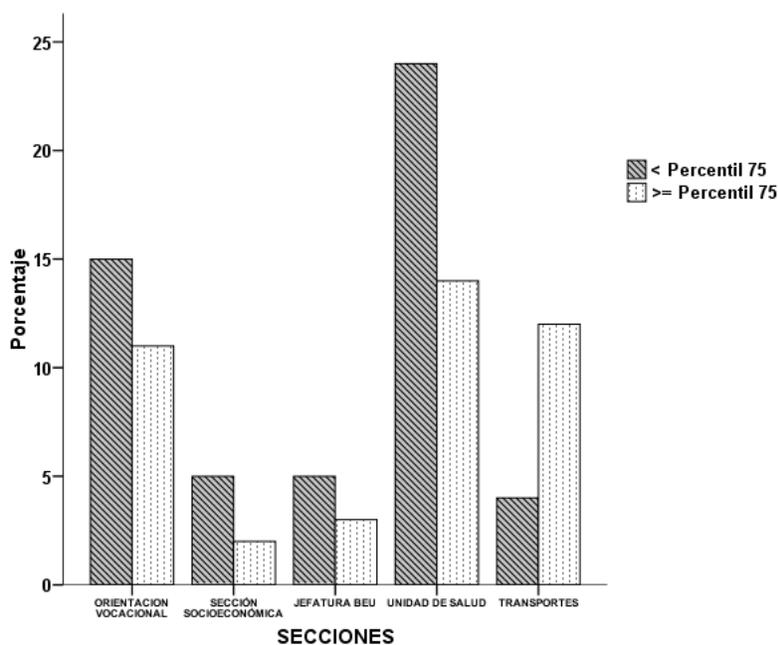
SECCIONES	TOTAL f (%)	< P 75 * f (%)	≥ P 75 * f (%)	Valor de p
Orientación Vocacional	26 (27)	15 (58)	11(42)	0.09
Sección Socioeconómica	7 (7)	5 (71)	2 (29)	
Jefatura BEU	8 (8)	5 (63)	3 (37)	
Unidad de Salud	38 (40)	24(63)	14 (37)	
Transportes	16 (17)	4 (25)	12 (75)	
Totales	95 (100)	53 (56)	42 (44)	

Fuente: Boleta de recolección de datos.

* P 75= Percentil 75 del test de Relaciones Interpersonales.

Gráfica No. 2

Valores globales en percentiles obtenidos, en el test de Relaciones Interpersonales, por los colaboradores de cada una de las Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



La tabla número 5 y gráfica número 2, muestran como se manifiestan las relaciones interpersonales en cada una de las secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, reflejando qué secciones se encuentran por debajo del percentil 75 o sea por debajo de un valor aceptable y cuáles se encuentran por arriba del percentil 75, lo que significa que están por arriba de un valor esperado o aceptable, siendo la Sección Socioeconómica la que muestra el mayor porcentaje de colaboradores que están por debajo del percentil 75 de relaciones interpersonales con un 71%, lo que muestra que en esta Sección, sus relaciones interpersonales están debilitadas, dicha debilidad es reflejada además en la tabla No. 6 en la que se puede observar que la Sección Socioeconómica muestra debilidad en el indicador conflicto, lo que deteriora las relaciones interpersonales; mientras que la Sección de Transporte Interno tiene el mayor porcentaje con 75% de colaboradores que se encuentran por arriba del percentil 75, reflejando que los colaboradores de esta Sección no tienen deterioro en sus relaciones interpersonales, pudiéndose ver también en la tabla No. 4 que la Sección de Transporte Interno tiene el mayor valor en el indicador comunicación, lo que permite que sus relaciones interpersonales estén fortalecidas.

En las otras tres secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario, Jefatura BEU, Unidad de Salud y Sección de Orientación Vocacional, también se muestra debilidad en las relaciones interpersonales en menor proporción.

Tabla No. 6

Distribución de los valores medios del punteo de los indicadores o síntomas psicosomáticos del test de estrés según las Secciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

INDICADORES RELACIONES INTERPERSONALES	ORIENTACION VOCACIONAL	UNIDAD DE SALUD	SECCIÓN SOCIOECONÓMICA	TRANSPORTES	JEFATURA BEU	VALOR DE p
P. de sueño	0.92±0.85	1.32±0.98	0.86±0.90	1.13±0.88	1.00±0.92	0.52
P. Digestivos	1.38±1.02	1.34±0.93	1.71±.76	0.75±0.77	1.00±1.52	0.07
C. Tabaco/alcohol	0.80±1.02	0.94±0.92	1.00±1.15	0.37±0.62	0.75±0.71	0.15
Tensión muscular	0.65±0.75	0.68±0.84	0.86±0.90	0.12±0.34	0.60±0.76	0.00
Sudoración	0.81±0.93	0.68±0.84	0.57±0.79	0.25±0.45	1.00±1.20	0.07
Agotamiento F.	1.42±1.33	1.29±1.04	1.86±1.21	0.69±0.79	1.00±0.93	0.09
Carga de trabajo	0.96±0.96	1.08±1.00	1.43±0.98	0.75±1.00	1.38±0.92	0.49
Presión laboral	1.35±1.41	0.87±1.12	1.86±1.21	0.88±0.89	1.38±0.92	0.21

Fuente: Boleta de recolección de datos

P.=Problemas

C.=Consumo

La tabla No. 6 muestra detalladamente cuáles son los indicadores o síntomas de estrés en los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, analizados en las secciones que la integran. En esta tabla se observa que la tensión muscular es el indicador o síntoma psicosomático con menor valor medio entre los trabajadores de la Sección de Transporte Interno, lo que significa que los integrantes de esta sección no muestran signos de estrés. Opuestamente, los que mayor valor medio mostraron fueron los trabajadores de la Sección Socioeconómica, sección que obtuvo el mayor porcentaje de trabajadores arriba del percentil 75 en el valor medio global (ver tabla No.7). Estas diferencias son estadísticamente significativas, valor de $p > 0.001$. De manera general los trabajadores de la Sección de Transporte Interno muestran en todos los indicadores a excepción del indicador problemas del sueño los valores medios más bajos y la Sección Socioeconómica los valores medios más altos.

Tabla No. 7

Resultados test de estrés según Percentiles, por secciones, aplicado a todo el personal de las secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala

SECCIONES	TOTAL f (%)	< P75 * f (%)	≥ P75 * f (%)	Valor de p
Orientación Vocacional	26 (27)	22 (85)	4(15)	0.07
Sección Socioeconómica	7 (7)	3 (43)	4 (57)	
Jefatura BEU	8 (8)	6 (75)	2 (25)	
Unidad de Salud	38 (40)	30(79)	8 (21)	
Transporte Interno	16 (17)	15 (94)	1 (6)	
Totales	95 (100)	76 (80)	19 (20)	

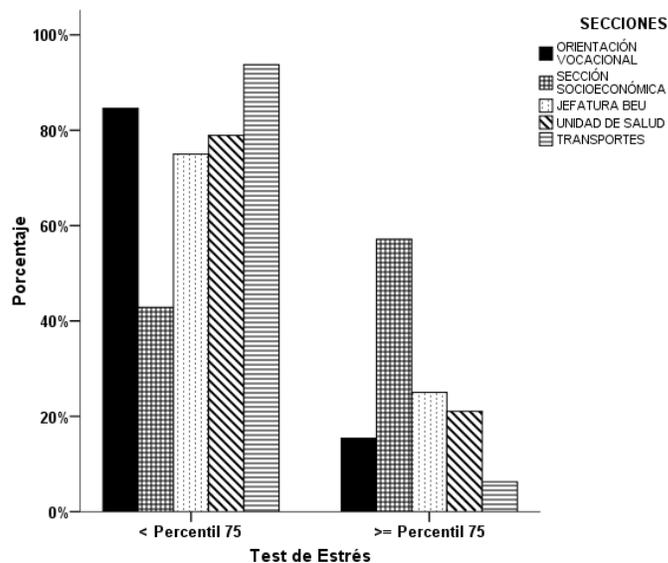
Fuente: Boleta de recolección de datos

* P75= Percentil 75 del test de Estrés.

Por arriba del percentil 75 nivel de estrés alto

Gráfica No. 3

Resultados test de estrés según Percentiles, por secciones, aplicado a todo el personal de las secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Se observa en la tabla No. 7 y gráfica No. 3, los resultados del test de estrés según percentiles de los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, asumiendo que arriba del percentil 75 el personal va a manejar mayores niveles de estrés; y por debajo del percentil 75, el personal va a manejar menores niveles de estrés. En relación a ello, se puede observar que la Sección Socioeconómica es la que tiene el mayor porcentaje de personal por arriba del percentil 75, significando que esta sección es la que padece de mayores niveles de estrés. Por el contrario la Sección de Transporte Interno es la que manifiesta menores niveles de estrés; Consultando la tabla No. 5 se observa que en cuanto a relaciones interpersonales, la Sección Socioeconómica refleja que sus relaciones interpersonales están debilitadas ya que se encuentran con el mayor porcentaje de personas por debajo del percentil 75 y por el contrario la Sección de Transporte Interno refleja que en mayor porcentaje sus integrantes se encuentran por arriba del percentil 75, lo que significa que sus relaciones interpersonales están fortalecidas a través de la comunicación, pudiéndose confirmar que a menores niveles de estrés, mejores relaciones interpersonales. De acuerdo a los resultados, la diferencia es limítrofe, lo que significa que no hay significancia estadística pero si visualmente se puede observar diferencias en esos resultados los cuales deben de manejarse con cautela porque en el análisis estadístico no refleja significancia.

Tabla No. 8

Punteos medios globales de los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el cuestionario de Relaciones Interpersonales y el Test de Estrés.

Test	ORIENTACION VOCACIONAL	UNIDAD DE SALUD	SECCIÓN SOCIOECONÓMICA	TRANSPORTES	JEFATURA BEU	VALOR DE p
R. Interpersonales	61.3 ± 8.5	61.4 ± 8.9	62 ± 6.4	71 ± 12	60 ± 8	0.01*
Estrés	13.3 ± 7.3	14.1 ± 7.4	17.8 ± 6.4	8.5 ± 6.4	12.7 ± 6.3	0.03*

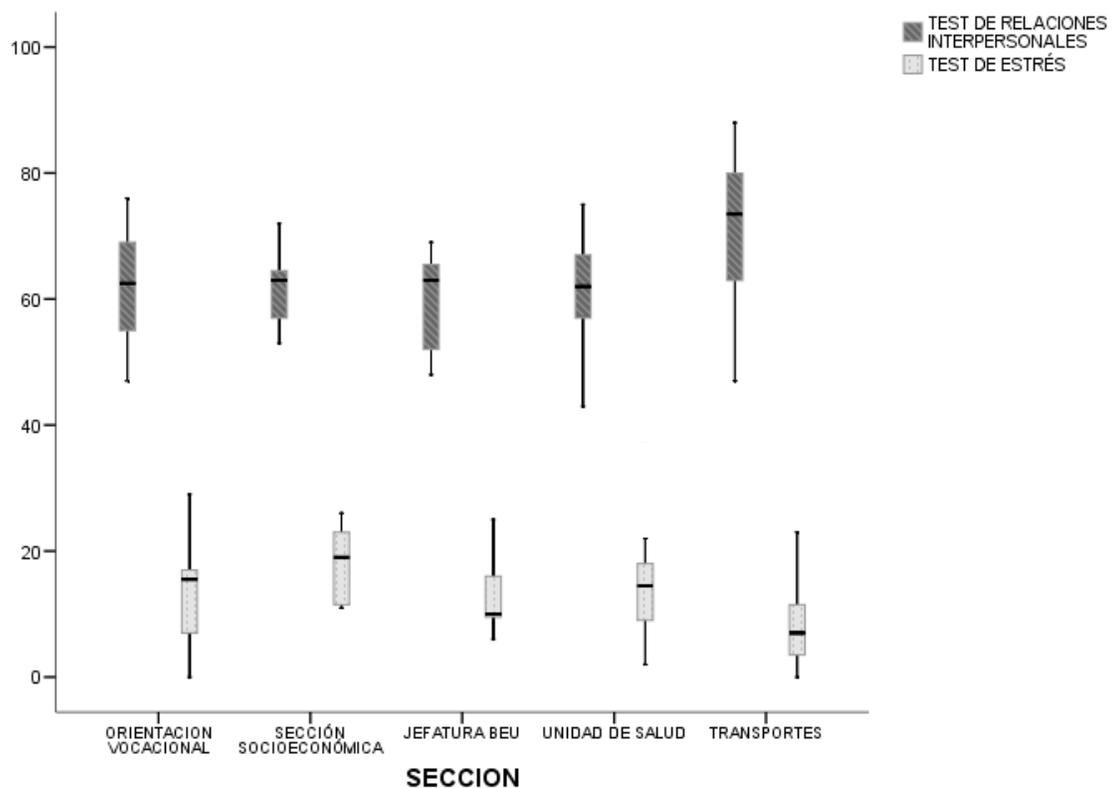
Fuente: Instrumentos de recolección de datos

* Anova, estadísticamente significativo.

R. Interpersonales = Relaciones Interpersonales

Gráfica No. 4

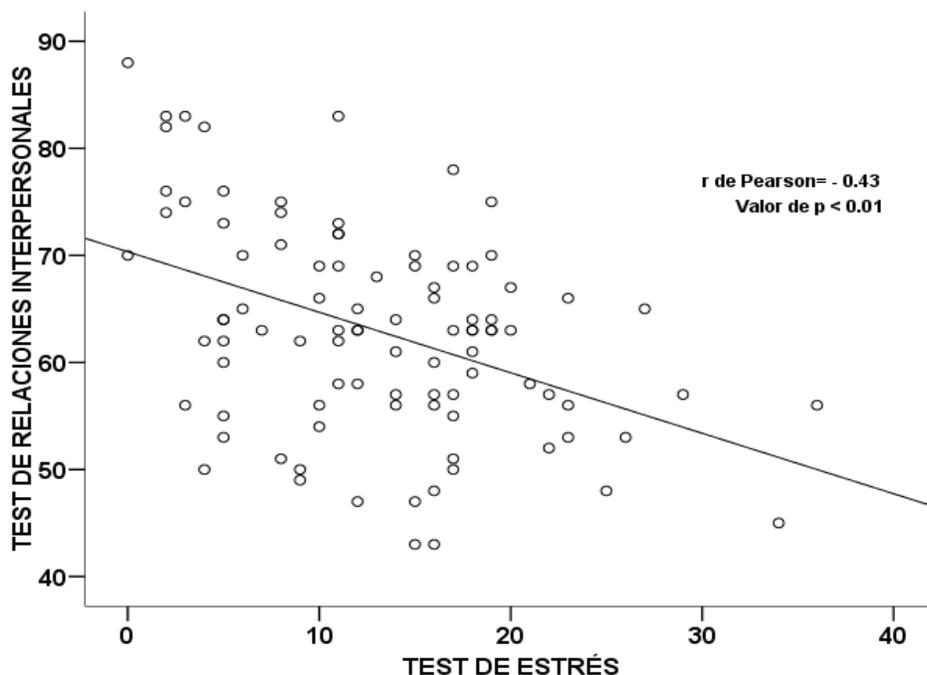
Punteos medios globales de los trabajadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el cuestionario de Relaciones Interpersonales y el Test de Estrés.



La tabla No. 8 y gráfica 4 muestran los valores medios del punteo global de los test de Relaciones Interpersonales y Estrés. Observando que la Sección de Transporte Interno presenta el mayor valor en cuanto a relaciones interpersonales, reflejando que en esta sección las relaciones interpersonales están fortalecidas tal como se muestra en la tabla No. 4, en donde se observa que esta sección tiene una buena comunicación lo que fortalece sus relaciones interpersonales. Al comparar las Secciones en relación a estrés, la Sección Socioeconómica presenta los mayores valores (17.8), lo cual está reflejado en la tabla No. 7, en donde la Sección Socioeconómica tiene el mayor porcentaje de colaboradores por arriba del percentil 75, lo que también se refleja en la tabla No. 7, siendo esta sección, la que tiene valores medios altos en todos los indicadores del test de estrés. (valores de $p < 0.05$).

Gráfica No. 5

Correlación lineal del test de estrés y test de relaciones interpersonales en el personal de las cinco secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario, de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Gráfica de dispersión empleando correlación

Con base en los resultados que se muestran en la gráfica anterior, puede afirmarse que se acepta la hipótesis de investigación, *El personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra sometido a situaciones de estrés, lo que deteriora las relaciones interpersonales* ya que el Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson es de - 0.42, con un p valor de 0.01, por lo que dicha correlación es estadísticamente significativa y no es fruto del azar. El gráfico muestra la correlación de los puntajes medios de los test de estrés y test de relaciones interpersonales observando que hay una correlación negativa ya que a mayores valores medios del test de relaciones interpersonales menores valores del test de estrés. Evidencia

estadísticamente que, el estrés como un fenómeno de salud ocupacional, tiene un impacto no solamente a nivel individual en las personas sino que afecta una de las áreas claves del ser humano, la sociabilidad.

Se evidencia que a menor estrés, mejores relaciones interpersonales, los hombres son los que tienen fortalecidas sus relaciones interpersonales como lo muestran las tablas No. 4 y No. 1, en las cuales se refleja que la Sección de Transporte Interno, es la que mejores relaciones interpersonales muestra y es la sección con mayor porcentaje de personal de sexo masculino, y respecto al estrés las mujeres tienen los mayores niveles, lo que también puede verse en las tablas No. 6 en donde se refleja que la Sección Socioeconómica es la que tiene mayor porcentaje en los niveles de estrés y la tabla No. 1, en la que se muestra que es la sección que tiene mayor porcentaje de personal femenino.

Discusión:

Según Fernández García (2010) las malas relaciones con los compañeros, con los supervisores, con los subordinados, o la falta de cohesión del grupo, las presiones y el mal clima de trabajo, llevan a un incremento del estrés entre los miembros de la organización. Por el contrario las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social son factores importantes para amortiguar los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

En esta investigación, se ha observado a través del análisis estadístico, que de las cinco Secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil, la Sección Socioeconómica ha reflejado que sus integrantes, sufren mayor estrés y sus relaciones interpersonales se ven debilitadas, además se evidenció que la Sección Socioeconómica es la sección que está conformada por el 86% de personal de sexo femenino y el número de integrantes de dicha sección es reducido, como lo muestra la tabla No. 1; de acuerdo a las funciones de esta sección, se puede ver que son los encargados de administrar el programa de becas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tanto campus central como Centros Universitarios, lo que conlleva realizar estudios socioeconómicos de los estudiantes solicitantes de becas así como realizar acciones que permitan incrementar el fondo de ayudas económicas que la Universidad presupuesta para becas; reflejando en la tabla 6 que los integrantes de dicha sección tienen los mayores valores medios en el indicador de carga de trabajo. Según Slipack (1996) el estrés laboral puede convertirse en crónico, cuando la persona se encuentra sometida a diferentes situaciones, entre ellas, sobrecarga de trabajo y responsabilidades y decisiones muy importantes como sucede con los integrantes de la sección Socioeconómica que deben tomar decisiones importantes en la asignación de becas.

Por el contrario, la Sección de Transporte Interno, integrada en un 94% por personal de sexo masculino, y cuya función es brindar el servicio de transporte interno gratuito a la población estudiantil del Campus Central, es la sección que tiene los más bajos valores medios de todos los indicadores de estrés, excepto el

indicador problemas de sueño, como se refleja en la tabla No. 6, siendo la sección que tiene menores niveles de estrés y sus relaciones interpersonales están fortalecidas como resultado de una buena comunicación. De acuerdo a Montes (2016) Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los trabajadores a menudo tienen que comunicar ideas. En el trabajo, se requiere establecer comunicación constante, generando así relaciones interpersonales sanas, como se puede observar que sucede con los integrantes de la Sección de Transporte Interno.

Confirmando que a menores niveles de estrés, mejores relaciones interpersonales.

En la Sección de Orientación Vocacional, se pudo evidenciar que sus integrantes tienen un nivel de estrés bajo, según se ve reflejado en la tabla No. 7, contrastando con la tabla No. 6, en donde se evidencia que los indicadores de estrés en los que mayores valores medios tiene dicha sección, son agotamiento físico y presión laboral, lo que se debe a sus funciones, entre las cuales se puede destacar el proporcionar servicio de orientación vocacional a los estudiantes de preingreso del Campus Central y de los Centros Universitarios; además se pudo evidenciar que las relaciones interpersonales de los integrantes de la Sección de Orientación Vocacional, están medianamente fortalecidas a través de la comunicación. Según Fernández García (2010) Las relaciones interpersonales se dan a través de diferentes elementos que las conforman, tales como, la comunicación, la empatía, la tolerancia, confiabilidad, mismos que ayudan a que las relaciones se den de forma adecuada, así como también se puede mencionar que se necesita de liderazgo. Tal como sucede en la Sección de Orientación Vocacional siendo los indicadores de relaciones interpersonales de comunicación, confiabilidad, empatía y tolerancia los que muestran mayores valores medios así como el indicador de liderazgo, lo que se refleja en la tabla No. 4.

La Unidad de Salud, es la sección con el mayor número de integrantes, así como con el mayor número de personal de sexo femenino; los niveles de estrés que maneja la Unidad de Salud son bajos como se evidenció en la tabla No. 7, y el indicador con mayor valor medio fue problemas digestivos como se pudo confirmar

con la pregunta No. 2 de la entrevista realizada a los jefes de sección en la cual el jefe de la Unidad de Salud contestó que el personal continuamente se ausenta de sus labores como consecuencia de jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, cansancio extremo o agotamiento. Las relaciones interpersonales de los integrantes de la Unidad de Salud están medianamente debilitadas.

Jefatura de Bienestar Estudiantil Universitario, es la que coordina todos los programas que desarrollan las secciones que conforman la División de Bienestar Estudiantil, el número de sus integrantes es reducido, según los resultados obtenidos en el estudio de campo se observa que la Jefatura, maneja menores niveles de estrés y que los indicadores de estrés que mayores valores medios reflejan son carga de trabajo y presión laboral, sus relaciones interpersonales están mínimamente debilitadas y los indicadores que mayores valores muestran son comunicación, empatía y tolerancia, lo que fortalece sus relaciones interpersonales; Según López, Laura (2016) Una pieza clave en las relaciones interpersonales es la empatía. La empatía es una habilidad que se puede desarrollar y poner en práctica para facilitar las relaciones interpersonales; y otro elemento que fortalece las relaciones interpersonales es la tolerancia, según Iglesias (2007), como se da en la Jefatura de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- 4.2. Como parte de la investigación, se entrevistó a los jefes de cada una de las secciones para conocer su opinión respecto a las manifestaciones del estrés en sus colaboradores y su efecto en las relaciones interpersonales de los mismos, llegando a los siguientes resultados:

Pregunta No. 1: ¿Ha observado usted si los colaboradores de la Sección a su cargo en alguna oportunidad se han mantenido somnolientos?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	De acuerdo a las respuestas de los jefes de las diferentes secciones, en alguna vez los colaboradores se han mantenido somnolientos.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Alguna vez	
Jefe Sección de Transporte Interno	Nunca	

Pregunta No. 2: ¿El personal a su cargo, se ha ausentado de sus labores por: Jaquecas o dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, cansancio extremo o agotamiento?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	Solamente el jefe de la Unidad de Salud manifestó que continuamente los colaboradores se ausentan de sus labores por jaquecas e indigestiones, síntomas que pueden ser efecto del estrés en los colaboradores de la
Orientación Vocacional	Alguna vez	
Sección Socio-económica	Alguna vez	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Alguna vez	

		Unidad, ya que su nivel de estrés es alto como se evidencia en la tabla No. 7. Y en la tabla 6, en donde se observan los mayores valores medios en los indicadores problemas digestivos y agotamiento físico. El ausentismo, afecta el funcionamiento de la sección, en la atención de los estudiantes.
--	--	---

Pregunta No. 3: ¿Los colaboradores dejan tareas pendientes?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Nunca	Nuevamente el jefe de la Unidad de Salud es el único en manifestar que los colaboradores dejan tareas pendientes en forma continua, a diferencia de las otras secciones.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Nunca	

Pregunta No. 4: ¿Los colaboradores padecen de tics nerviosos?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Nunca	Puede inferirse que en todas las secciones los jefes afirman que los colaboradores, por lo general, no padecen de tics nerviosos, ya que en La Unidad de Salud y Transporte Interno es en forma esporádica.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Nunca	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Alguna vez	
Jefe Sección de Transporte Interno	Alguna vez	

Pregunta No. 5: ¿Se presentan tarde al trabajo?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	Según las respuestas obtenidas, solamente en La Sección de Orientación Vocacional Es donde se afirma que los colaboradores continuamente se presentan tarde al trabajo, mientras que en la Jefatura de BEU y la Unidad de Salud lo hacen en forma esporádica.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Continuamente	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Alguna vez	
Jefe Sección de Transporte Interno	Nunca	

Pregunta No. 6: ¿Los colaboradores han requerido más tiempo del establecido para realizar la tarea?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	Únicamente en la Unidad de Salud se observa que los colaboradores requieren más tiempo para realizar las tareas asignadas, a diferencia de las otras secciones en donde sucede pero en una forma esporádica.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Nunca	

Pregunta No. 7: ¿Toma en cuenta las sugerencias de trabajo que le hagan sus colaboradores?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	Puede observarse que todas las jefaturas manifiestan tomar en cuenta las sugerencias de trabajo planteadas por los colaboradores, sobre todo en las secciones Socioeconómica, Unidad De Salud y Transporte Interno.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Continuamente	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Continuamente	

Pregunta No. 8: ¿Da a conocer a sus colaboradores su interés para el cumplimiento de normas, métodos y procedimientos de trabajo?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	Se puede evidenciar que la mayoría de las jefaturas continuamente dan a conocer a sus colaboradores, su interés para el cumplimiento de normas, métodos y procedimientos a excepción de la jefatura que lo hace alguna vez.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Continuamente	
Jefe Sección Socio-económica	Continuamente	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Continuamente	

Pregunta No. 9: ¿Dan mejor resultado de trabajo sus equipos integrados por personas del mismo sexo?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Nunca	De acuerdo a las respuestas obtenidas de las distintas jefaturas, puede inferirse que los resultados obtenidos en los equipos de trabajo de las diferentes secciones no dan mejor resultado cuando son integrados por personas del mismo sexo.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Nunca	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Alguna vez	
Jefe Sección de Transporte Interno	Nunca	

Pregunta No. 10: ¿Dan mejor resultado de trabajo sus equipos integrados por personas de ambos sexos?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Continuamente	En consenso general los jefes afirman que dan mejor resultado los equipos de trabajo integrados por personas de ambos sexos, ya que se complementan para realizar las tareas asignadas.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Continuamente	
Jefe Sección Socio-económica	Continuamente	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Continuamente	

Pregunta No. 11: ¿Ha observado algún conflicto de trabajo entre los colaboradores?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Alguna vez	En casi todas las secciones exceptuando la Sección Socioeconómica, los jefes manifiestan que alguna vez han observado conflictos de trabajo entre los colaboradores
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Nunca	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de	Alguna vez	

Transporte Interno		sobre todo en la Unidad de Salud, que sucede continuamente. Esto último es sustentado por los resultados de los valores medios del cuestionario de relaciones interpersonales, según se muestra en la tabla 1.
--------------------	--	--

Pregunta No. 12: ¿Los colaboradores son capaces de considerar puntos de vista del trabajo?

Unidad de análisis	Respuesta	Análisis
Jefe Jefatura de BEU	Continuamente	Con base en las respuestas dadas por los Jefes, puede afirmarse que los colaboradores son flexibles en cuanto a considerar otros puntos de vista en la realización del trabajo asignado.
Jefe Sección de Orientación Vocacional	Alguna vez	
Jefe Sección Socio-económica	Continuamente	
Jefe Unidad de Salud	Continuamente	
Jefe Sección de Transporte Interno	Alguna vez	

5. Conclusiones

De acuerdo al objetivo para esta investigación, *Analizar el estrés como factor de riesgo para las relaciones interpersonales en el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala*, se concluye que:

1. La Sección Socioeconómica de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala es la que refleja un mayor nivel de estrés, lo que se manifiesta a través de presión laboral, agotamiento físico, y carga de trabajo, encontrándose por arriba del percentil 75 indicando que los trabajadores sufren de estrés.
2. La Jefatura, la Sección de Orientación Vocacional y la Unidad de Salud, de la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, reflejan niveles medianamente bajos, lo que significa presencia de manifestaciones de estrés tolerable, lo que incluso lo hacen saludable para mejorar la competitividad y el desempeño de funciones del personal correspondiente a las áreas mencionadas.
3. La Sección de Transporte Interno de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la que refleja todos los indicadores del test de estrés por debajo del percentil 75, lo que significa que los trabajadores no sufren de estrés.
4. La Sección Socioeconómica de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, refleja debilitamiento en sus relaciones interpersonales con niveles bajos en el área de género, conflicto y tolerancia, siendo esta última

fundamental para mantener unas relaciones interpersonales fortalecidas.

5. La Jefatura, la Sección de Orientación Vocacional y la Unidad de Salud, de la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, reflejan niveles medios en todos los indicadores del test de relaciones interpersonales, lo que indica que tienen medianamente fortalecidas sus relaciones.
6. La Sección de Transporte Interno de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene fortalecidas las relaciones interpersonales por medio de la comunicación, empatía y tolerancia.
7. Con base en los resultados obtenidos y el Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson de -0.42, con un p valor de 0.01, se acepta la hipótesis de investigación, *El personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra sometido a situaciones de estrés, lo que deteriora las relaciones interpersonales*; dado que, a mayor nivel de estrés, mayor deterioro en las relaciones interpersonales.

6. Recomendaciones

1. La Jefatura de Bienestar Estudiantil Universitario, solicite a Recursos Humanos, realizar un análisis de la distribución de la carga laboral en la Sección Socioeconómica y en base a dicho análisis se asigne mayor presupuesto para contratación de personal para disminuir la carga laboral y con ello minimizar los niveles de estrés en el personal, lo que repercutirá en mejores relaciones interpersonales.
2. La jefatura de la Sección Socioeconómica implemente reuniones mensuales en donde se aborden temas relacionados con el trabajo así como de aspectos relacionados con el sentir de los trabajadores, que permita entablar relaciones fortalecidas a través de compartir, lo que ayudará a fortalecer la tolerancia, reduciendo así los conflictos.
3. La Jefatura de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la Unidad de Salud implemente un programa de sensibilización y capacitación para el personal, sobre la importancia del auto cuidado de su salud y de las técnicas para manejo de las situaciones que le producen estrés y llevar a cabo talleres de relajación, que permitan bajar los niveles de estrés, beneficiando al personal y a la institución.

7. Bibliografía

1. Chiavenato, Idalberto, (2009). *Gestión del Talento Humano*, México: McGraw-Hill.
2. Chiavenato, Idalberto, (2011) *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, México, McGraw-Hill.
3. Cólica, Pablo R., (2017) *Neurociencias y Psicología del Estrés Laboral: Bournout en docentes. Personal de salud. Hostigamiento Laboral "mobbing"*
4. *Constitución Política de la República de Guatemala, 1996, Reformada por la consulta popular acuerdo legislativo 18-93*
5. Dessler, Gary, Valera, Ricardo, (2017) *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*.
6. Griffin, Ricky W., Phillips, Jean M., Gully Stanley M., (2016) *Comportamiento Organizacional, Administración de personas y organizaciones*.
7. Hernández Sampieri, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta edición.
8. Jones, Gareth R., George, Jennifer M, (2014) *Administración Contemporánea*.
9. López Montesinos, Dña. María José. (2009) *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. Universidad de Murcia.
10. Mancera Fernández Mario, María Teresa, Mancera, (2012), *Seguridad e Higiene Industrial, Gestión de riesgos*.
11. Montes Padilla, Fátima Gabriela (2016) *Visión Industrial*.
12. Naranjo Pereira, María Luisa (2009) *Una revisión histórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*, *Revista educación* 33(2) 171-190.
13. Palomo-Veléz G., Carrasco J, Bastias A, Méndez MD, Jiménez A. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción Laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *RevPanam Salud Pública*. 2015; 37 (4/5):301-7.

14. Peiró, José P. Desencadenantes del Estrés Laboral, 1er Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Universidad de Valencia, España. (paper)
15. Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A., (2009) Comportamiento Organizacional.
16. Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A., (2017) Comportamiento Organizacional.
17. Roche Olivar, Roberto, Inteligencia prosocial: educación de las emociones y valores, 2004. <https://books.google.com.gt/books?isbn>
18. Sánchez, Florencia Cecilia. (2011) Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.
19. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. Normativo de Tesis aprobado por la Honorable Junta Directiva de la Facultad de ciencias Económicas, en la resolución contenida en el Numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 1-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.
20. Whetten, David A., Cameron, Kim S. (2011) Desarrollo de habilidades directivas.

8. E-grafía

1. Álvarez, Herly, (2015) El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, tesis de grado, recuperado de [riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream.Halvarez](http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/Halvarez)
2. Chiavenato, Idalberto, (2015), Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones, octava edición. recuperado de www.FreeLibros.me
3. www.definicionesabc.com/
4. <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)
5. Dessler, Gary, Valera, Ricardo, (2017) Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano, quinta edición.
6. Enciclopedia de Clasificaciones (2017). “Tipos de Relaciones Interpersonales”. Recuperado de: <http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/>.
7. Iglesias, González, Leonardo, (2007) La Cultura contemporánea y sus valores <https://books.google.com.gt/books?isbn>
8. López, Domínguez, Machado (2014) Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo, tesis de maestría, recuperado de investigaciones.ucp.ac.pa
9. Matabanchoy (2016) Estrés en funcionarios de instituciones educativas públicas, tesis de grado, Medellín, Universidad CES, recuperado de revistas.iue.edu.co/article/view
10. Menéndez Diez, Faustino, (2007) Formación superior en prevención de riesgos laborales, parte obligatoria y común.
11. Reyes Gómez, Laura Verónica; Darío Ibarra Zavala; María E. Rolanda, Torres López y Rocío Selene Razo Sánchez “El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas”.
12. Revista Digital Universitaria [en línea]. 2 de julio de 2012, Vol. 13, No.7 [Consultada: 18 de septiembre de 2018]. Disponible en Internet:

<<http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html>>

ISSN: 1607-6079.

13. www.usac.edu.gt

14. Yañes Gallardo, Rodrigo. Arenas Carmona, Mallén. Ripoll Novales, Miguel. El Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liber.*, Lima, v. 16, n. 2, julio 2010. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&ing=es&nrm=iso accedido en 03 jun. 2017.

Anexos

Anexo 1: Funciones de las Secciones de Bienestar Estudiantil Universitario

Funciones de la Jefatura de División de Bienestar Estudiantil Universitario

1. Servir a los estudiantes preuniversitarios en la orientación, estimulación y vocación de la elección de su carrera universitaria.
2. Servir a la comunidad universitaria mediante la realización de diversos programas y proyectos dirigidos a la misma.
3. Realizar acciones que permitan mejorar la salud de la comunidad universitaria.
4. Dar a conocer el quehacer de la División en sus diversas actividades de investigación, docencia y principalmente de servicio.
5. Motivar a la Comunidad Universitaria a participar en diversas actividades que mejoren su salud psicosocial.
6. Administrar en general las funciones de las diversas dependencias que integran la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
7. Dirigir las políticas de bienestar estudiantil dispuestas por la Universidad de San Carlos.
8. Coordinar los programas específicos, que en el campo de su competencia, desarrollen la Sección Socioeconómica, Sección de Orientación Vocacional y la Unidad de Salud. <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

Funciones Sección Socioeconómica

1. Administrar el programa de becas de pregrado y becas préstamo para estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
2. Realizar sobre la base del marco legal, estudios socioeconómicos a estudiantes solicitantes de becas y becas préstamo, previo a presentarlos a la comisión de Selección y Adjudicación de becas estudiantiles nacionales y a la población universitaria en general, a solicitud de autoridades universitarias.

3. Coordinar con las Secciones de Bienestar Estudiantil Universitario del CUNOC Y CUNSOROC actividades del programa de becas.
4. Apoyar la creación y desarrollo de programas de apoyo socioeconómico y apoyo académico a estudiantes de pregrado, por parte de las unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y otras entidades del sector público y privado.
5. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de becas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Reglamento de estudiantes extranjeros.
6. Realizar acciones que permitan incrementar el fondo de ayudas económicas que la Universidad de San Carlos asigna presupuestalmente para las becas préstamo.
9. Promover programas de asistencia integral a los becarios, para propiciar el éxito en sus estudios. <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

Funciones Sección de Orientación vocacional

1. Proporcionar servicio de orientación vocacional a los estudiantes de pre-ingreso.
2. Proporcionar asesoría psicopedagógica a estudiantes inscritos en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Capacitar y formar personal para el desempeño de las tareas de orientación educativa universitaria.
4. Explorar y estudiar el campo teórico y práctico de la orientación vocacional y educativa en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
5. Evaluar psicométricamente a poblaciones especiales de estudiantes de otros programas y otras instituciones.

6. Apoyar y realizar, con las unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, programas de atención a su población estudiantil. www.usac.edu.gt Página web de la Universidad de San Carlos de Guatemala <https://diged.usac.edu.gt>

Funciones Unidad de Salud

1. Efectuar evaluaciones en salud: médica, psicológica, odontológica, y de laboratorio clínico a estudiantes de primer ingreso, reingreso, como parte del control epidemiológico.
2. Coordinar con el Departamento de Servicios, de la División de Servicios Generales la toma de muestras periódicas de los productos comestibles que se expendan para comprobar los registros sanitarios de aceptabilidad establecidos.
3. Desarrollar programas docentes y de práctica en servicios que contribuyan a la adquisición de conocimientos aplicables a nuestro medio, enseñando métodos, sistemas, pautas para evaluar, mejorar y preservar la salud.
4. Ofrecer consejería y ayuda a los estudiantes que lo soliciten en el ámbito de su competencia.

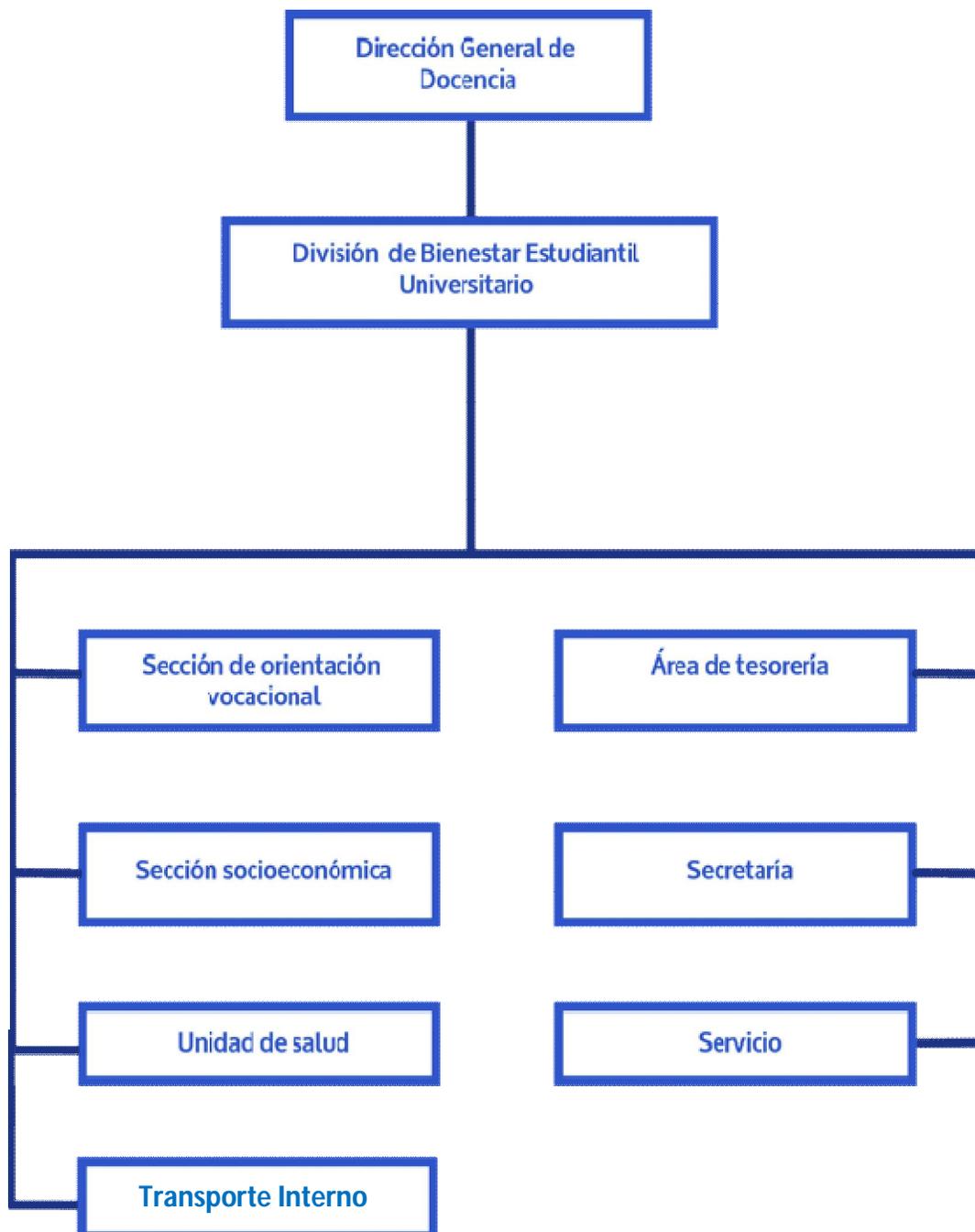
Desarrollar programas preventivos en salud dirigidos a toda la población estudiantil universitaria. <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

Funciones Unidad de Transporte Interno

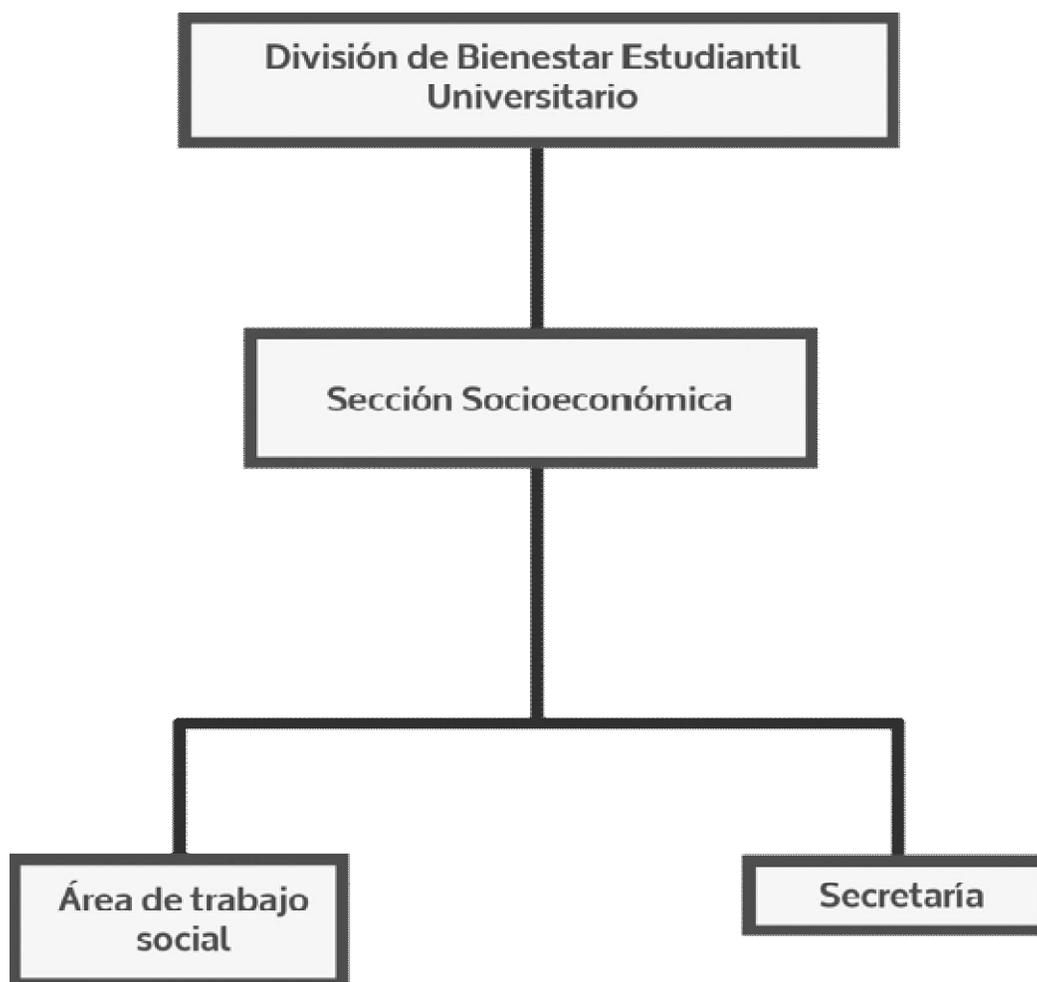
- a) Proporcionar servicio de transporte colectivo a la comunidad universitaria de manera gratuita, rápida y segura.
- b) Coordinar, supervisar y monitorear la ruta del transporte colectivo.
- c) Brindar de manera oportuna mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades de servicio de transporte colectivo, propiedad de la Universidad.
- d) Realizar las gestiones interna y externa para que la Sección de Transporte Colectivo, disponga de los recursos financieros necesarios para su eficiente funcionamiento.
- e) Gestionar ante las instancias correspondientes los materiales y suministros necesarios para el funcionamiento del Transporte Colectivo.

- f) Controlar el uso de combustibles, lubricantes y otros necesarios para el buen funcionamiento del transporte colectivo.

Anexo 2:

OrganigramasDivisión de Bienestar Estudiantil UniversitarioOrganigrama de la División de Bienestar Estudiantil Universitario

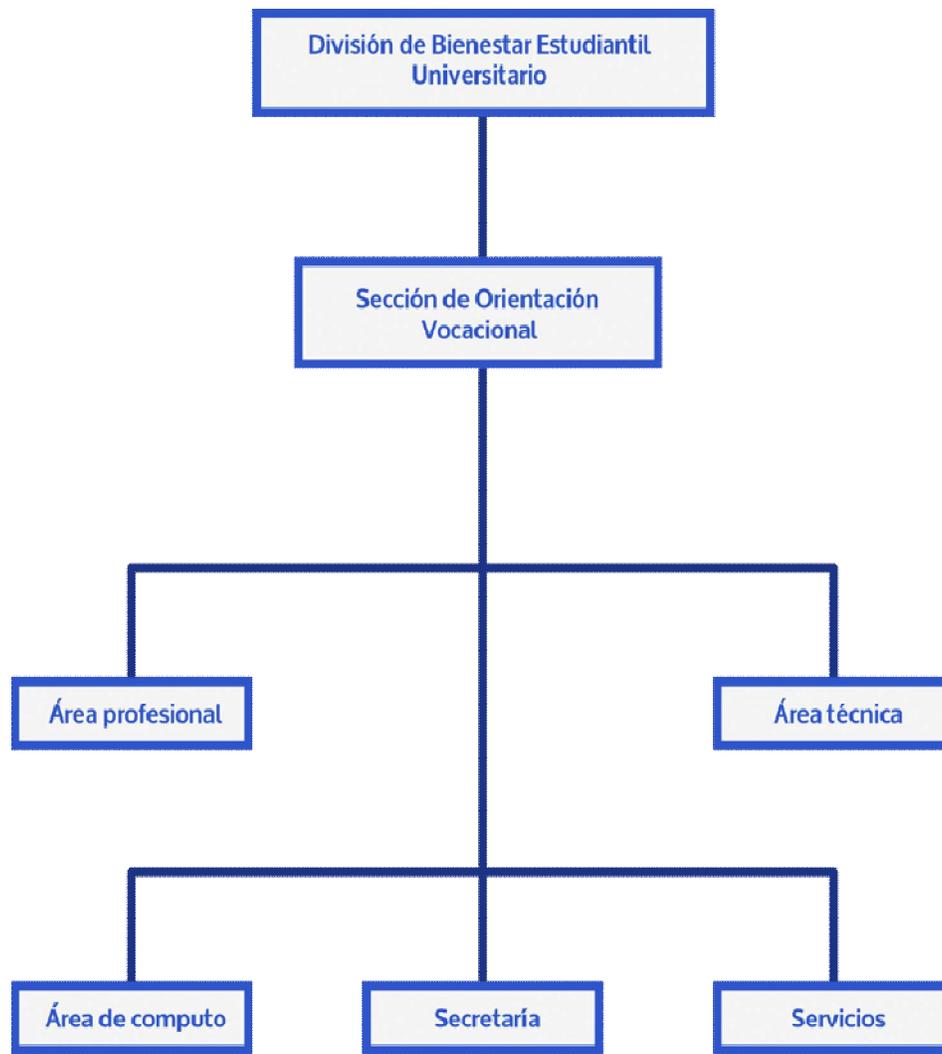
Organigrama Sección Socioeconómica



Fuente: <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

La Sección Socioeconómica cuenta con 9 colaboradores, quienes se encargan de administrar las becas proporcionadas para toda la Universidad de San Carlos.

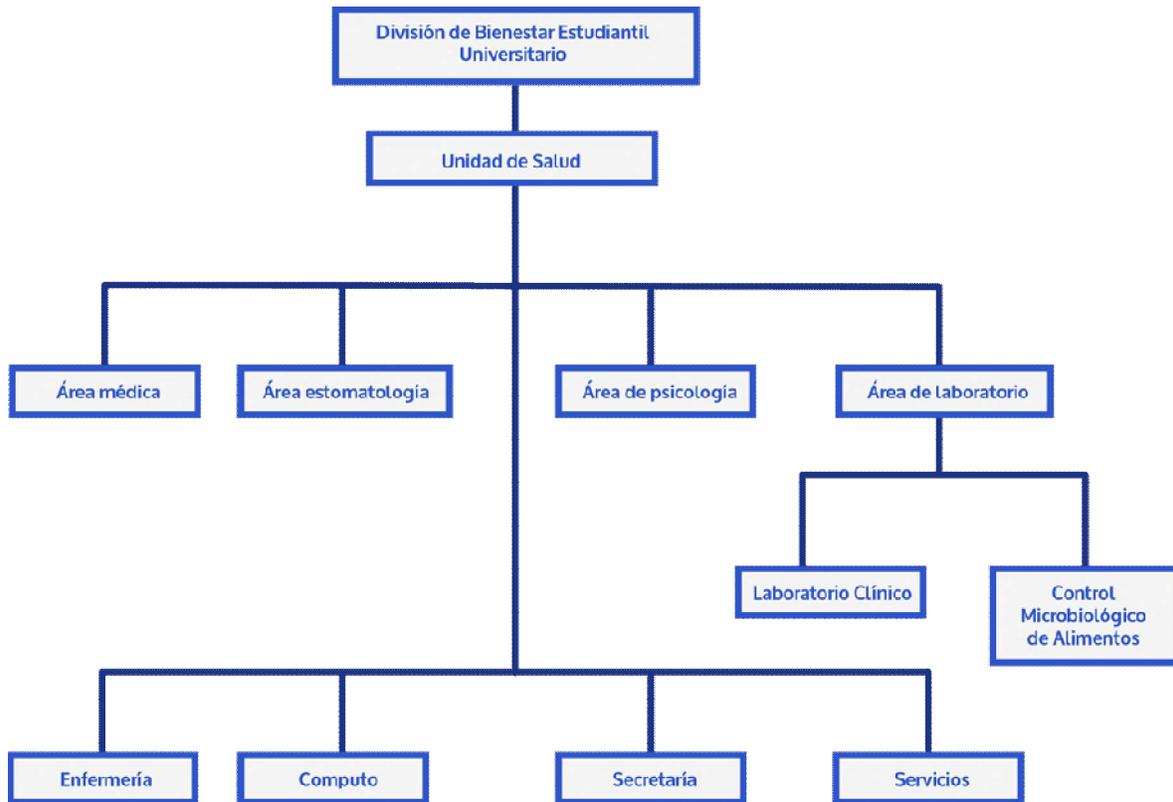
Organigrama Sección de Orientación Vocacional



Fuente: <https://diged.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

La Sección de Orientación Vocacional está formada por 29 colaboradores.

Organigrama Unidad de Salud



Fuente: <https://digid.usac.edu.gt/dbeu> (2017)

La Unidad de Salud cuenta con 38 colaboradores.

Organigrama Sección de Transporte Interno



Manual de Organización, Dirección de Desarrollo Organizacional (2009)

La Sección de Transporte Interno está constituida por 18 colaboradores.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES PARA PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO**

El objetivo del presente cuestionario es obtener información sobre las relaciones interpersonales en el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta información será utilizada exclusivamente en la elaboración de la tesis **“El estrés como factor de riesgo en las relaciones interpersonales en el personal de atención al estudiante en la educación superior estatal de la ciudad de Guatemala”** de la Maestría de Administración de Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La información es anónima y será utilizada con discreción, por lo que se agradece su colaboración y apoyo, contestando las siguientes preguntas:

Edad en años cumplidos	20 - 30 31 - 40 41 - 50 51 - 60 Mayor de 60	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	
Puesto que desempeña _____			
Sección a la que pertenece:		Jefatura BEU <input type="checkbox"/>	
Orientación Vocacional	<input type="checkbox"/>	Unidad de Salud	<input type="checkbox"/>
Sección Socioeconómica	<input type="checkbox"/>	Transporte Interno	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES: Se le presenta un listado de 24 enunciados para que seleccione de acuerdo a la escala de Likert, la que mejor se adapte a su apreciación, de acuerdo a las siguientes opciones de respuesta:

- N = Nunca
 RV = Rara vez
 AV = Algunas veces
 CS = Casi siempre
 S = Siempre

No.	SITUACIÓN	N	RV	AV	CS	S
1.	Tengo tendencia a fortalecer las relaciones con mis compañeros de trabajo, por medio de la comunicación.					
2.	Busco influir en el comportamiento de mis compañeros mediante la comunicación.					
3.	Soy capaz de declarar mis sentimientos abierta y francamente, pero con amabilidad.					
4.	Procuro crear un ambiente libre de críticas y juicios a fin de que mis compañeros puedan compartir sus opiniones.					
5.	Cuando estoy en desacuerdo con la opinión de la mayoría en una reunión, puedo mantener el control sin sentirme incómodo o ser áspero.					
6.	Tengo facilidad de darle a conocer a mis compañeros que comprendo lo que me expresan.					
7.	La jefatura toma en cuenta mis ideas para la realización del trabajo.					
8.	Generalmente soy calmado y difícil de inquietar.					
9.	Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo.					
10.	Escucho con atención cuando un compañero opina en el grupo de trabajo.					
11.	Evito que mis disgustos me alejen de mis compañeros de trabajo.					
12.	La jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
13.	Me es más sencillo relacionarme con compañeros de mi mismo género.					
14.	Cuando un compañero no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en lugar de enojarme.					

15.	Tengo problemas con alguno o algunos de mis compañeros de trabajo.					
16.	Tiendo a comprender y aceptar a mis compañeros tal como son.					
17.	Siento tendencia a tener una actitud comprensiva hacia los problemas de los demás.					
18.	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.					
19.	Soy capaz de situarme en el lugar de los demás para comprenderlos.					
20.	Tiendo a discutir con otra persona cuando sé positivamente que estoy en lo correcto.					
21.	Regularmente prefiero pensar en lo que estoy haciendo cuando tengo un problema.					
22.	Cuando surge un problema, soy capaz de considerar otros puntos de vista y trato de tenerlos en cuenta.					
23.	Prefiero realizar el trabajo con compañeros de mi mismo género.					
24.	Tiendo a considerar que los equipos de trabajo deben estar formados por personas del mismo género.					

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TEST DE ESTRÉS PARA

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO

Edad en años
 cumplidos

20 - 30
 31 - 40
 41 - 50
 51 - 60
 Mayor de 60

Sexo: Femenino
 Masculino

Puesto que
 desempeña _____

Sección a la que pertenece:

Orientación Vocacional

Sección Socioeconómica

Jefatura BEU

Unidad de Salud

Transporte Interno

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan 14 ítems que muestran diferentes síntomas psicossomáticos relacionados con el estrés. Para cada uno de ellos, señale con una equis en qué grado los ha experimentado durante los últimos meses, de acuerdo a la siguiente escala:

N = Nunca
 RV = Rara vez
 AV = Algunas veces
 CS = Casi siempre
 S = Siempre

No.	SINTOMAS PSICOSOMÁTICOS	N	RV	AV	CS	S
1	Tengo dificultad para conciliar el sueño					
2	Padezco de jaquecas y dolores de cabeza					
3	Presento indigestiones o molestias gastrointestinales					
4	Manifiesto sensación de cansancio extremo o agotamiento					
5	Tengo tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual					
6	Siento que no me da tiempo para realizar las tareas porque debo realizarlas con tiempos medidos					
7	Padezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo					
8	Tengo disminución del apetito					
9	Padezco de temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)					
10	Siento pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo					
11	Siento tentaciones fuertes de no levantarme por la mañana					
12	Manifiesto tendencia a sudar o palpitaciones					
13	Preferiría no asistir a reuniones laborales porque siento que tengo muchas tareas que realizar					
14	Siento que cada día necesito más horas para terminar mis tareas					



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA DE ENTREVISTA A JEFES DE SECCIÓN

El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta información será utilizada exclusivamente en la elaboración de la tesis titulada **“El estrés como factor de riesgo en las relaciones interpersonales en el personal de atención al estudiante en la educación superior estatal de la ciudad de Guatemala”** de la Maestría de Administración de Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La información es anónima y será utilizada con discreción, por lo que se agradece su colaboración y apoyo, contestando las siguientes preguntas:

1. ¿Ha observado usted si los colaboradores de la sección a su cargo en alguna oportunidad se han mantenido somnolientos?	Alguna vez	Continuamente	Nunca
2. El personal a su cargo, se ha ausentado de sus labores por: Jaquecas o dolores de cabeza Indigestiones o molestias gastrointestinales Cansancio extremo o agotamiento			
3. ¿Los colaboradores dejan tareas pendientes?			
4. ¿Los colaboradores padecen de tics nerviosos?			
5. ¿Se presentan tarde al trabajo?			
6. ¿Los colaboradores han requerido más tiempo del establecido para realizar la tarea?			
7. ¿Toma en cuenta las sugerencias de trabajo que le hagan sus colaboradores?			
8. ¿Da a conocer a sus colaboradores su interés			

para el cumplimiento de normas, métodos y procedimientos de trabajo?			
9. ¿Dan mejor resultado de trabajo sus equipos integrados por personas del mismo sexo?			
10. ¿Dan mejor resultado de trabajo sus equipos integrados por personas de ambos sexos?			
11. ¿Ha observado algún conflicto de trabajo entre los colaboradores?			
12. ¿Los colaboradores son capaces de considerar puntos de vista del trabajo?			

¿Desea emitir algún comentario? _____

**FOTOGRAFIAS INSTALACIONES
BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

JEFATURA



ORIENTACIÓN VOCACIONAL



SECCIÓN SOCIOECONÓMICA



UNIDAD DE SALUD



TRANSPORTE INTERNO



UNIDAD MOVIL DE TRANSPORTE INTERNO

