

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**"EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES"**

**(Un estudio con el personal de la División de Recaudación
del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social)**



*Informe Final de Investigación
Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la Escuela de Ciencias Psicológicas*

POR

**ANA CRISTINA LOPEZ
INGRITH YECENIA RODRIGUEZ GUZMAN**

Previo a optar el título de

PSICOLOGA

En el grado académico de

LICENCIATURA

Guatemala, septiembre 1998

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

13
7(1183)
6.4

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejia
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
S E C R E T A R I A

Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels. 4769798-4, 4769983, ext. 498-1
Directivo: 4769982, 4767219, ext. 4769914
e-Mail: USACTSU@guat.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 1037-97

CODIPs. 705-98

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Septiembre 18 de 1998

Señoritas Estudiantes
Ana Cristina López
Ingrith Yecenia Rodríguez Guzmán
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto NOVENO (9o.) del Acta TREINTA Y CUATRO NOVENTA Y OCHO (34-98) de Consejo Directivo, de fecha 16 de septiembre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"NOVENO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "EL ESTRES Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

ANA CRISTINA LOPEZ

CARNET No. 91-14843

INGRITH YECENIA RODRIGUEZ GUZMAN

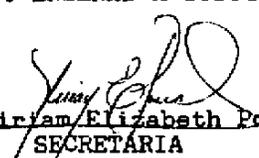
CARNET No. 91-15303

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Wendy Rogelia Anabella Cortez Dávila y revisado por el Licenciado Carlos Enrique Orantes Troccoli.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS


Licenciada Miryam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy



[Handwritten signature]
100570

Guatemala, 3 de septiembre de 1,998

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel. 4760700-4, 4760985, ext. 4760-1
Dirección: 4760982, 4767219, fax 4769914
e-Mail: USAC/PSIC@usa.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS

REVISADO
[Handwritten signature]
HORA

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Carlos E. Orantes Trócoli, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE NO.

ANA CRISTINA LOPEZ
INGRITH YECENIA RODRIGUEZ GUZMAN

91-14843
91-15303

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes, a efecto de extender **ORDEN DE IMPRESION**.

Atentamente,

"ED Y ENSEÑAR A TODOS"

[Handwritten signature]
LICDA. EDITH RUIZ DE BALCONADO
COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ERD:/eár
c.c. Docente Revisor/a
Archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels. 4767796-4, 4769963, ext. 476-4
Dirección: 4769961, 4767215, fax 4769914
e Mail: USA-CFPC@cc.ula.gi
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Guatemala,
3 de septiembre de 1,998

LICENCIADA
EDITH RÍOS DE MALDONADO, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA
EDIFICIO

LICENCIADA DE MALDONADO:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he proce-
dido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

ANA CRISTINA LOPEZ
INGRITH YECENIA RODRIGUEZ GUZMAN

CARNE No.

91-14843
91-15303

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos estable-
cidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN
FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LICENCIADO CARLOS E. ORANTES
DOCENTE REVISOR

c.c. Archivo
Docente Revisor/a



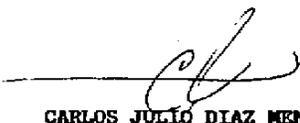


Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Ciudad de Guatemala, C. A.

Dirección Cablegráfica IGSSO
Dirección Postal: Apartado 349
Teléfono 26001-9

A QUIEN INTERESE:-

Por medio de la presente se hace constar que las estudiantes **ANA CRISTINA LOPEZ** con Carnet No. 9114843 e **INGRITH YECENIA RODRIGUEZ** con No. 9115303, en esta fecha aplicaron a los empleados de la División de Recaudación del Departamento Patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, un cuestionario relacionado con su trabajo de investigación consistente en: **EL ESTRES Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.** Y para los usos legales que a las interesadas convenga se extiende, firma y sella la presente, en una hoja de papel bond membretada, en la ciudad de Guatemala a los once días del mes de junio de mil novecientos noventa y ocho.


CARLOS JULIO DIAZ MENDEZ
Jefe del Departamento Patronal y
División de Recaudación





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel: 4762700-A, 4769921, ext. 256-1
Director: 476992, 4762219, fax: 4769914
e Mail: USACPSIC@edu.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 1037-97

CODIPs. 513-98

**APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR**

Agosto 03 de 1998

Señoritas Estudiantes
Ana Cristina López
Ingrith Yecenia Rodríguez Guzmán
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DECIMO TERCERO (13o.) del Acta VEINTE NOVENTA Y OCHO (20-98) de Consejo Directivo, de fecha 03 de junio del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO TERCERO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "EL ESTRES Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES: Un estudio con el personal de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ubicado en la 7a. Ave. y 21 calle, zona 1.", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

ANA CRISTINA LOPEZ

CARNET NO. 91-14843

INGRITH YECENIA RODRIGUEZ GUZMAN

CARNET No. 91-15303

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesora a la Licenciada Wendy Rogelia Anabella Cortez Dávila."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada ~~Miriam Elizabeth Ponce Ponce~~ S.A.C.
SECRETARIA



/Rosy

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS TODO PODEROSO:** Gracias por darme la sabiduría e inteligencia de haber llegado a este día.
- A MI MADRE:** MARCELINA LOPEZ
Gracias por el apoyo y comprensión por sus consejos dados, los cuales tomé en cuenta, lo que me permitió salir adelante.
- A MI ESPOSO:** EDI ARMANDO SALAY BARILLAS
Gracias por el amor, la paciencia y el apoyo brindado en todo momento.
- A MI HIJA:** JOSSELYN FERNANDA SALAY LOPEZ
Como un ejemplo de lo que Dios hace y apoya en la enseñanza y conocimiento.
- A MIS HERMANOS:** Con cariño especial.
- A MIS CUÑADOS:** Con mucho cariño, en especial a LEONEL SALAY, al haberme brindado su apoyo.
- A MIS TIOS:** Con cariño fraternal.
- A MI SUEGRA:** Con mucho cariño.
- A MIS AMIGOS:** Jessy, Carlos, Patty, Virúcio, Dilma, Ruth, Yoly, Betzaida, Leonel Lopez, Amarilis, Saul, Javier, con cariño y dedicación.
- A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:** Con especial cariño.
- A USTED:** Especialmente.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Porque siempre está conmigo guiandome con entendimiento y sabiduria para lograr este triunfo.

A MI ESPOSO:

Carlos Roberto Pérez, por su apoyo incondicional y su amor.

A MI HIJA:

Aymee Karla Yecenia, por su amor, comprensión y paciencia, que sea un ejemplo para su futuro.

A MIS PADRES:

Jorge Catalino Rodríguez y Aura Judith Guzmán de Rodríguez
Por ser siempre mis guías ejemplares y los mejores papás del mundo.

A MIS HERMANOS:

Jacqueline, Sara Victoria, Charly, Milton, Mildred, Winston e Ivan,
Porque siempre estemos unidos, gracias por su fraternal ayuda y cariño.

A MIS SOBRINOS:

Gerberth, Danneth, Hans, Jordi, Edmi, Jorgito, Carlos Josue y Annahi,
Que Dios los cuide y los ilumine siempre para ser unos buenos
estudiantes.

A MI SUEGRA:

Carmelita Robles de Pérez, por su sincero amor.

A MIS CUÑADOS:

Rene, Jorge, Paty, Edgar M., Lupita, Otto, Amilkar, Griss, Rolando,
Edgar G. y Francisco, con mucho cariño, gracias por su apoyo.

A MIS ABUELITOS:

Sara Chinchilla y Pedro Rodríguez, por su amor.

A MIS TIOS (AS):

Gracias por el apoyo que siempre me han brindado.

A MIS PRIMOS (AS):

Con cariño.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:

Ana Cristina Lopez, Patricia Hernandez, Sandra López, Luis Felipe Oliva,
Narciso Peñate, gratos recuerdos de estudiante por su sincera amistad y
cariño.

AGRADECIMIENTOS

- **Al Jefe del Departamento Patronal y División de Recaudación por brindarnos toda la colaboración y ayuda para realizar esta investigación.**
- **A Edgar Martínez por su colaboración en la transcripción de este trabajo y su apoyo.**
- **A la Licda. Wendy Rogelia Anabella Cortéz Dávila, por su valiosa y excelente asesoría.**
- **Al Lic. Carlos Enrique Orantes Troccoli, por su comprensión y ayuda en la revisión del trabajo de investigación.**

PADRINOS

LICDA. WENDY CORTEZ DAVILA

LIC. LUIS FRANCISCO DE LEON MORALES

ING. JORGE RODOLFO VALDES BATRES

LIC. NARCISO PEÑATE MAZARIEGOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, (Un estudio con el personal de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ubicado en la 7ª. Ave. 21 calle zona 1)

PRÓLOGO

Aunque se han logrado progresos trascendentales en la aplicación de la Psicología, a muchos problemas de la industria quedan todavía varios por resolver.

En los últimos años se han publicado numerosos trabajos sobre el estrés, el interés por este tema va en constante aumento.

Este trabajo de investigación desea exponer los niveles de estrés y la incidencia que tiene en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para poder lograr minimizarlos conociendo la problemática que se vive actualmente en Guatemala en particular en las instituciones públicas, privadas, autónomas o semiautónomas a nivel laboral.

Se tomó la decisión de realizar la investigación en el campo de la Psicología laboral dado a que los efectos producidos por el estrés predisponen a las personas provocándoles diferentes síntomas y que a la vez les repercute negativamente en la realización de sus actividades en el trabajo, con esto se pretende compartir con el lector las vivencias que surgieron al investigar a través del cuestionario presentando los resultados obtenidos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye una investigación de tipo descriptivo sobre el Estrés y su incidencia en las Relaciones Interpersonales un estudio con el personal de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Una de las motivaciones que se tomaron en cuenta fue conocer si el factor humano valioso e indispensable se hace necesario en el desarrollo de cualquier actividad cotidiana.

Por lo que se tomó en cuenta en base a lo observado detectar si el mal estado de ánimo, mala comunicación, inseguridad, tensión, somatización que presentan los empleados al realizar su trabajo demuestran el poco esmero e insatisfacción; repercutiendo en el bajo rendimiento de sus actividades diarias y relaciones interpersonales.

Tomándose en cuenta todo lo anterior el estrés tiene que ver con la constricción u opresión que crean aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente provocando algunas alteraciones, ante la exigencia a las capacidades de adaptación.

Teniendo esta investigación como Objetivo General: *"Establecer los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social"*, y como específicos:

- Establecer cuantitativamente y cualitativamente los niveles de estrés que presentan los empleados de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Identificar las causas que alteran las relaciones interpersonales en los empleados de la División de Recaudación.
- Proporcionar los medios necesarios para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la División de Recaudación.

PROPIEDAD DE LOS ARCHIVOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

- Brindar a la institución nuevos conocimientos para prevenir el mal estado anímico, que causa el estrés en el trabajador.
- Dar a conocer las conclusiones y recomendaciones a las que se lleguen en esta investigación a las autoridades competentes de la Institución y a la Escuela de Ciencias Psicológicas.

Planteando como hipótesis *“El estrés prevaleciente en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social afecta negativamente las Relaciones interpersonales”*.

Estableciendo como la variable independiente El estrés y en la variable dependiente Las Relaciones Interpersonales, teniendo en los indicadores de la variable independiente: Abulia, Rasgos Depresivos, Irritabilidad, Tensión, Somatización y en los indicadores de la variable dependiente: Problemas con Compañeros, Problemas de conducta en su convivencia laboral, Insatisfacción, Egocentrismo.

Utilizando como instrumento para recabar la información de esta investigación un Cuestionario de 27 preguntas cerradas y planteadas sin lugar a duda o confusión.

Empleando la estadística descriptiva presentando los resultados obtenidos por medio de cuadros y gráficas de barras en porcentajes. Para la recopilación teórica de la investigación se consultaron varios autores antiguos y modernos, la muestra fue no aleatoria.

Puesto que el problema se encuentra ubicado dentro de la Psicología laboral e industrial para lograr minimizar los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales se hace necesario que exista un psicólogo especializado en la rama laboral ya que será un aporte importante en el ámbito nacional y en toda institución pública, privada, autónoma o semiautónoma; así también contribuyendo a la Escuela de Ciencias Psicológicas enfocando el rol que juega el psicólogo en el área laboral.

CAPITULO I

I. MARCO TEÓRICO

I.1. ANTECEDENTES

Previo a este trabajo se han realizado investigaciones con temas afines, que para el presente sirven como base teórica, ya que constituyen los antecedentes del mismo. Por medio de una consulta bibliográfica realizada en la biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC y con el uso de un número considerable de trabajos de investigación de psicólogos que ejercen la profesión, se ha recopilado la siguiente información.

1. En el estudio titulado *La comunicación entre jefe de personal y empleado a su cargo*, se concluyó que: *Con base a las relaciones interpersonales, se comprobó que existe una deficiente comunicación entre jefe de personal y empleado en la lavandería Industrial Victoria. Siendo los sentimientos negativos, uno de los factores determinantes.* (Morales Mendoza, 1995: 37)
2. Otro estudio denominado *El estrés y la aplicación del entrenamiento autógeno de J. Herich Schultz*, se concluyó que: *Se obtuvo un alto porcentaje positivo en el control del estrés sin profundizar en factores psicodinámicos de la historia individual de los participantes.* (Gutiérrez Hernández, 1992: 26)
3. Seguidamente el estudio titulado *Incidencia de los Factores sociales y laborales en la Génesis del binomio angustia-depresión en los agentes policiaicos*, se concluyó que: *Una de las condicionantes que afectan en mayor grado es el bajo salario así como la falta de capacitación adecuada, falta de estimulación y reconocimiento a la labor que realiza, lo cual conlleva a la falta de ascensos, puesto que no existe un adecuado sistema para el efecto, no cuentan con un apoyo de la institución y la comunicación es inadecuada afectando las relaciones interpersonales. Todo esto*

conlleva a un aumento de las índices de ansiedad y depresión mostrados por los agentes a su ingreso y por seis meses después, provocando un mal servicio hacia la ciudadanía, llegando en la mayoría de los casos a la corrupción. Esto se puede constatar a través de las diferentes observaciones realizadas en el lugar de trabajo y por la información verídica que se recabo durante el transcurso de la realización de la presente investigación. (Oliva Torres, 1996:85)

ORGANIZACIÓN Y CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SEGÚN LEY ORGÁNICA:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, fue creado mediante el Decreto 295 del congreso de la República de Guatemala, que contiene la Ley orgánica respectiva, en la que se dispone que sus actuaciones deben regirse por su propia normatividad y consecuentemente por la reglamentación que se emita por la realización de sus fines, dándole asimismo los órganos que la dirigen y administran Junta Directiva y Gerencia a quienes se les instituyó como los entes competentes para emitir los normativos pertinentes en el Régimen de Seguridad Social y de su dirección y administración en general. (Meza Duarte, 1970:24)

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por ser una institución pública elabora una normatividad que se sujeta al ámbito propio de su proyección social.

El Artículo primero del Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social dispone: Artículo Iero.: *Crease una Institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el Artículo 63 de la constitución de la República, un régimen*

racional, unitario y obligatorio de Seguridad Social de conformidad con el sistema de protección mínima. (Constitución Política, 1985:9 Art. 100)

Dicha institución se denomina Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y para los efectos de esta ley de sus reglamentos. Con base en la norma anterior los órganos superiores del Instituto son la Junta directiva y la Gerencia, los que dentro de la organización administrativa realizan actos como órganos competentes, legales y crean efectos jurídicos encaminados a satisfacer los intereses colectivos. Dicho en otras palabras los actos administrativos que emanan de la Junta directiva y de la Gerencia del Instituto constituyen actos administrativos, a través de las formas denominadas acuerdos, reglamentos y disposiciones diversas para la correcta y adecuada aplicación de la Ley orgánica. De lo anterior se deriva el organigrama siguiente:

GERENCIA

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACION FINANCIERA

DEPTO. DE PROCESAMIENTO
PATRONAL

DEPTO. DE PRESUPUESTO

DEPTO. TECNICO
ELECT. DE DATOS

DEPTO. DE CONTABILIDAD

DEPTO. DE ASESORIAMIENTOS

DEPTO. DE CAJA

El departamento patronal órgano operativo que depende directamente de la subgerencia de Administración Financiera, tiene a su cargo tres divisiones: la División de Registro de Patronos y Trabajadores, la División de Inspección y la División de Recaudación.

La División de Recaudación tiene las siguientes funciones:

- a. Lograr que los Patronos con la obligación de regirse por el régimen de Seguridad Social, cumplan con presentar al Instituto las correspondientes planillas de pago a sus trabajadores.
- b. Tener control permanente de los patronos caídos en mora para que los mismos a través de los mecanismos administrativos y legales, hagan efectivo el pago de sus contribuciones.

- c. Controlar y ejecutar la recaudación de la cuota patronal y de los trabajadores inscritos al régimen de Seguridad Social.
- d. Investigar y poner en práctica procedimientos ágiles y efectivos de cobranza.
- e. Presentar a las autoridades superiores del Instituto informes de trabajo, que permiten la toma de decisiones y planteamiento de políticas relativas a la recuperación de adeudos por parte de los patronos y trabajadores.
- f. Registrar y controlar las contribuciones percibidas y las pendientes de pago en cada expediente patronal.
- g. Proporcionar las informaciones necesarias para la contabilización de los ingresos provenientes de las cuotas patronales y de los trabajadores.
- h. Coordinar actividades con el Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos para la implementación del sistema de control computarizado de recaudación.
- i. Otras funciones que le sean asignadas por las autoridades superiores.

La División de Recaudación se encuentra dividida por secciones las cuales tienen las siguientes funciones:

RECEPCIÓN:

Recibe todo documento relacionado con el Departamento Patronal, trasladando toda papelería a donde corresponda.

INGRESOS DIVERSOS:

Tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a. Elaborar los recibos de las planillas que los patronos van a cancelar.
- b. Calcular los recargos por mora de las planillas de Seguridad Social no presentadas en tiempo según el Acuerdo 546, Artículos 35 y 36.

CONVENIOS DE PAGO:

- a. Analizar expedientes para elaborar convenios de pago suscritos por los patronos que no van al día en sus pagos y estos solicitan facilidades para que sean canceladas sus contribuciones a plazo, según Artículos 28 y 29 del Acuerdo 546 de la Junta Directiva del instituto.
- b. Elabora correspondencia específica para cobros de cuotas patronales en mora u otros requerimientos de cobro.
- c. Atiende al sector patronal, empleados de la misma sección y público en general que requiere información al respecto.
- d. Otras funciones que le sean asignadas por la Jefatura de la División de recaudación.

ESTADOS DE CUENTA Y LIQUIDACIONES FINALES:

- a. Elabora documentos de cobro, donde indica los que adeudan una empresa o industria.
- b. Elabora documentos de cobro, donde le indica al patrono o representante legal que su empresa tiene una deuda de tanto por haber cesado sus actividades laborales con la Institución.

ACTAS DE REVISIÓN:

Analiza los expedientes patronales y agiliza los trámites para la efectiva recaudación de contribuciones por medio de actas de revisión suscritas por la División de Inspección (Inspectores patronales), después del análisis emiten documentos de cobro (Notas de cargo), siendo éstas trasladadas a la sección que le corresponda.

NOTAS DE CARGO:

- a. Analiza y opera las notas de cargo emitidas para los trámites legales de recaudación.
 - b. Graba todo documento de cobro planteado y trasladado a dicha sección, asimismo anula notas de cargo emitidas con errores, transfiriendo toda la papelería donde corresponda.
 - c. Anula recibos de pago que han sido rechazados, emitiendo documentos de cobro.
-

APLICACIONES:

Desglosa todo pago efectuado por medio de documentos de cobro, dando la cantidad exacta que el patrono canceló por medio de hojas IBM archivo computarizado; este detalle es dado al departamento de contabilidad y auditoría del Instituto para su verificación pertinente.

AVISOS:

- a. Controla los ingresos diarios que se reciben de la capital, así como de las delegaciones y cajas departamentales por concepto de pagos de cuotas patronales, laborales y otros, consignándolos al historial patronal y tarjetas auxiliares.
- b. Emiten un documento donde le indica al patrono su deuda que tiene en base a una Certificación de
- c. Gerencia, aprobada por el Departamento legal.

CERTIFICACIONES DE DEMANDA:

- a. Analiza expedientes para elaborar certificaciones de demanda que servirán para la iniciación de juicios por la vía de lo económico coactivo.
- b. Elabora correspondencia específica para cobros de cuotas patronales en mora u otros requerimientos legales de recaudación.
- c. Atiende al sector patronal, empleados del Instituto y público que requiere información respecto de trámites de recaudación diversos.

SECCIÓN DE ARCHIVO:

- a. Recibe la documentación de las secciones que integran la División de Recaudación para su archivo respectivo.
- b. Controla y custodia los documentos con valor, fiscalizados por la Contraloría General de cuentas de la Nación que ingresan a la sección.

- c. Ordena y clasifica planillas de Seguridad Social para su microfilmación en donde corresponde.
- d. Proporciona información a las demás secciones de la división que requieren datos de salarios reportados y cuentas patronales.

SECCIÓN DE NOTIFICACIONES:

- a. Velar por la eficaz y oportuna notificación a los patronos morosos y/o a sus representantes sometidos a trámites legales establecidos.
- b. Consulta carpeta patronal para analizar situaciones de notas de cargo y revisar el estado vigente, suspenso o de cancelación en que se encuentre la empresa analizada.
- c. Proporciona información sobre notas de cargo notificadas y agiliza su elaboración para certificaciones de demanda.
- d. Notifica mensualmente el sector patronal de las resoluciones de suscripción de convenios de pago y otros. (Acuerdo 546, 1976:1-16)

PSICODINÁMICA DEL ESTRÉS:

1. ORIGENES:

Julián Melgoza sostiene, la palabra estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión, esta palabra se ha venido usando desde el siglo XIV hasta nuestros días.

El fisiólogo francés Claude Bernard, sugirió que los cambios externos tales como el recargo de trabajo, conflictos interpersonales, pueden perturbar el funcionamiento del organismo y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste ante tales cambios, alcanzara la estabilidad o equilibrio del medio interno. (Melgoza, 1995:19-20)

Para el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, en la década de 1,920 acuñó el término omeostasis para demostrar el mantenimiento del medio interno y agregó a la Homeostasis el término estrés, refiriéndose a los niveles críticos de estrés como aquellos que podían provocar un debilitamiento en los mecanismos homeostáticos. (Cannon, 1932:387)

La utilización del término estrés tiene su antecedente en el estudio del Doctor Hans Selye (Padre del concepto Estrés), el cual sentó las bases para la investigación del estrés y lo determinó como fuerza externa que actúa sobre el organismo o el desgaste y deterioro que en éste ocasiona la vida, en las últimas décadas, ha disminuido el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento. (Selye, 1977:289)

1. ESTRÉS:

Según Alethea Lawson, *etimológicamente el estrés significa un esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo, es en sí una reacción a una situación nueva que está íntimamente ligada a los mecanismos de ajuste del individuo al medio que lo rodea.* (Lawson, 1978:30).

Duane Schultz sostiene que, el estrés implica la interacción del organismo con el medio ambiente, como una fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo creando así una respuesta fisiológica resultante de un evento externo o una situación que potencialmente son dañinos.

Durante el periodo del estrés, el organismo se convierte en una verdadera fábrica de sustancias químicas que al no ser utilizadas para el fin que fueron generadas luchar o huir, se incorporan al sistema reponiendo el mecanismo de metabolismo y provoca en éste un desequilibrio que repercutirá en el órgano más débil que tengamos. Es por eso que se dice que el estrés puede provocar diversas enfermedades dependiendo de la forma

en que la persona somatiza el exceso de estrés: por hipertensión, dificultades coronarias, trombosis, infartos, hemorragias cerebrales, úlceras, jaquecas, reumatismo, etc. (Schultz, 1985:398).

Se toma el estrés, como una respuesta adaptativa medida por las características individuales y/o procesos psicológicos. Es por ello, que el estrés como una respuesta no específica del cuerpo, se acentuó en el concepto biológico en 1936 Hans Selye señala que, *el desarrollo de una reacción a un estímulo llamado estresor que implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales y en el tamaño de muchos órganos.* (Selye, 1977:290).

a. CAUSAS QUE PRODUCEN EL ESTRÉS:

Julián Melgoza define que, los cambios trascendentes de la vida, sin duda originan estrés, es posible que las pequeñas frustraciones diarias provocan por lo menos el mismo grado de estrés. Tanto los eventos importantes como los de poca importancia causan estrés pues producen sensaciones de presión, frustración, conflicto y ansiedad.

Las frustraciones mayores, pueden ser desencadenada por los grandes acontecimientos de la vida como la muerte o el divorcio. La presión como causa del estrés ocurre cuando se ven obligados a acelerar, intensificar o redirigir el comportamiento, o bien cuando deben de corresponder a altos niveles de rendimiento. Se presionan ellos mismos para alcanzar algunos niveles de excelencia. (Melgoza, 1995:53-59).

Sostiene Máximo Fernández que, *entre las fuentes externas de presión se encuentra la competencia, el cambio, las expectativas de parientes y amigos; es por ello, que la frustración como un factor que causa el estrés, tiene lugar cuando se le impide al sujeto obtener una meta, encontrar un nuevo medio de adaptarse a vivir con la decepción. Las cinco causas fundamentales de la frustración son: dilaciones, falta de*

recurso perdidas, fracaso y en sí una distorsión de la personalidad. (Fernandez, 1975:260)

Julián Melgoza dice que, la ansiedad como otra de las causas, es una forma de estrés en que la gente siente todos los síntomas del temor, pero no logran identificar las causas de su medio o perturbación.

Muchos psicólogos piensan que la ansiedad, es un signo de conflicto interno e inconsciente y a la vez la definen como un fenómeno humano normal que únicamente debe de ser considerado patológico cuando comprometa el bienestar general o la eficacia personal.

Lo fundamental es atender el estrés, como el fuego tiene su lado positivo y su lado negativo. Según el empleo que se le dé al fuego, puede servir para dar calor o para quemar una cosa, así también el uso racional del estrés ha hecho florecer nuestra civilización actual, pero su mal manejo está conduciendo al humano, a no disfrutar del bienestar logrado.

El conflicto como parte de las causas del estrés, es el problema más común al que ellos deben adaptarse, ocurre cuando afrontan dos exigencias: oportunidades y necesidades, el conflicto del estrés es hacerlo partir de dos tendencias opuestas; la primera tendencia es hacerlo acercar a las cosas que los atraen (aproximación) y la segunda rehuir de las cosas que evitan y repelen (evitación). (Melgoza, 1995:40-62).

Según Lawrence Kolb, *la ansiedad constituye un fenómeno complejo, ya que se trata de una función de gran utilidad para estimular los esfuerzos, la vivacidad y contribuir a que una persona se mantenga de un elevado nivel de trabajo y conducta; en exceso la ansiedad compromete la eficacia y presenta la actitud y comportamiento aprehensivos y tensos que se convierte en una desagradable experiencia.* (Kolb, 992:594)

1. CAUSAS GENERALES DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO:

John Ivansevich y Michael T. Materson definen que, en la mayoría de personas se puede encontrar con mucha facilidad causas que provocan estrés y que los llevan de una u otra manera a carecer de energía, para lograr una mejor calidad de vida tanto personal como laboral.

Entre las causas generales que con más frecuencia encontramos estrés, esta un respaldo insuficiente en el trabajo, que se puede manifestar al realizar tareas que estan por debajo de su nivel de entrenamiento y competencia, como por ejemplo: hay estrés cuando hay retrasos ocasionados por la espera, por reparaciones en el equipo o mientras llegan los suministros (Problemas en el sistema). Esto provoca en el empleado irritaciones acumulativas que interfieren en la eficiencia de su trabajo.

Otra causa de estrés son los escasos prospectos de posición, salario y promoción, que sin dichos objetivos muchas personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones. Se vuelven agudamente conscientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento y al final de cuentas de su desesperación.

La incertidumbre e inseguridad, como otra de las causas que manifiesta el estrés en las personas, se deben a cambios frecuentes que llegan a provocar dudas como por ejemplo: dudas si va a ser cambiado a otro puesto menos atractivo, si sera transferido a otra oficina o sección. Estos cambios en las personas, son imprescindibles y están sujetas a virajes conflictivos, dando como resultado un nivel potencialmente devastador y a la vez un bajo rendimiento en su calidad de vida laboral. (Ivansevich y Materson, 1985:76-81).

Para Gary Desler *el sueldo y las condiciones de trabajo adecuados no solo son valiosos en sí mismos (el buen salario ayuda a evitar el estrés de los problemas financieros, mientras que las condiciones del trabajo promueven la eficiencia), si no que también actúan como prueba tangible de que las personas en realidad los valoran, al*

contrario de lo que ocurre con la simple repartición de cumplidos rituales cuando esto conviene a sus propios propósitos. (Desler, 1989:180).

2. CAUSAS ESPECIFICAS DE ESTRÉS EN EL TRABAJO:

Como señalan los autores antes mencionados, las causas específicas de estrés en las personas se tienen especificaciones confusas respecto de las funciones desempeñadas, siendo el problema, la falta de claridad de donde terminan sus responsabilidades y donde comienzan las de la siguiente persona, puesto que las especificaciones de trabajo confusas los vuelven vulnerables. Las especificaciones confusas de las funciones también hacen difícil asignar prioridades a sus diversas tareas y distribuir cantidades apropiadas de tiempo a cada una de ellas, siendo estos dos factores las fuentes principales de estrés.

El conflicto de funciones como otra causa de estrés puede ocurrir cuando dos aspectos de su trabajo son incompatibles entre sí, esto como resultado de sentimientos de conflicto interior, de temor a ser descubierto y censurado por los superiores y finalmente de inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo.

Otra causa específica de estrés son las expectativas personales elevadas e irrealizables, el resultado de dicha falta de objetividad es que el individuo nunca está satisfecho en su desempeño y nunca puede relajarse con el sentimiento de un trabajo bien hecho. Al no reconocer las limitaciones y restricciones dentro de las que todos tenemos que trabajar, los individuos se ven impedidos para desarrollar criterios precisos por medio de los cuales puedan medir el éxito o el fracaso de sus esfuerzos, por lo que no pueden desempeñarse también como podrían hacerlo.

El conflicto con los colegas como resultado del liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad y de muchas otras variables tales como las especificaciones confusas de las funciones y el exceso de trabajo, se convierten en causas de estrés y de encuentros dañinos entre individuos que tendrían muchos más beneficios si se trabajaran

en armonía. Es por ello, que al reconocer las causas que puede provocar estrés en las personas en su trabajo, estas pueden desarrollar mecanismos de defensas, los cuales pueden entrar en acción sobre él, puesto que el fin primordial del individuo es el ajuste y la adaptación a todos aquellos factores que intervienen y provocan conflictos tanto en su vida laboral como personal. así como varias condiciones adversas. (Ivansevich y Materson, 1985:82-91).

b. EL MANEJO DEL ESTRÉS:

Según Alethea Lawson, aunque la persona como individuo; no es capaz de solucionar todos los problemas presentados por nuestra sociedad, el mismo individuo puede modificar su propia existencia dentro de esta sociedad, ejerciendo un control personal sobre su papel particular y en este control sobre la relación entre el individuo y su entorno, existe en potencia la posibilidad de manejar el estrés.

El humano ante los estímulos exigentes de la vida -dice Lawson- puede utilizar tres formas de manejar el estrés: pueden permanecer en la situación y luchar contra las exigencias intentando superarlas o bien puede huir del sujeto estresante o redefinirlo, no como una exigencia, sino como una estimulación neutral o incluso agradable.

En la lucha directa, permaneciendo en la situación el individuo puede conseguir la reducción del estrés en dos formas: resistiendo al estímulo externo que provoca el estrés, con lo cual se canaliza toda la energía liberada por lo que el estrés disminuye y la otra por la reducción de la exigencia original con lo cual también se reduce el estrés.

La segunda estrategia en el manejo del estrés, es la de huir del sujeto estresante y es tan válida como la de luchar, se emplea cuando la exigencia resulta demasiado fuerte para su modificación como por ejemplo: manejar el estrés del medio ambiente huyendo del departamento de la ciudad a una casa en la zona periférica o el cambio de trabajo.

La tercera estrategia en el manejo del estrés es la de redefinirlo.

El ser humano puede protegerse de su entorno no solamente luchando o huyendo de los estresores, sino también ignorándolos o redefiniéndolos de una manera positiva para él.

Una vez se ha conseguido manejar el estrés, después de haber iniciado una de las tres alternativas de luchar, huir o redefinir la aplicación de relajamiento puede ser decisiva en la eliminación de las consecuencias negativas del estrés. Este relajamiento actúa disminuyendo y eliminando las tensiones residuales, causadas por una dosis excesiva de estrés.

El sistema de ejercicios físicos y mentales que ofrece el relajamiento, ayuda a la recuperación del equilibrio; tal resultado significa no solo la devolución completa del presente estrés, sino que también preparará al individuo para manejarlo mejor en el futuro. (Lawson, 1978:86-144)

De acuerdo con Dolores Curnan al final, la mayor parte del estrés es algo subjetivo; algo creado por la persona, por la definición individual que un estresor tiene para ella. El estrés no son los estresores, sino la creación propia del individuo ante la presencia de los estresores. No es ni estímulo, ni la situación los responsables de la reacción o respuesta del individuo a cualquier suceso, sino la interpretación que la persona da al suceso, la que llevará a tener una u otra reacción. (Curnan, 1985:240).

c. EFECTOS DE ESTRÉS:

Según Duane Schultz, los efectos de estrés pueden ser primarios o directos, otros la mayoría pueden ser indirectos y constituir efectos secundarios o terciarios.

1. Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, melancolía, poca autoestima, amenaza, tensión nerviosa, nerviosismo y soledad.
2. Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de

bebidas o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

3. Efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones, olvidos frecuentes, hipersensibilidad de la critica y bloqueo mental.
4. Efectos fisiológicos: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de los niveles de glucosa sanguínea, sequedad de la boca, excitación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, ruido en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
5. Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo. (Schultz, 1985:405-409).

d. **COMO PREVENIR EL ESTRÉS.**

Julián Melgoza define que, todo principio cuesta pero se necesita de un esfuerzo, siempre y cuando la persona tenga fuerza de voluntad. El individuo para prevenir el estrés tiene que hacer lo siguiente:

- a. Plan de ejercicio físico antiestrés.
- b. Tener reposo después de cada actividad.
- c. Tener descanso durante cierto tiempo
- d. Tener ejercicios físicos y mentales que ofrece el relajamiento, ayuda a la recuperación del equilibrio.
- e. Tener una dieta balanceada tanto de comidas como bebidas.
- f. No tomar ningún tipo de drogas.
- g. Tener contacto con la naturaleza.
- h. Tener un tiempo libre para otra actividad que desee.
- i. Saber lo que piensa.

- j. Aprovechar al máximo el tiempo ya que es un don del que todos recibimos en igual medida. El éxito depende de saber hacer un buen uso de él.

e. **EL ESTRÉS Y LA ACTIVIDAD PERSONAL**

Actividad negativa: ante un agente presuntamente estresante.

Respuestas Fisiológicas: Cambios hormonales, sanguíneos y metabólicos, Respiración acelerada, músculos tensos, Trastornos digestivos, Problemas de sueño, fatiga, reacciones psicósomáticas.

Respuestas Psicológicas: Pérdida de memoria y de capacidad racional, ansiedad, irritabilidad, depresión.

Conducta Anómala: Bajo rendimiento laboral, relaciones personales conflictivas, indecisión, agresividad verbal o física, uso de alcohol y de otras drogas.

Actitud Positiva: Respuestas fisiológicas, secreción de hormonas, más salud, vasodilatación, mejor asimilación y mejor alimentación.

Respuestas Psicológicas: Actividad mental en buen estado, confianza en uno mismo, sentimientos de afecto y simpatía por el demás cultivo del altruismo, buen humor.

Conducta Adecuada: Rendimiento laboral óptimo, relaciones personales positivas, tolerancia, moderación, dominio propio (Melgoza, 1995:107-115).

RELACIONES INTERPERSONALES:

Segun Beernard Bass M., las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario frustrar, decepcionar. Es un intercambio social, proceso por el cual dos personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes; satisfacer necesidades mutuas y construir una relación satisfactoria.

Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de relación.

Si la persona desea algo de la otra trata de satisfacer necesidades tal vez de amor, afecto, aprobación social, autoestima. Las personas son atraídas por aquellos con quien tienen similitud de creencias, valores, propósitos. (Bass M., 1985:380).

Autores como Edwin Fleishman y Alan Bass dicen que, una persona que está de acuerdo con nosotros desencadena sentimientos positivos, mientras que una persona que esta en desacuerdo tiende a desencadenar sentimientos negativos. Para que una relación satisfaga las necesidades de ambas personas requiere una comunidad de propósitos; algunas personas consideran a las demás como objetos deshumanos para ser manipulados y utilizados, pero la otra persona es un TU, una presencia una persona con dignidad e integridad debe respetarse. Cuando la relación satisface a una persona pero no satisface a otra es difícil o imposible mantener relación interpersonal la constituye: a juzgar, a evaluar, a probar o rechazar afirmaciones de otras personas. El problema consiste en pensar que la buena comunicación equivale a la aceptación.

Para que una relación tenga éxito es importante que cada individuo sepa que se espera de él y a la vez dejen claro que si se toman medidas habrán incomprensiones y conflictos interpersonales. (Fleishman y Bass, 1986:89).

Para Bow, *el conflicto es un estado tensional debido a fricciones y represiones, la vida en el trabajo, es tensional ya que si se trabaja bajo presión, el estrés, los problemas, ya sean personales o de la empresa ayudará a que se presente un conflicto.* (Bow, 1977:432).

Sostiene Keith Davis que, *entre las causas psicosociales que provocan conflicto en los individuos tenemos: formación y actitudes inadecuadas, inadaptaciones que proceden de fallos de aptitudes, otras tienen origen en la empresa, al no satisfacer necesidades de los trabajadores como: bajo salario, ambiente físico desagradable, jornadas largas y el jefe de personal ya que éste puede ocasionar infinidad de conflictos.* (Davis, 1987:146)

De acuerdo con Juan Larios, cuando las personas carecen de aptitudes exigidas por el puesto de trabajo, lo probable será que tenga una aptitud negativa, ya que el nivel de adaptación será mínimo.

Cuando la formación y el adiestramiento es bajo hay inadaptación, los grupos de trabajo pueden ser causa de conflicto, ya que hay tensiones interiores, debido a diversas causas (liderazgo, determinación de objetivos), también puede haber rechazo ya que algunos empleados pueden ser rechazados.

La mayor parte de veces el empleado no tiene confianza hacia su jefe, ya que este se porta tajante, éste debe tener una buena preparación para saber manejar a sus empleados; ya que el trabajo del supervisor consiste en hacer que el comportamiento del empleado sea mejor. Hay algunos jefes de personal que amenazan y otros que ofrecen recompensa, otros que exigen más de lo que se puede hacer, critican y con frecuencia rebaja el autoestima del empleado; haciendo que éste se sienta mal, se niega a aceptar sugerencias y a explicar sus acciones.

Existe el jefe de personal muy considerado, que hace hincapié en las promesas, las recompensas y los ayuda; se preocupa para que la recompensa por un trabajo bien hecho, mantiene a sus empleados en buenas relaciones, tanto con el jefe de personal como con sus compañeros; expresa su aprobación mantiene y estimula la autoestima tratándoles como iguales. Los empleados se sienten a gusto cuando hablan con él se mantiene accesibles; ponen en práctica sugerencias de los empleados. Este tiene más chance de que sus empleados no se ausenten y hallan menos conflictos interpersonales, son bondadosos pero firmes; se interesan por el bienestar de sus trabajadores procuran tener presente los intereses del empleado tanto como los de la

empresa, sabe que debe esperar de cada miembro de su grupo y reconocer sus capacidades y limitaciones. (Larios, 1989:100-134).

TIPOS FUNDAMENTALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Autores como Mira y Lopez definen que existen cuatro tipos fundamentales de las relaciones interpersonales:

- a. **TIPOS DE RIVALIDAD:** Se trata de una lucha por poder, es decir del objetivo de dominar o superar al otro. Si es guiada por una de las tendencias más primarias, se transforma en agresión o lucha física si es sublimada o reglamentada socialmente (mecanismos de defensa).
 - b. **TIPOS DE DOMINIO:** Hay cierta duda que esta al principio es la actitud que es espontánea, suele darle en función de dependencia pero contra ella se da el miedo, provocando inseguridad y prudencia. No obstante quien menos no deja de tener ese afán de dominio. Algunos filósofos y psicólogos designan algunos términos con respecto al dominio como: voluntad de poder, tendencia a la autoafirmación, soberbia, ambición, deseo de mandar, ocupar un cargo mejor.
 - c. **TIPOS DE SUMISIÓN:** La actitud sumisa, pasiva o dependiente, lleva a una relación en la que el sujeto carece de iniciativa o si la tiene la condiciona a la aprobación del jefe o del grupo con el que convive, sin duda el miedo es el factor motivante más destacado en este tipo de relación, pero existen otros motivos a medida que se desarrolla la personalidad como la inexperiencia, apatía, admiración tendencia al castigo y conveniencia utilitaria.
 - d. **TIPOS DE COLABORACIÓN:** Conduce a la unificación y convergencia de acciones en beneficio común, cada uno de los miembros tiene una posición de obediencia en forma oscilante y suave con una finalidad productiva (trabajo), o bien sea una finalidad hedónica (placer obtenido por la fantasía y el juego, liberando las tensiones íntimas).
-

Esta relación se alcanza únicamente si el ser humano ha conseguido superar dos emociones defensivas y ofensivas (miedo e ira). (Mira y López, 1989:286-289).

PSICOLOGÍA LABORAL:

Afirma Duane Schulz que, la psicología laboral nació a principios del siglo XX y creció rápidamente sobre todo a raíz de las dos guerras mundiales que le brindaron la oportunidad de probar su utilidad. La psicología laboral influye en todos los aspectos de su vida en el trabajo y fuera de él. Afecta a la contratación y el adiestramiento iniciales, a la manera en que se ejecuta y se evalúa el trabajo, la motivación de los empleados y la satisfacción en el trabajo, sin mencionar muchos otros factores que rigen en el progreso y desarrollo personales así como la productividad y vitalidad de la empresa o institución.

La psicología laboral por ser una ciencia se basa en la observación y experimentación, se ocupa únicamente de la conducta externa, es decir la observable objetivamente. (Schultz, 1985:8-26).

Según Alethea Lawson, la psicología laboral se basa en un enfoque teórico o más o menos estable que le ha dado la apariencia de una disciplina segura, científicamente respetable para especular con cierto grado de exactitud en los tradicionales campos de la selección y colocación de empleados y las ulteriores evaluaciones de rendimiento en el trabajo, pese a que se ha evitado todo contacto con los aspectos psicosociales de los trabajadores ya que esto no se presta a la investigación. (Lawson, 1978:146).

Autores como Marvin Dunnette y Wayne Kirchner, la psicología laboral consiste en la aplicación de métodos, acontecimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo, en sus métodos y procedimientos tiene la misma categoría que la física o química, pues una ciencia se conoce por sus métodos y no por su objeto. Tiene carácter empírico, se basa en la observación y en la experimentación y en la experiencia. Sus procedimientos y resultados son objetivos, cuando un psicólogo laboral observa el comportamiento de los trabajadores, lo hace siguiendo las tradiciones más centradas de la ciencia: objetiva, imparcial,

sistemático y como su método es objetivo, también debe ser el objeto de su observación la conducta humana.

Puesto que la psicología se ocupa de las dimensiones intangibles del ser humano, motivaciones, emociones, ideas, no es posible observar directamente estas facetas de nuestra vida interior subjetiva. No podemos ver directamente la inteligencia, pero percibimos manifestaciones externas de diversos grados de inteligencia. Los psicólogos observan objetivamente a un sujeto, la inferencia que se basa en la observación de la conducta permite extraer conclusiones sobre varios estados o condiciones del hombre, a pesar de ser inobservable directamente. (Dunnette y Kirchner, 1990:530)

PSICOLOGÍA SOCIAL:

Dice José Luis Monreal que, la psicología social estudia la naturaleza social del individuo. Trata de comprender y explicar como el pensamiento, el sentimiento y la conducta del individuo son influidos por la presencia, real, imaginada o implícita de otras personas.

La psicología social no abarca más que uno de los campos científicos relacionados con el estudio objetivo de la conducta humana. La psicología, sociología, la antropología, las ciencias políticas y otras ciencias de la conducta, estudian el comportamiento humano, sí bien desde distintos puntos de vista. La psicología se concentra ante todo en el individuo aislado de los otros e indaga algunas cuestiones como el funcionamiento de la percepción, la operación de la memoria, los procesos del pensamiento y la manera como aprende un organismo.

La psicología social intenta cambiar e integrar las distintas ciencias de la conducta a través del estudio de la interacción personal. También se dice que es parte del individuo y apunta hacia los sistemas políticos, sociales y culturales a través de los ojos del individuo. (Monreal, 1988:24-40)

Sostiene David Johnson que, *la psicología social como resultado de diversas situaciones se ha estudiado en base a los efectos que los procesos sociales ejercen sobre la conducta. Aunque*

la psicología social se puede definir como el estudio de la conducta social y la psicología de la personalidad es esencial para comprender en forma adecuada las complejas interacciones sociales. (Johnson, 1972:102).

1.2. PLANTEAMIENTO INICIAL DEL PROBLEMA

El problema consistió en determinar si en los empleados de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el estrés es el factor que incide en las relaciones interpersonales entre jefes, subjefes, compañeros de labores y el público que requiere de sus servicios.

Este problema está vinculado con el ambiente social en que el ser humano se desenvuelve ya que en una sociedad donde la comunicación se encuentra contaminada por vicios de diferentes índole, en cuanto a las relaciones interpersonales se refiere, el individuo según sean sus características personales reacciona de diversas maneras las cuales pueden ser positivas o negativas. Afecta a los empleados de la División de Recaudación el círculo social en que los empleados se desenvuelven, en las responsabilidades, trabajo y familiares.

Se encuentra ubicado dentro de la psicología laboral e industrial por ser la aplicación de métodos, hechos y principios de la ciencia de la conducta humana a los trabajadores y que los progresos estén centrados en enfoques multidisciplinarios del problema, así también en la psicología aplicada al mundo del trabajo, puesto que beneficia tanto al trabajador como a la empresa.

Tomándose en cuenta todo lo anterior el estrés tiene que ver con la constricción u opresión que crean aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, provocando algunas alteraciones, ante la exigencia a las capacidades de adaptación.

Si el ambiente de trabajo es favorable, todos los aspectos del proceso de producción serán mejores, los trabajadores harán sus tareas sintiéndose bien consigo mismo y establecerán nexos con sus compañeros.

Las relaciones en el trabajo nos llevan a convivir con personas ajenas a nuestra familia y al círculo de amistades con un objetivo común, que es el de la empresa en la que trabajamos.

En la sociedad actual de Guatemala en su mayoría los trabajadores dependen de las empresas para obtener los recursos necesarios para satisfacer sus propias necesidades, esto significa que la mayoría de los trabajadores esperan recibir sueldos o salarios adecuados para mantener estas necesidades.

La confianza hacia los jefes, se logra básicamente a través de una atención consistente, regular e interesada por parte de ellos, pero si éste es dogmático, inconsciente, sus trabajadores se sentirán inseguros.

La satisfacción se obtiene, cuando el trabajador se siente adecuado para cumplir las tareas que se le asignan y cuando se siente capaz de continuar de la misma manera, haciendo una labor tan buena o mejor que otras en la misma actividad, obteniendo a la larga la satisfacción de las necesidades de reconocimiento.

1.3. PREMISAS

El estrés es un fenómeno humano normal que únicamente debe ser considerado patológico cuando compromete el bienestar general o la eficacia personal.

Por lo regular el estrés origina efectos fisiológicos en el sujeto al estar cargado por los distintos tipos de presiones debido al proceso del ajuste y adaptación.

Las relaciones interpersonales constituyen el núcleo central de toda actividad en cualquier institución o empresa para vivir en este mundo el hombre se ha organizado en grupos sociales que aumenta en extensión y en complejidad a medida que se aumenta la relación.

Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción, así como la calidad de relación.

La psicología laboral esta orientada y proporcionada a dar soluciones concretas a los problemas humanos presentados en el trabajo.

1.4. HIPOTESIS

El estrés prevaleciente en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social afecta negativamente las relaciones interpersonales.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE:

ESTRÉS

VARIABLE DEPENDIENTE:

RELACIONES INTERPERSONALES

VARIABLE INDEPENDIENTE

INDICADORES

ESTRÉS

- Abulia
- Rasgos Depresivos
- Irritabilidad
- Tensión
- Somatización

VARIABLE DEPENDIENTE

INDICADORES

RELACIONES INTERPERSONALES

- Problemas con compañeros
- Problemas de conducta en su
convivencia laboral
- Insatisfacción
- Egocentrismo

1.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRÉS: Es importante mencionar este factor debido que si el trabajador no logra superar este aspecto, el mismo puede verse afectado en su desarrollo laboral.

INDICADORES:

Abulia:

Es importante mencionar que el trabajador por falta de voluntad no realiza su trabajo con esmero y capacidad.

Rasgos Depresivos:

Este factor es importante mencionarlo ya que puede observarse el estado de ánimo que presenta el trabajador al realizar su labor: como la tristeza, deprimido, de mal humor, con inhibición, débil de voluntad e incapaz de tomar decisiones.

Irritabilidad:

Nos referimos a este punto debido a que todo ser humano reacciona ante estímulos, es decir, capacidad de dar con responsabilidad afectiva o negativa dependiendo de la circunstancia que sea.

Tensión:

Este factor es importante debido a que se ha observado que el trabajador varía su conducta cuando se le presenta un problema "X" sin poderlo resolver en el instante.

Somatización:

Este factor depende directamente del sujeto, en vista que debe controlar su sistema nervioso ante cualquier situación que se le presente y si no lo logra esto le puede causar enfermedades como parálisis histérica, diarrea o asma.

VARIABLE DEPENDIENTE RELACIONES INTERPERSONALES: Son imprescindibles para la supervivencia de todo individuo, sin ellas no podría haber comunicación laboral como personal, siempre que se utilicen en buena manera.

INDICADORES**Problemas con compañeros:**

Si entre compañeros se cuenta con una mala comunicación y malas relaciones interpersonales habrá problemas de inadaptación, es por ello que se tengan buenas relaciones

interpersonales y una adecuada comunicación para favorecer que su desarrollo laboral sea sin dificultad.

Problemas de conducta en su convivencia laboral:

Este factor es importante mencionarlo debido que si el individuo tiene mala conducta su rendimiento será más difícil desempeñarlo.

Insatisfacción:

Este aspecto se da porque el trabajador no se siente a gusto donde desempeña su labor cotidiana, debido a factores como preferencia a nivel académico, teniendo que adaptarse a la situación de la división.

Egocentrismo:

Nos referimos a este punto debido a que en toda empresa tanto pública como privada se da no enseñarle sus conocimientos al que no sabe (falta de colaboración o egoísmo), debiendo ser amplio y condescendiente con su trabajo, con sus compañeros de labores.

CAPITULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN:

Para realizar la investigación se trabajó con empleados de las oficinas centrales de la División de recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ubicado en la zona 1.

El tamaño de la muestra que se utilizó fue de 50 empleados donde el 85% corresponde al sexo femenino y el 15% al sexo masculino, comprendidos entre las edades de 25 a 58 años.

2.2. TÉCNICA DE MUESTREO:

Para fines de este estudio la muestra que se utilizó quedó estructurada de la siguiente forma: por tratarse de una investigación descriptiva, la técnica que se utilizó fue no aleatoria; ya que se tomó en cuenta a los 50 empleados para la aplicación del cuestionario.

2.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

El instrumento que se utilizó para recabar la información de esta investigación fue a través de un cuestionario con 27 preguntas cerradas planteadas sin lugar a duda o confusión por tres o cinco respuestas positivas de estrés o de relaciones interpersonales fue la detección de lo investigado.

El cuestionario fue aplicado en forma individual a los 50 empleados no tomando tiempo para su contestación elaborado en base a lo observado en la División de Recaudación así como la experiencia que se ha tenido en otras empresas, también sobre la base de la lectura de algunos libros.

Al finalizar la aplicación del cuestionario se procedió a la tabulación de las respuestas obtenidas para poder llegar a establecer y obtener en forma cualitativa y cuantitativa los resultados.

2.4. TÉCNICA DE ANALISIS ESTADÍSTICO:

Desde la recolección de datos se procedió a la tabulación de los resultados empleando la técnica de análisis porcentual. Los resultados para cada indicador se presentan por medio de gráficas de barras es decir la estadística descriptiva.

CAPITULO III

3. PRESENTACIÓN, DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

El presente trabajo es un estudio descriptivo que se realizó en las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en la División de Recaudación, ubicado en la zona 1 de la ciudad capital, consistiendo en un cuestionario de 27 preguntas cerradas la cual nos dio a conocer los resultados obtenidos en relación a la hipótesis. En el aspecto característico de la muestra predominó el 85% del sexo femenino y un 15% al sexo masculino, estando comprendidos entre las edades de 25 a 58 años; teniendo un tiempo de servicio laboral de 6 meses, 12 meses, 24 y 25 meses en adelante.

Al recabar los resultados de la prueba se observó que la mayoría de los participantes se llevaron de tres a cinco minutos para responder el cuestionario, lo cual significa que estaban conscientes de lo que se trataba.

Para poder facilitar la comprensión a continuación se procede a la presentación de los resultados obtenidos:

1. Los resultados obtenidos con el personal de la División de Recaudación que mide los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales muestran que se obtuvo que un 76% de los 50 empleados presentan malas relaciones interpersonales debido a los diferentes problemas de comunicación, conflictos, inadaptación al ambiente de trabajo, mientras que el 72% de los 50 empleados presentan síntomas de estrés debido a la presión de trabajo, ansiedad, respaldo insuficiente de parte de encargados, escasos prospectos de posición, salario y promoción, no tomando en cuenta los porcentajes restantes pues se consideran no significativos. Por lo que estos resultados nos indican la necesidad de llevar a cabo Talleres de Relaciones humanas, Relajación, Convivencia social de grupo y

otros para poder minimizar el estrés y las malas relaciones interpersonales que se vive entre compañeros, encargados, jefes y subjefes. Ver cuadro No. 1 y gráfica No. 1

2. Analizados los resultados de la variable del estrés el primer indicador abulia manifiesta que un 82% de los trabajadores de la población por falta de voluntad no realizan su trabajo con esmero y capacidad, debido al bajo rendimiento laboral, al poco entusiasmo, al no reconocer las limitaciones y restricciones dentro de las que todos tenemos que trabajar, mientras el 18% restante indican realizar su trabajo con satisfacción por lo que se considera desacuerdo a los resultados obtenidos; que los empleados sean motivados en sus labores buscando los jefes nuevas estrategias que los incentiven a que su trabajo lo realicen con dedicación y entusiasmo, así aprovechar el recurso humano que se tiene en la división en un 100%. Ver cuadro No. 2 y gráfica No. 2
3. En cuanto al indicador referente a Rasgos depresivos el 84% de la población mostró estos síntomas que pueden ser evidenciados por su mal humor e inhibición para la realización de sus labores, mientras que el 16% de los empleados manifiestan que su estado de ánimo se mantiene en las mejores condiciones para laborar, por lo que se obtuvo un mayor impacto en la depresión que presentan los empleados al realizar su trabajo; considerando que deben llevarse a cabo técnicas de relajación para minimizar el grado depresivo existente en la división. Ver cuadro No. 3 y gráfica No. 3.
4. El indicador referente a irritabilidad muestra que el 62% presenta este síntoma debido al tipo y al exceso de trabajo que se mantiene dentro de la división, el 38% restante no presentó esta problemática. Evidenciándose que existe cierto grado de dificultad en los empleados para desempeñar sus labores por lo que se hace necesario más recurso humano para descargar la ira o enojo que vive el trabajador al no llegar a un parámetro de producción. Ver cuadro No. 4 y gráfica No. 4.
5. En lo que respecta al indicador tensión la muestra indicó que un 82% vive constantemente este rasgo debido al tipo de trabajo que se realiza, análisis de expedientes,

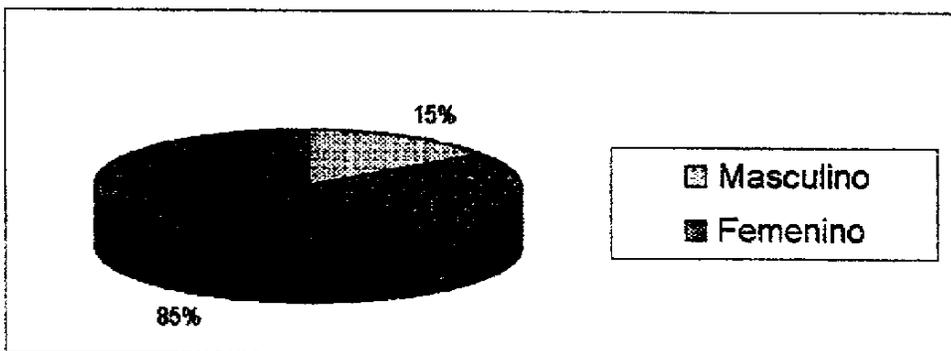
atención al público y compañeros entre sí, mientras que el 18% realizan su trabajo básicamente rutinario. Encontrándose una diferencia significativa en el rendimiento de sus actividades, haciéndose necesario Charlas de motivación constantes y técnicas de relajación antes de empezar su trabajo para bajar el grado tensional que vive la población estudiada. Ver cuadro No. 5 y gráfica No. 5.

6. De acuerdo a los resultados obtenidos el indicador referente a la somatización se comprobó que el 58% de la muestra no logra controlar las diferentes situaciones que enfrenta en el trabajo poniéndose nervioso provocándole después enfermedades como histeria, diarrea u otras, mientras que el 42% restante logra control sobre sí mismo. Por lo que se considera que existe dificultad en el trabajador cuando no logran controlar su Sistema nervioso (descontrol físico y mental) haciendo necesario la convivencia social o grupal entre encargados, jefes y subjefes. Ver cuadro No. 6 y gráfica No. 6.
7. En cuanto a la variable de Relaciones Interpersonales y sus indicadores se puede observar que el primero referente a Empleados que presentan problemas con sus demás compañeros el 54% de la muestra manifestó que por el exceso de personal que labora en dicha dependencia existen algunas discrepancias entre ellos, la mala distribución del trabajo o la preferencia que se da entre encargados y subalternos, mientras que el 46% controla la situación. Encontrándose un mayor porcentaje en las discrepancias que vive el trabajador con sus demás compañeros es necesario llevarse a cabo convivencias grupales tanto en la División como fuera de ella. Ver cuadro No. 7 y gráfica No. 7.
8. Referente al indicador Problemas de conducta en su convivencia laboral un 90% influye en la conducta del trabajo debido al mal estado que a veces se mantiene provocado por el exceso de trabajo que existe, mientras que el 10% restante no lo manifestó. Se encontró diferencia significativa, haciéndose necesario Charlas de relaciones humanas para que el trabajador a través de talleres pueda minimizar cierto porcentaje al problema de conducta que presentan. Ver cuadro No. 8 y gráfica No. 8.

9. En lo que respecta al indicador de la insatisfacción en su desempeño laboral se comprobó que un 76% de la muestra se encuentra insatisfecho debido a la mala organización, mal salario que no cubre las necesidades básicas, al ambiente y al poco espacio físico con que se cuenta; mientras que el 24% de la población manifestó que su lugar de trabajo es adecuado, lo que hace que su labor la realice con satisfacción. Dicho parámetro tiene diferencia significativa, haciéndose necesario Charlas motivacionales de parte de jefes, para que se pueda trabajar bajo las condiciones con que cuenta la división. Ver cuadro No. 9 y gráfica No. 9.
10. Se encontró que el 80% de la muestra presenta egocentrismo debido a los diferentes criterios que existen entre compañeros, falta de colaboración, egoísmo, envidia, etc. Mientras que el 20% restante de la población no lo presentó. Encontrando diferencia significativa, haciéndose necesario Charlas de Recursos humanos, Terapia de grupo, Convivencias sociales entre compañeros y así poder minimizar los problemas que se dan. Ver cuadro No. 10 y gráfica No. 10.

REPRESENTACION GRAFICA DE LA MUESTRA SELECCIONADA

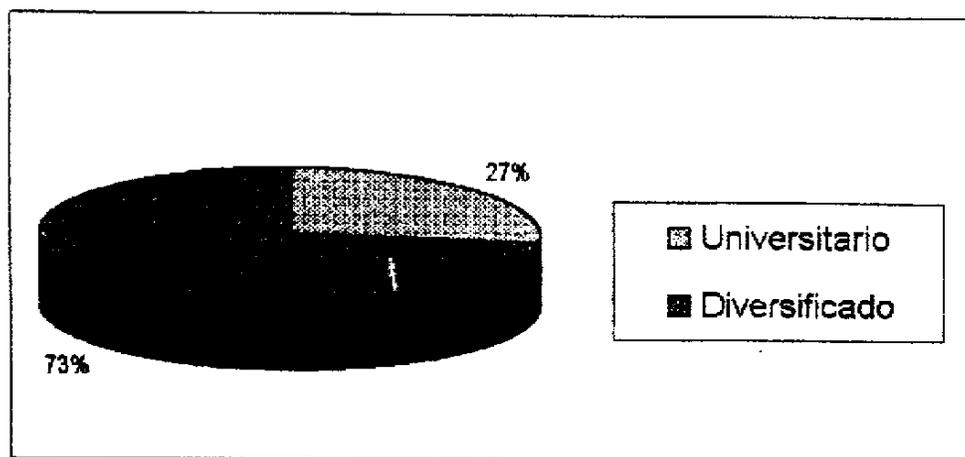
Análisis de los resultados en los empleados de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



De los 50 empleados el 85% corresponden al sexo femenino el 15% al sexo masculino

REPRESENTACION GRAFICA DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De la población total



En la división de recaudación la muestra tomada el 73% están comprendidos en el nivel diversificado y el 27% en el nivel universitario

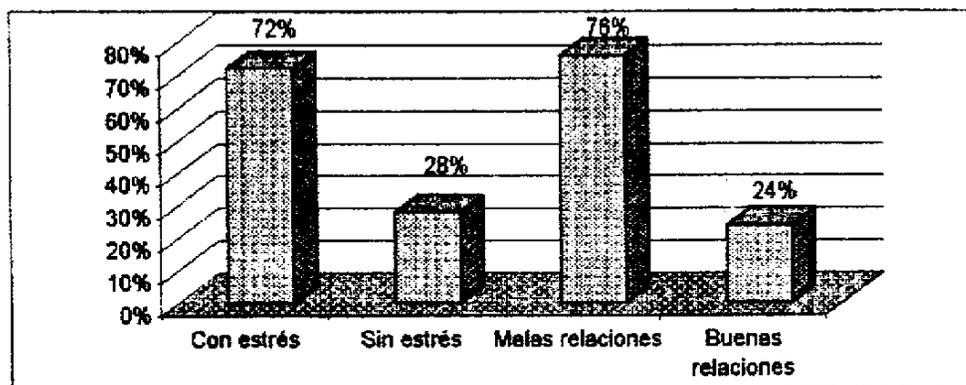
CUADRO 1

Comparación de los resultados totales de los niveles de Estrés y de la incidencia en las relaciones interpersonales.

Población de Trabajadores	sí	%		no	%	Total
Empleados con Estrés	36	72		14	28	100%
Empleados con malas Relaciones interpersonales	38	76		12	24	100%

GRAFICA 1

Representación gráfica de los resultados totales obtenidos con el personal de la División de Recaudación que mide los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales, bajo un parámetro del 100%



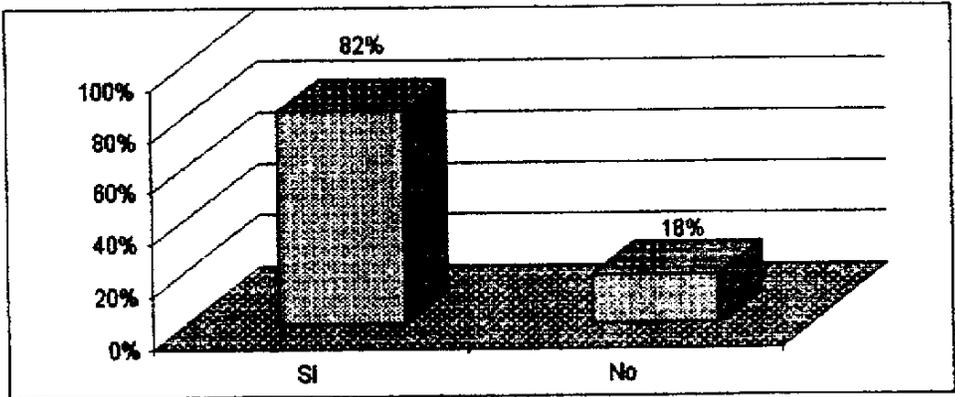
CUADRO 2

Empleados que presentan falta de voluntad en la realización de su trabajo (Abulia).

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con Abulia	41	82	9	18	100%

GRAFICA 2

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan abulia, bajo un parámetro del 100%



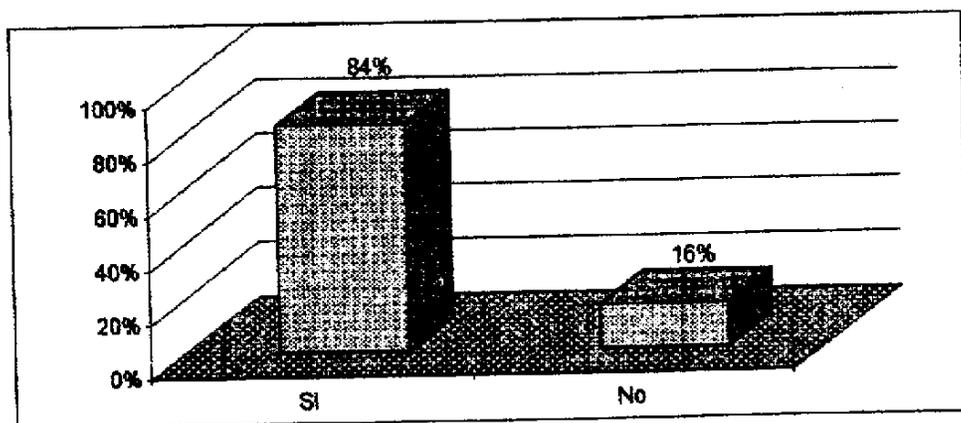
CUADRO 3

Empleados que presentan depresión al realizar sus labores.

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con rasgos Depresivos	42	84	8	16	100%

GRAFICA 3

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan rasgos depresivos



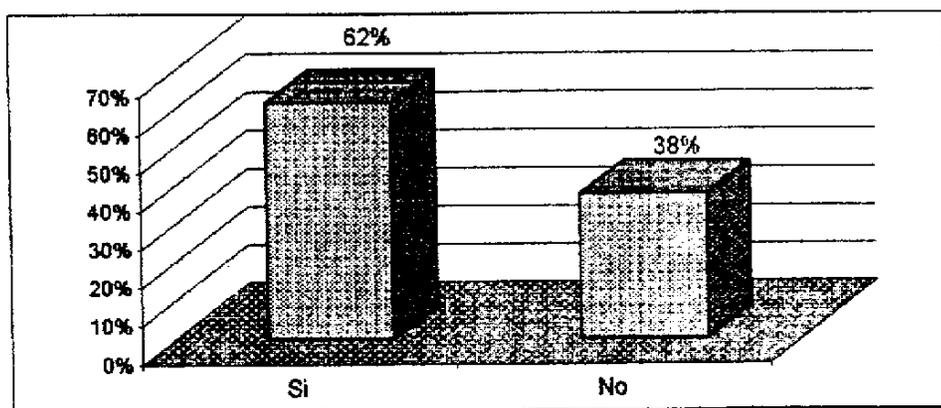
CUADRO 4

Empleados que presentan irritabilidad (ira, venganza).

Población de Trabajadores	si	%	no	%	Total
Empleados con irritabilidad	31	62	19	38	100%

GRAFICA 4

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan Irritabilidad, bajo un parámetro del 100%



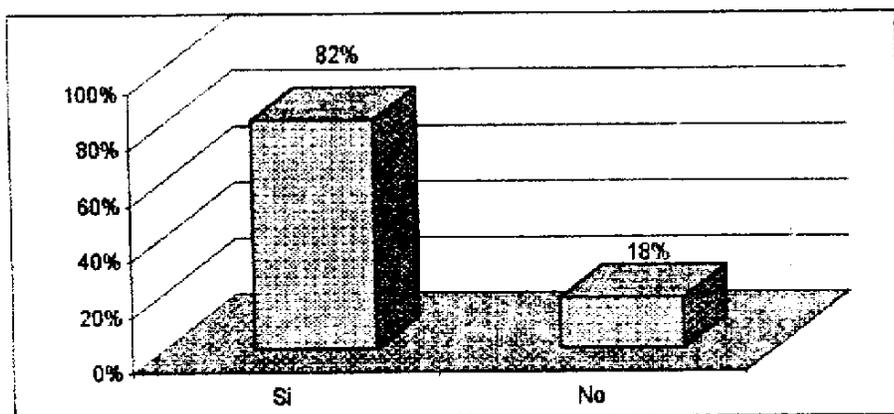
CUADRO 5

Empleados que al realizar su trabajo varían su conducta provocándoles tensión.

Población de trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con Tensión	41	82	9	18	100%

GRAFICA 5

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan tensión, bajo un parámetro del 100%



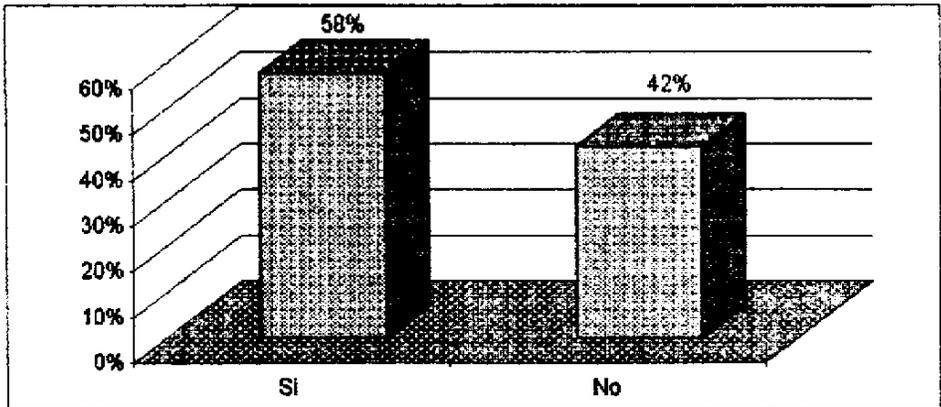
CUADRO 6

Empleados que al realizar su trabajo (x) no logran controlar su Sistema Nervioso (Somatización).

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con Somatización	29	58	21	42	100%

GRAFICA 6

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan tensión, bajo un parámetro del 100%



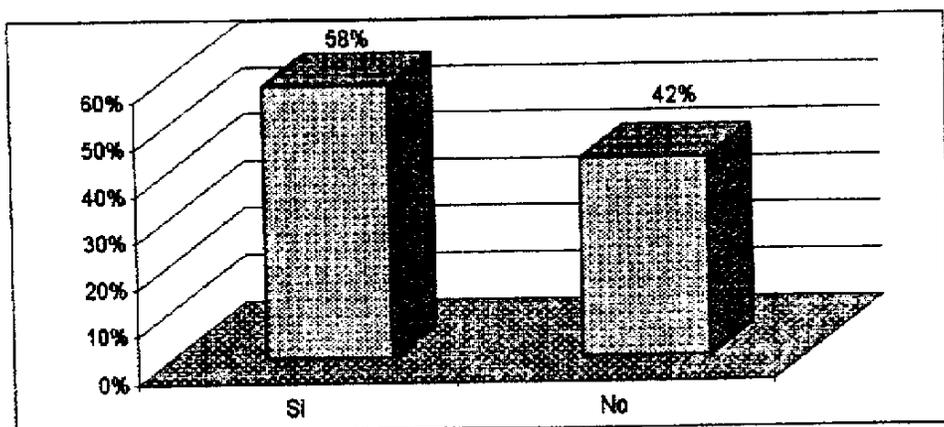
CUADRO 7

Empleados que presentan problemas con sus demás compañeros.

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con Problemas con Sus compañeros	27	54	23	46	100%

GRAFICA 7

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que tienen problemas con sus compañeros de trabajo bajo un parámetro del 100%



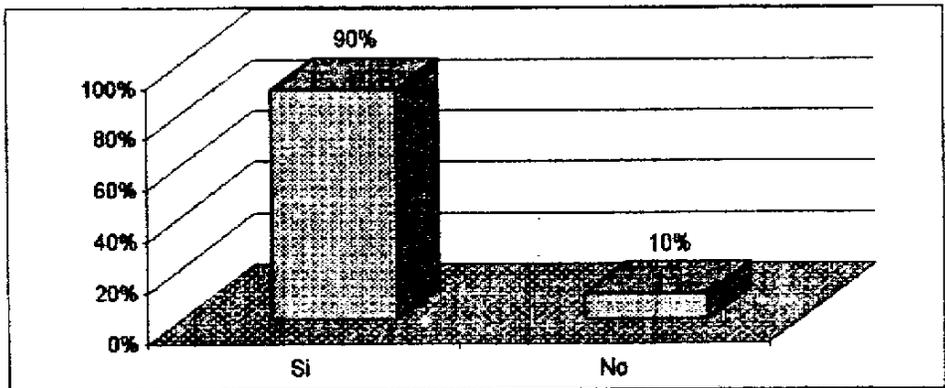
CUADRO 8

Empleados que presentan problemas de conducta en su convivencia laboral.

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con Problemas conducta	45	90	5	10	100%

GRAFICA 8

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan problemas de conducta en su convivencia laboral, bajo un parámetro del 100%



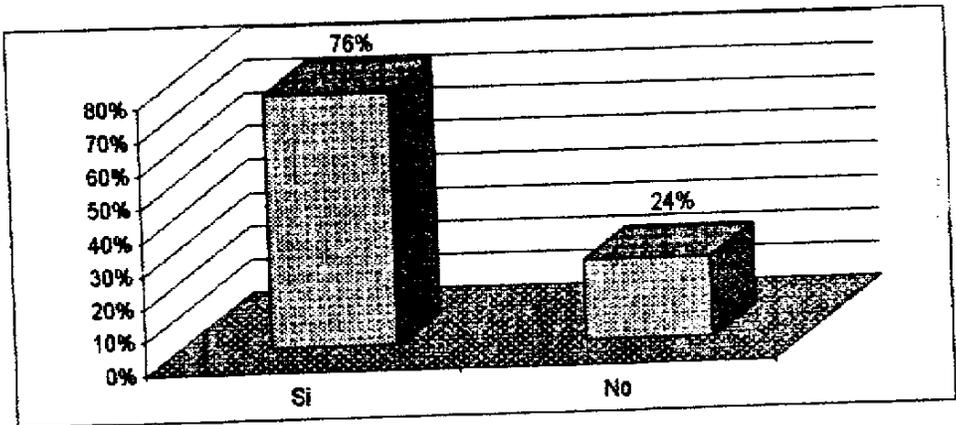
CUADRO 9

Empleados que presentan insatisfacción.

Población de Trabajadores	sí	%	no	%	Total
Empleados con insatisfacción en su trabajo	38	76	12	24	100%

GRAFICA 9

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan insatisfacción, bajo un parámetro del 100%



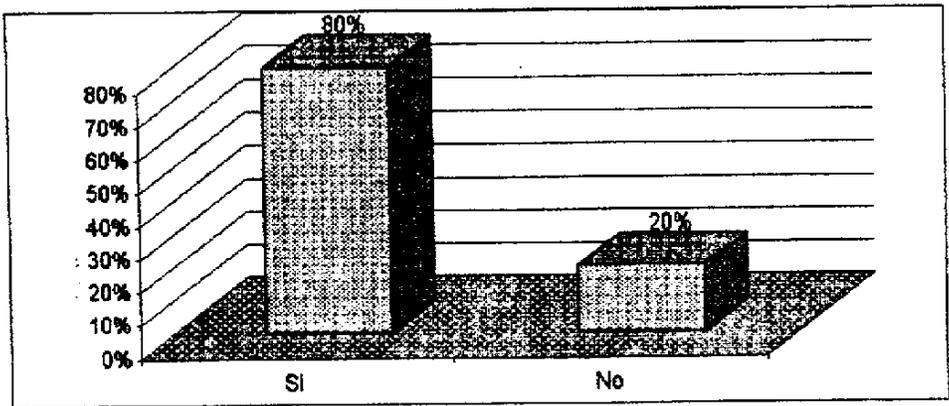
CUADRO 10

Empleados que presentan egocentrismo (egoísmo).

Población de Trabajadores	si	%	no	%	Total
Empleados con egoísmo	40	80	10	20	100%

GRAFICA 10

Representación gráfica en porcentajes de los empleados de la División de Recaudación que presentan egocentrismo, bajo un parámetro del 100%



ANÁLISIS FINAL

De acuerdo a los resultados finales obtenidos en el cuestionario que fue aplicado a los empleados de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, encontramos que la mayoría presentaron estrés y malas relaciones interpersonales por diferentes circunstancias. Alethea Lawson dice que el estrés "Aunque la persona como individuo no es capaz de solucionar todos los problemas presentados por nuestra sociedad, el mismo individuo puede modificar su propia existencia dentro de la sociedad; ejerciendo un control personal sobre su papel particular y en este control sobre la relación entre el individuo y su entorno". Según Bernard Bass "Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de relación", sabiendo que las relaciones interpersonales son parte importante en el ser humano, para que éste se desenvuelva sin dificultades ya que si el sujeto presenta estrés y malas relaciones interpersonales no actuará igual que alguien que no presenta estos síntomas; trayendo como consecuencias psicológicas el que se vea afectado con sentimientos y problemas de ansiedad, depresión, frustración, poca autoestima, tensión nerviosa, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos, olvidos, enfermedades, ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, clima organizacional pobre, insatisfacción, egoísmo.

Los resultados obtenidos tienden a ser lógicos en los niveles de estrés y su incidencia en la relaciones interpersonales pues el poco interés que se les brindan a los empleados en el ámbito laboral viene a repercutir en sus labores cotidianas, es por ello que las instituciones públicas, privadas, autónomas y semiautónomas deben brindarles más atención a sus trabajadores para lograr minimizar los diferentes problemas que éstos presentan.

Por lo tanto al revisar los resultados obtenidos se acepta la hipótesis planteada al inicio de la investigación "El estrés prevaleciente en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social afecta negativamente las relaciones interpersonales".

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis de trabajo que fue planteada en la investigación "El estrés prevaliente en los trabajadores de la División de Recaudación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social afecta negativamente las Relaciones interpersonales" ya que con la aplicación del cuestionario la muestra indicó que si existen malas relaciones interpersonales en la población sujeto de estudio.
2. Se pudo comprobar a través de los resultados que los empleados enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, las cuales les provocan algunas alteraciones ante las exigencias a sus capacidades de adaptación.
3. El equipo humano se hace necesario en el desarrollo de cualquier actividad por lo que al observar las causas del mal estado de ánimo, mala comunicación, insatisfacción, depresión, falta de voluntad y descontrol en sí mismo el empleado al realizar su trabajo demostró poco interés y esmero, lo cual repercute en el bajo rendimiento laboral y en las malas relaciones interpersonales que existen.
4. Debido a la cantidad de empleados que laboran en la División de recaudación y bajo las condiciones en que se trabaja, el ambiente es tenso por lo que las diferencias de criterios entre empleados son muchas lo que provoca malas relaciones interpersonales entre los mismos.
5. La mayor parte de la muestra investigada fueron mujeres que contribuyen económicamente en el ingreso del hogar, no existiendo un psicólogo en la División de recaudación que ayude a la motivación del trabajador, lo que limita la superación; así mismo a la capacidad de poder mantener el equilibrio mental y emocional.
6. Se encontraron porcentajes muy altos de malas relaciones interpersonales entre los empleados de la División de Recaudación en el área laboral. resultados significativos pues la presión, la

insatisfacción, el egocentrismo y los problemas de conducta hacen que el trabajador no labore satisfactoriamente.

4.2. RECOMENDACIONES

1. Que la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas establezca mayor comunicación con instituciones y empresas a fin de que se permita la oportunidad de probar la eficacia de la Psicología laboral en beneficio de los trabajadores y la producción de las mismas.
2. Es necesario promover Técnicas de relajamiento para disminuir los niveles de estrés antes de empezar las actividades laborales para que los trabajadores se sientan motivados ante las exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente y así realicen su trabajo con una mayor eficiencia.
3. Implantar la necesidad que exista un Psicólogo en la División de recaudación que forme parte de la Institución IGSS para lograr minimizar el estado de estrés y las malas relaciones que actualmente existen en los trabajadores, así contribuir con la Escuela de Ciencias Psicológicas enfocando el rol que juega el psicólogo en el área laboral.
4. Sugerir a los jefes de la División de recaudación que se mejoren las condiciones de trabajo, para que estos se sientan motivados y acepten los diferentes criterios de sus demás compañeros.
5. A los jefes de la División de recaudación se les insta para que continúen motivando a la mujer trabajadora, a que desarrolle el deseo constante de superación y la capacidad de mantener el equilibrio mental y emocional.
6. Consideramos que a todo el personal debe dárseles Talleres de relaciones interpersonales a fin de propiciar un ambiente agradable dentro de los grupos de trabajo, para que cada uno de los empleados se sienta satisfecho y forme parte importante dentro de la División de recaudación, de esta manera lograr disminuir los diferentes parámetros de conducta.

BIBLIOGRAFÍAS

1. *Acuerdo 546* de la Junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (1976): 16 pp.
2. Bass M. Beernard (1985): *Psicología de las organizaciones*, México, Editorial Continental, S.A., 432 pp.
3. Bow J.A.C. (1977): *Cómo resolver los conflictos*, México, pp. 432.
4. Cannon, Walter (1932): *La sabiduría del cuerpo*, New York, Norton y Co. pp. 387.
5. Constitución Política de la República de Guatemala (1985): *Artículo 100*, pp. 9
6. Curnan, Dolores (1985): *El estrés y la familia sana*, Buenos Aires Argentina, Edición Sudamericana, pp. 240.
7. Davis D.R. y Shakleton (1984): *La Psicología y el trabajo*, México, Editorial Continental, S.A., Colección Psicológica Básica, 450 pp.
8. Davis, Keith (1987): *El comportamiento humano en el trabajo*, México, 1ra. Edición, 608 pp.
9. Desler, Gary (1989): *Administración de personal*, México, Hall Hispanoamericano S.A. 4ta. Edición, pp. 180,723-780.
10. Dunnette Marvin y Wayne Kirchner (1990): *Psicología industrial*, México, Editorial Trillas, 780 pp.
11. Fernández, Máximo (1975): *Psicología del trabajo*, Barcelona, Editorial Index, 295 pp.
12. Fleishman Edwin y Alan Bass (1986): *Estudio de la psicología industrial y del personal*, México, Editorial Trillas, 332 pp.
13. Gilmer, Haller (1989): *Tratado de Psicología Empresarial*, Barcelona España, Edición Martínez Roca S.A., 328 pp.

14. Gutiérrez Hernández, Elida Concepción (1992): Tesis *El estrés y la aplicación del entrenamiento Autógeno de J. Herich Schultz*, Guatemala USAC, Escuela de Ciencias Psicológicas, pp. 26.
15. Harper, Roberto A. (1985): *Treinta y Seis Sistemas de Psicoanálisis y Psicoterapia*, México, Edición España, 182 pp.
16. Ivansevich John y Michael T. Materson (1985): *Estrés y trabajo en una perspectiva Gerencial*, México. 257 pp.
17. Johnson, David W. (1972): *Psicología social de la educación*, Buenos Aires Argentina, Editorial Kapelusz S.A., pp. 102.
18. Kolb, Lawrence C. (1992): *Psiquiatría Clínica Moderna*, México, Ediciones científicas, 1016 pp.
19. Larios Gutiérrez, Juan (1989): *Psicología industrial hacia un modelo de calidad*, México, Editorial Iberoamericana, 160 pp.
20. Lawson, Alethea (1978): *Como vencer el estrés*, México, Ediciones S.A., pp. 144-146.
21. Lemus Cruz, Alba Luz y Fulvia Eunice Hernández Rendón (1987): Tesis *Los intereses y las aptitudes en la formación profesional*, Guatemala USAC, Escuela de Ciencias Psicológicas, 41 pp.
22. Mckay, Mathew y Martha Davis Patrick Fanning (1990): *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*, Barcelona España, 239 pp.
23. Melgoza, Julián (1995): *Sin estrés*. España, Editorial Sanfeliz, 2da. Edición, pp 190.
24. Meza Duarte, Erick (1970): *Breve introducción al Derecho Administrativo Guatemalteco*, Tipografía Nacional de Guatemala, 2da. Edición, pp. 24.
25. Mira, Emilio y López (1989): *Manual de Psicología General*, Buenos Aires Argentina, Editorial Kapeluzs S.A., 380 pp.
26. Monreal, José Luis (1988): *Psicología Social*, España, Ediciones Océano S.A., 560 pp.

27. Morales Mendoza, Vilma Dinora (1995): Tesis *La comunicación entre Jefe de personal y empleado a su cargo*, Guatemala USAC, Escuela de Ciencias Psicológicas, pp. 37.
28. Oliva Torres, Luis Felipe, Susana Magaly González Vásquez (1996): Tesis *Incidencia de los factores Sociales y laborales en la Génesis del Binomio Angustia-Depresión en los agentes policíacos*, Guatemala USAC, Escuela de Ciencia Psicológicas, pp. 85.
29. Schultz, Duane P. (1985): *Psicología Industrial*, México, Editorial Interamericana S.A., 448 pp.
30. Selye, Hans (1977): *Trabajo y estrés*, Madrid, Ediciones Karpos, 290 pp.
31. Sperting, Abraham D. (1978): *Psicología simplificada*, México, Traducción Alfredo Pellerano, 199 pp.

ANEXO

13. ¿Al pedirle un trabajo con urgencia se pone nervioso e impaciente?
SI NO PORQUE:
14. ¿Por cualquier sintoma que siente en su organismo acude al doctor rápidamente?
SI NO PORQUE:
15. ¿Se ausenta frecuentemente de su trabajo por motivos justificados?
SI NO PORQUE:
16. ¿Tiene buenas relaciones interpersonales con todos sus compañeros de trabajo?
SI NO PORQUE:
17. ¿Siente desconfianza hacia alguien de sus compañeros?
SI NO PORQUE:
18. ¿Ha recibido alguna felicitación de parte de su jefe inmediato por su buen desempeño laboral?
SI NO PORQUE:
19. ¿En algún momento sus compañeros de trabajo le han faltado el respeto?
SI NO PORQUE:
20. ¿Le molesta que sus compañeros de trabajo se expresen con palabras obscenas?
SI NO PORQUE:
21. ¿Realizan actividades recreativas con sus compañeros de trabajo?
SI NO PORQUE:
22. ¿Le satisface su ambiente de trabajo?
SI NO PORQUE:
23. ¿Se siente satisfecho con las prestaciones que le brinda la institución?
SI NO PORQUE:
24. ¿Las tareas o actividades que realiza en su trabajo le brindan satisfacción?
SI NO PORQUE:
25. ¿Le molesta cuando alguien de sus compañeros es ascendido?
SI NO PORQUE:
26. ¿Considera que un buen sueldo y buenas condiciones de trabajo le ayudarían a mejorar su rendimiento laboral?
SI NO PORQUE:
27. ¿Ha recibido charla de Recursos humanos u autoestima en su trabajo?
SI NO PORQUE:

INDICE GENERAL

	Página
PRÓLOGO	01
INTRODUCCIÓN	02
CAPITULO I	04
1. MARCO TEÓRICO	04
1.1. ANTECEDENTES	04
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
1.3. PREMISAS	27
1.4. HIPOTESIS	27
1.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES	28
CAPITULO II	31
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	31
2.2. TÉCNICA DE MUESTREO	31
2.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
2.4. TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS	32
CAPITULO III	33
3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
CAPITULO IV	60
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1. CONCLUSIONES	60
4.2. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXO	66
