

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

“LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

SANDRA ELIZABETH GARCÍA CARDONA

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

Guatemala, octubre de 2009.

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín

DIRECTORA

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes

SECRETARIA

Doctor René Vladimir López Ramírez

Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo

REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Ninette Archila Ruano de Morales

Jairo Josué Vallecios Palma

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 058-2007
CODIPs. 1409-2009

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

29 de octubre de 2009

Estudiante
Sandra Elizabeth García Cardona
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto **QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO (57º)** del Acta **VEINTISIETE GUIÓN DOS MIL NUEVE (27-2009)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2009, que copiado literalmente dice:

"QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES"**, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

SANDRA ELIZABETH GARCÍA CARDONA

CARNÉ No.9219820

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada María Argelia Mayorga Cruz y revisado por el Licenciado José Alfredo Enriquez Cabrera. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA



/Velveth S.



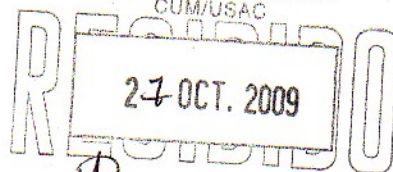
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs.: 201-09
REG.: 058-07

INFORME FINAL

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



Firma: *[Signature]* hora: 18:00 Registro: 58-07

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado José Alfredo Enríquez Cabrera, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES".

ESTUDIANTE:
Sandra Elizabeth García Cardona

CARNÉ No.:
92-19820

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 12 de octubre del 2009, y se recibieron documentos originales completos el 21 de octubre del 2009, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Signature]
Licenciada Mayra Luna de Alvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-
"Mayra Gutiérrez"



/Sandra G.
CC. archivo



CIEPs. 202-09
REG. 058-07

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

Licenciada Mayra Frine Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

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

"LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES".

ESTUDIANTE:
Sandra Elizabeth García Cardona

CARNÉ No.:
92-19820

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 09 de octubre del 2009, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado José Alfredo Enriquez Cabrera
DOCENTE REVISOR



/Sandra G.
c.c. Archivo

Guatemala, Septiembre 08 del 2009

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEP's)
Escuela De Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Presente

Licenciada Luna de Álvarez

Tengo bien a dirigirme a usted, para informarle que he procedido a la Asesoría y Aprobación del Informe Final de Investigación, previo a optar el grado de Licenciatura en Psicología de la:

Estudiante: Sandra Elizabeth García Cardona
Carné: 92-19820
Tema: **"Los Efectos del Estrés en las Relaciones Interpersonales"**

Favor considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que solicito continuar con los trámites administrativos correspondientes.

Atentamente,



Licenciada María Argella Mayorga Cruz
Asesora de tesis
Colegiado No. 542



María Argella Mayorga Cruz
PSICOLOGA
COLEGIADO 542



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45 Zona 11 Edificio "A"
TEL. 2485-1910 FAX 2485-1913 Y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 317-2001
CIEPs. 56-2006

DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 28 de julio de 2006

ESTUDIANTE:
Sandra Elizabeth García Cardona

CARNÉ No.
9219820

Informamos a usted que el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

"LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES"

ASESORADO POR: Licenciada María Argelia Mayorga Cruz

Por considerar que reúne los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.- "Mayra Gutiérrez", ha sido APROBADO, y le solicitamos iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LICENCIADO JOSÉ ALFREDO ENRIQUEZ CABRERA
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo.

LICDA. MAYRA LUNA DE ALVAREZ, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "MAYRA GUTIÉRREZ"

c.c. Archivo CIEPs.

JAEC / edr



TELEFONOS

20318

23741-44

530423-32

530443-49

24834

Hospital General "San Juan de Dios"

Guatemala, G. A.


CABLE
"HOSPGRAL"
GUATEMALA

OFICIO NO. _____

A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que la señora SANDRA ELIZABETH GARCIA CARDONA, quien se identifica con carné No. 92-19820, realizó la **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**, titulada: "**LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**", en los meses de octubre a noviembre del año 2007, entre el personal del Departamento de Pediatría, para completar su trabajo de Informe Final de Tesis profesional de la carrera de **LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**, requerido por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVENGAN SE EXTIENDE LA PRESENTE CONSTANCIA EN UNA HOJA DE PAPEL MEMBRETADO DE LA INSTITUCIÓN, CON FIRMA Y SELLO A LOS CINCO DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL OCHO.


Dr. JUAN CARLOS REYES
Jefe de Consulta Externa
Departamento de Pediatría



Cc. Archivo
Lily

DEDICATORIA

Ψ **A Dios:** La fortaleza de mi vida

Ψ **A mis madre:** Irma A. Cardona (Q.E.P.D.) Sin su inmensa ayuda no habría logrado llegar a ésta meta.

Ψ **A mi esposo:** Dr. Sergio Fernando Morales González (Q.E.P.D.)
Por su cariño y brindarme siempre su apoyo incondicional.

Ψ **A mis hijos:** Eduardo Fernando - Andrea Isabel
Con todo mi amor, por mis largas ausencias.

Ψ **A mis hermanos:** Irma, Yesenia, Mónica, Mynor
Con mucho cariño.

Ψ **A mi sobrina:** Jennyfer Pamela
Con mucho cariño y agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

Ψ A mi Patria Guatemala

Ψ A todos mis centros de estudio

Ψ A la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Ψ A la Escuela de Ciencias Psicológicas.

Ψ Al Hospital General San Juan de Dios, muy especialmente al personal del Departamento de Pediatría.

Ψ A la Licenciada María Argelia Mayorga por el tiempo y dedicación con que asesoró esta investigación.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO TEÓRICO.....	5
Estrés y Personalidad	5
Estrés y Trabajo.....	8
Relaciones Interpersonales y Trabajo.....	9
Teoría de la Conducta Interpersonal	10
Tipos de Relaciones Interpersonales	12
HIPÓTESIS	16
Hipótesis de Investigación	16
Variables e Indicadores	16
CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	18
Descripción de la Muestra.....	18
Instrumentos de Recolección de Datos	18
Técnicas y Procedimientos de Trabajo	19
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ...	20
Análisis e Interpretación de Resultados.....	20
Gráficas.....	22
Tablas.....	24
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28
GLOSARIO.....	30
ANEXOS	33
RESÚMEN.....	35

PRÓLOGO

El qué hacer diario implica una constante relación con las personas que nos rodean. Fundamentando en ésta afirmación, el presente trabajo de investigación se realizó con el fin de determinar si es el estrés el que influye en dichas relaciones.

El estrés es un problema cuya incidencia aumenta cada día más, esto debido a las tensiones a que nos sometemos diariamente, desde necesidades económicas hasta la salud, pasando por la situación de violencia que nos rodea, incluye asaltos, secuestros, asesinatos, lo que puede influir en estados ansiosos, afectivos y en consecuencia generar estrés, además problemas familiares, exigencias laborales y otros. Especialmente en éste tiempo de postmodernidad, en que la actualización e ir de la mano con el avance tecnológico, de ésta manera podemos tener mayores oportunidades. Todas las personas reaccionan de manera diferente a dichas tensiones, factor que va relacionado con varios aspectos como lo son su personalidad, su grado de salud mental, el nivel de estrés que pueda generar la persona al enfrentar ciertas situaciones y su capacidad de orientarlo positiva o negativamente. El estrés que no puede orientarse positivamente es capaz de deteriorar la salud física y mental de la persona y por consecuencia el buen desempeño en su vida diaria, en sus relaciones interpersonales, de trabajo, su vida familiar y en su bienestar en general.

En nuestro caso en particular es la relación con los usuarios (pacientes y familiares) y compañeros de trabajo la que se ve afectada. Las personas deben enfrentar las exigencias de su medio, que al no poder satisfacer pueden provocarles inconvenientes en su adaptación a éste y en consecuencia generarle estrés interfiriendo en su relación con los demás.

En nuestro medio, las relaciones interpersonales se ven afectadas por diferentes factores como pueden ser tipos de personalidad, falta de tiempo por exceso de tareas, etc. En la presente investigación se consideró al estrés la causa

principal. La persona al estar bajo mucha presión genera niveles de estrés que varían de una persona a otra, una persona con una carga alta de estrés no manejado adecuadamente se tornará una persona hostil, dejará de ser amable y tendrá un gesto desagradable en su rostro, por lo que su relación con otras personas no será satisfactoria.

Se ha observado que en el Departamento de Pediatría las relaciones interpersonales se han visto afectadas en su dinámica y esto influye de alguna manera en el trato diario entre el personal y de peste hacia el usuario. En tal virtud se consideró necesario realizar ésta investigación con el fin de determinar las causas para poder proponer soluciones, para ellos se llevó a cabo la observación indirecta, entrevista escrita y la aplicación de un test psicológico llamado “Midiendo la vulnerabilidad al estrés”.

Con el presente trabajo de investigación se dejó un precedente para que investigadores y personal de la institución continúen el estudio de ésta problemática e implementen programas de apoyo para contrarrestarlo.

Sandra Elizabeth García Cardona

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social y debe serlo, en todo ámbito en el que se desenvuelve se relaciona con otros seres humanos y dependerá de ello su aceptación y adaptación en la sociedad. Se espera que dicha relación sea de cordialidad y armonía, en nuestro caso específico dentro del ámbito laboral donde existe una relación directa con mucha gente.

Se ha observado que entre el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios, las relaciones interpersonales no son satisfactorias, entre otras cosas no existe buena comunicación, es poca la disponibilidad para colaborar, existe rivalidad entre compañeros además de críticas destructivas. Esto como consecuencia del estrés generado por las tensiones a que se ven sometidos diariamente, desde necesidades económicas, de salud, pasando por la situación de violencia que nos rodea que incluye asaltos, secuestros, asesinatos, lo que puede influir en estados ansiosos, afectivos, problemas familiares, exigencias laborales y otros.

El problema del estrés se ubica dentro de la problemática de la salud mental en Guatemala en todos los órdenes de la vida, en éste caso el laboral incluido dentro del campo de la Psicología, el estrés provoca un deterioro de la salud mental, también a nivel físico de la persona que lo sufre, provocando angustia y haciendo que enfrente las situaciones de la vida en una forma inadecuada. Afecta la salud física provocando alteraciones digestivas, así como dolores de cabeza, presión arterial alta, diarreas; esto dependiendo de cada organismo en particular. Es la Psicología la ciencia y la ocupación encargada de orientar a las personas a enfrentar éstas situaciones en una forma adecuada.

La persona sometida a intenso estrés cambia de actitud frente a las personas que le rodean, en nuestro caso, compañeros de trabajo y los usuarios, lo

que afecta directamente su vida social, los demás presentan cierto rechazo ante él.

La presente investigación consistió en determinar los Efectos del Estrés en las Relaciones Interpersonales en el ámbito laboral, estudio realizado con el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios. Para ello participó personal que labora en los diferentes servicios del Departamento, se tomó una muestra de 75 empleados elegidos aleatoriamente, trabajadores de ambos sexos de clase media, comprendidos entre las edades de 20 a 55 años.

Los objetivos de la investigación fueron determinar en qué medida el estrés causa efectos nocivos en las relaciones interpersonales, contribuir a mejorar dichas relaciones entre el personal, comprobar que existen distintos grados de estrés entre las personas e identificar el deterioro de la relación y cómo afecta esto a su vida social personal.

La metodología utilizada fue la observación no participante que consiste en observar al grupo de estudio en su ambiente de trabajo sin interferir en ello. Se realizaron entrevistas escritas elaboradas por la ponente juntamente con un test psicológico escrito diseñado por los psicólogos Dyle H. Millar y Alma Del Smith, llamado: "Midiendo su vulnerabilidad al estrés", teniendo como resultados que un 14.66% presenta vulnerabilidad al estrés, un 84% vulnerabilidad al estrés en un alto grado y un 1.33% vulnerabilidad al estrés en muy alto grado.

Se utilizó la técnica de análisis estadístico de tipo asociativa, el análisis porcentual, presentándose los resultados por medio de gráficas y cuadros.

MARCO TEÓRICO

La sociedad guatemalteca actualmente no escapa al avance tecnológico científico y económico mundial, en tal virtud el guatemalteco se ve sometido a mucha presión; no puede quedarse atrás y debe ir avanzando y actualizándose en sus conocimientos con respecto a su economía, tiene que alcanzar sus expectativas para poder satisfacer sus necesidades y las de su familia, razón por la que debe trabajar, en muchos casos por su cuenta y en otros como empleado de una empresa que le exige y lo presiona a dar lo mejor de sí. Toda ésta presión que empieza desde cumplir con un horario hasta trabajar con poco recurso material y humano provoca tensión. Para poder soportar todo esto debería contar con una buena salud mental que lamentablemente en nuestro país está muy deteriorada, no se promueve como debería de ser, en consecuencia esta tensión desemboca en estrés, en cierta medida y manejo adecuado es “normal”, lo que trae un deterioro en las relaciones interpersonales, la vida social de la persona y hasta su salud física. Es la Psicología la encargada de orientar a la persona a manejar su estrés positivamente para así mejorar sus relaciones con los demás y su vida social fomentando su salud mental.

Estrés y Personalidad

“El estrés es el término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta en la vida. La presencia de estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores, sin embargo, las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones al problema, una tarea considerada interesante por una persona puede producir en otra, altos niveles de angustia. Éste problema también provoca trastornos físicos, ya que el sistema corporal interno sufre modificaciones cuando se ve obligado a enfrentar tensiones.

Algunos trastornos físicos son de corto plazo como el caso de malestar estomacal; otros son de largo plazo como la úlcera estomacal”.¹

¹ Ivansevich, John y Materson Michael ESTRÉS Y TRABAJO EN UNA PERSPECTIVA GENERAL, Editorial Iberoamericana, 1985, Págs. 461 - 462

En el Departamento de Pediatría se observó que cuando las personas que se encuentran laborando bajo un nivel alto y prolongado de estrés presentaron enfermedades tales como dolores de cabeza, problemas cardíacos y dolores en distintas partes del cuerpo, motivo por el cual, es importante que el estrés tanto dentro como fuera del trabajo se mantenga en un nivel bajo, para que resulte tolerable por la mayoría de las personas sin provocar trastornos bien sea de tipo emocional ó físico.

“Si una persona es “sana”, tiene éxito en el “manejo del estrés”, o sea en la confrontación, el análisis y el dominio de los accidentes que pesan sobre ella. Éste manejo del estrés debe ser preparado mediante la educación, el modo de vida, “un estilo de vida” que aliente a enfrentar situaciones sociales ó que por lo menos no las postergue o debilite (Lazarus).

Unos conservan todavía el control sobre los acontecimientos, cuando éstos ya han arrojado la toalla y desesperado es decir que ya no poseen posibilidades de control”²

Dentro del personal con el que se trabajó se logró observar que en muchas ocasiones las personas que tenían menos tolerancia a trabajar bajo presión, desempeñaban una labor deficiente.

Por definición el ser humano, es un ente que nace, se forma y crece en lo biológico, en lo psicológico y en lo social, sin excluirse en ningún momento de la vida, alguno de los tres aspectos. Por biología se entiende aquello que tiene vida en un sentido orgánico; lo psicológico, se refiere a procesos psíquicos, en términos generales, a los pensamientos y sentimientos particulares de cada individuo, tanto conscientes como inconscientes, que son elementos subjetivos, ya que solamente se perciben, y se manifiestan a través de la conducta; lo social, está en la necesaria interacción de unos con otros, desde las relaciones primarias hasta las

² Dr. Zapatoczky, Geir hanz, ESTRÉS EN LA VIDA COTIDIANA, Editorial Lidium, Buenos Aires, 1987, Págs. 11-12

más amplias ya en la vida adulta. Y como no podría imaginarse a una persona integrada sólo por cuerpo y vida social, sin un aparato psíquico; o bien, con un psiquismo y socialización sin poseer un cuerpo, se entiende entonces, que sea cual sea, la cultura a la que pertenezca, aquellos tres componentes son universales para todos los individuos, y como la personalidad existe porque existe el individuo.

- Gordon Allport, la define así: “La personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo, de Aquellos Sistemas Psicofísicos que Determinan sus Ajustes Únicos a su Ambiente”³
- Para Freud: La personalidad está conformada por elementos innatos y hereditarios que son la constitución; así como por la introyección de situaciones ambientales, que forman la constelación, siendo ésta última la que determina la estructura de personalidad, sea normal o anormal.
- La psicodinamia, la define como: “Las pautas recurrentes de conducta características de cada individuo las cuales -se manifiestan como respuesta a las tensiones de la vida tanto súbitas como persistentes-”⁴

El psicoanálisis sigue siendo hasta ahora la corriente psicológica que mejor ha explicado la base y el desarrollo de la personalidad.

“Desde el punto de vista psicoanalítico, la estructura de personalidad se forma en base a las siguientes consideraciones:

- Economía de la mente, constituida por la contraposición de las dos fuerzas instintivas “Eros y Tánatos” y sus dos elementos que son la libido y la energía destructiva;

³ Allport, Gordon. LA PERSONALIDAD, SU CONFIGURACIÓN Y DESARROLLO. Pág. 65.

⁴ Kolb, Lawrence, C. PSIQUIATRÍA CLÍNICA MODERNA, Editorial “La prensa médica”, México 1992, Pag. 2

- Topografía de la mente, que son el inconsciente, preconscious y consciente;
- Dinámica de la mente, conformada por el ello, el yo y el súper-yo.”⁵

Es indispensable resaltar la importancia que tiene el ambiente para la formación de la personalidad, ya que es en la convivencia diaria, que ésta se integra, aunque desgraciadamente no siempre de la mejor forma, lo cual a la vez, va a estar determinado en primera instancia por la dinámica familiar, pues ésta sirve de punto de partida para el desarrollo posterior del individuo.

En consecuencia las personas reaccionan de manera diferente ante situaciones que pudieran generar estrés, por lo que unas son más vulnerables que otras; entendiendo como “Vulnerable”: El grado de susceptibilidad de las personas a sufrir las consecuencias negativas del estrés y la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante.

Estrés y Trabajo

Entre las causas generales más frecuentes del estrés en el trabajo está “un respaldo insuficiente en el trabajo, que se puede manifestar al realizar tareas que están por debajo de su nivel de entrenamiento y competencia como por ejemplo: Hay estrés cuando hay retrasos por la espera, por reparaciones en el equipo o mientras llegan los suministros (problemas del sistema). Esto provoca en el empleado irritaciones acumulativas que interfieren en la eficacia de su trabajo. Otra causa de estrés son los prospectos de posición, salario y promoción, que sin dichos objetivos muchas personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones. La incertidumbre o 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: Si va a ser cambiado a otro puesto menos atractivo, si será transferido a otra oficina o sección.

⁵ Wollman, Benjamin. CORRIENTES PSICOLÓGICAS CONTEMPORÁNEAS. Pág. 285.

Las causas específicas de estrés en el trabajo son 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. Las especificaciones confusas de las funciones también hacen difícil asignar prioridades a sus diversas tareas y distinguir 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 interno, de temor a ser descubierto y censurado por los superiores y finalmente la inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo. Otra causa específica de estrés son las expectativas personales elevadas e irracionales, 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. El conflicto con los colegas como el resultado del liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad y muchas otras variables tales como las especificaciones confusas de las funciones y el exceso de trabajo se convierten en causa de estrés.”⁶

Relaciones Interpersonales y Trabajo

En nuestro medio, las relaciones interpersonales se ven afectadas por diferentes factores como pueden ser tipos de personalidad, falta de tiempo por exceso de tareas, etc.; en la presente investigación se considera al estrés como la causa principal. La persona al estar bajo mucha presión genera niveles de estrés que varían de una a otra, una persona con una carga alta de estrés manejado inadecuadamente se tornará hostil, dejará de ser amable y tendrá un gesto desagradable en su rostro, por lo que su relación con otras personas no será satisfactoria.

⁶ Op. Cit. Ivansevich, John y Materson Michael. Pags. 76 - 81.

“En el trabajo se hace presente otra particular manera de estar y relacionarse con los demás. Ésta relación debe ser interpersonal, y nunca meramente laboral. El hecho de compartir la fuerza, la creatividad y los diversos servicios que implican los trabajos que junto a otras personas llevamos a cabo, deben ser una constante invitación a crecer y desarrollarnos como seres humanos.

El trabajo no sólo posibilita el proceso de humanización porque a través de él somos colaboradores en el perfeccionamiento de la naturaleza, de manera especial hace que se dé entre nosotros una integración social por la relación con los compañeros de actividades. La capacidad de escuchar, sentirse solidario y dar respuesta a la problemática que pueda suscitarse hará que desde la verdad vayamos creciendo en libertad.”⁷

Se observó que algunas de las personas del Departamento de Pediatría que manejan de manera más adecuada el estrés son capaces de mantener relaciones interpersonales más cordiales con sus compañeros de labores; es por ello que se consideró importante que se les brinde una orientación en la que se les proporcione herramientas para que los trabajadores puedan manejar de manera adecuada el estrés que el mismo trabajo les produce y así mismo se promuevan las relaciones interpersonales adecuadas dentro del ambiente laboral.

Teoría de la Conducta Interpersonal

“FIRO” por sus siglas en inglés “Fundamental Interpersonal Relations Orientation (Orientación de las relaciones interpersonales fundamentales), es una teoría aplicada y modificada acerca de la conducta interpersonal, que se basa en las directrices psicoanalíticas, explicando la conducta interpersonal basándose en la orientación hacia los demás, (Schutz, 1955).

Afirma que las personas se orientan hacia los demás siguiendo ciertas pautas características, que son los principales determinantes de la conducta

⁷ Perulan Bielsa, Ángel, HUMANIZACIÓN, Editorial Indo American Press Service, Bogotá, Colombia, 1992, Págs. 24 - 25.

interpersonal de un individuo pueden explicarse por tres necesidades interpersonales:

- ✓ Inclusión
- ✓ Control
- ✓ Afecto

Estas necesidades existen ya en la infancia, y la pauta de interacción característica que el individuo desarrolla con respecto a cada área de necesidades es una consecuencia de la forma en que el niño fue tratado por sus padres o por los demás adultos, y del modo que éste respondió a dicho trato.

Cuando dos o más personas entran en interacción, cada una de ellas suele desarrollar en cada área de necesidades la pauta de conducta característica que elaboró durante su infancia.

Las pautas de interacción de dos individuos determinados pueden ser compatibles o incompatibles. En el primer caso, es probable que la interacción sea difícil e improductiva.

El postulado general de la teoría de Schutz es que los grupos compatibles son más eficientes que los incompatibles.”⁸

“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 permite 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.

⁸ Shaw, Marvin, E. DINÁMICA DE GRUPO, Editorial Herder, Barcelona 1986. Págs. 46 - 48.

Las personas son atraídas por aquellos con quien tienen similitud de creencias, valores, propósitos.”⁹

Tipos de Relaciones Interpersonales

Existen cuatro tipos fundamentales de las relaciones interpersonales según algunos autores.

- a) “Tipos de rivalidad: Se trata de una lucha de poder, es decir del objetivo de dominar o superar al otro. Si es guiado 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 está, es la actitud que es espontánea, suele darse en función de dependencia pero contra ella se da el miedo, provocando inseguridad y prudencia. No obstante quien menos se 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 condiciona a la aprobación del jefe o del grupo con el que convive, si duda el miedo es el factor motivante más destacado en ese tipo de relación, pero existen otros motivos a medida que se desarrolla la personalidad, como inexperiencia, apatía admiración, tendencia al castigo y conveniencia utilitaria.

⁹ Base M. Bernard, PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES, Editorial Continental México 1985. Pág. 380.

d) Tipos de colaboración: Conduce a la unificación y convergencia de acciones de beneficio común, cada uno de los miembros tiene una posición de obediencia en forma oscilante y suave con la finalidad productiva (trabajo), o bien sea una finalidad hedónica (placer obtenido por la fantasía y el juego, liberando las tensiones íntimas).

Ésta relación se alcanza únicamente si el ser humano supera dos emociones ofensivas: Miedo e ira.”¹⁰

“Una persona que está de acuerdo con nosotros desencadena sentimientos positivos, mientras que una que está 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 en TU, una presencia, una persona con dignidad e integridad que 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 aprobar 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 qué se espera de él y a la vez dejen claro que si se toman medidas habrá incomprendimientos y conflictos interpersonales.”¹¹

“De las primeras relaciones interpersonales repetitivas y de la tensión que causan dentro de la familia, surgen algunos de los más precoces y dinámicos mecanismos de estrés, los cuales posteriormente sólo podrían manejarse mediante técnicas psicopatológicas tan inquietantes para la felicidad y la eficiencia del individuo, o tan destructoras para su adaptación social.

¹⁰ Mira, Emilio y López, MANUAL DE PSICOLOGÍA GENERAL, Editorial Kapeluz, Buenos Aires, 1989. Págs. 286 - 289

¹¹ Fleishman, Edwin y Bass, Alan, ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y DEL PERSONAL, Editorial Trillas, 1986. Págs. 89 - 90

Las relaciones humanas son la fuente de afectos tan poderosos como dolor, placer, amor, odio, soledad, tristeza, culpa, celos, envidia, seguridad y felicidad. El despertar de algunos de éstos afectos es tan incontrolable, que el individuo no puede reprimirlos ni aceptarlos sin angustia o trastorno emocional.”¹²

Este estudio fue realizado en el Hospital General San Juan de Dios, en el Departamento de Pediatría con personal médico, de enfermería, de limpieza, de lactario, personal de seguridad, trabajo social, auxiliares de hospital, maestras de la escuela y personal de dietética. El Hospital General San Juan de Dios es una dependencia de referencia nacional con carácter asistencial, docente y de investigación del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que depende de la Jefatura de Área Guatemala Norte de la Dirección General de Servicios de Salud.

Su política de salud lo ubica en el tercer nivel de atención en la red de servicios de salud con tecnología adecuada y recurso especializado por lo que se considera de gran complejidad. Su finalidad es prestar atención médica de calidad a través de la optimización de los recursos disponibles, contribuir al desarrollo del recurso humano en salud y como institución de servicio proyectándose a la comunidad en su área de influencia. Entre sus funciones están las de: Asistencia, Docencia, de Investigación y Funciones Administrativas. Presta atención médica especializada a la población de su área de influencia cubriendo las zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 16, 17, 18 y municipios de Palencia, San Pedro Ayampúc, San José del Golfo, Fraijanes, San José Pinula, Chinautla y referidos de los hospitales departamentales del país que le corresponde atender: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Escuintla, Chiquimula, Jalapa, Huehuetenango, San Marcos, Totonicapán.

¹² Kolb, Lawrence, C. PSIQUIATRÍA CLÍNICA MODERNA, Editorial “La prensa médica”, México, 1992. Págs. 215 - 216

El departamento de Pediatría cuenta con los servicios de Rayos X, Emergencia, Consulta Externa, Cuidados intensivos e intermedios, Medicina, Cirugía, Traumatología, Hematología, Nefrología, Cunas, Nutrición, Departamento de Limpieza, Departamento de Nutrición y Dietética, Lactario, Trabajo Social, Damas Voluntarias, Patronato de Pediatría, una Escuela Primaria, Sala de operaciones, Unidad de Neonatología, existe también el Departamento de Psicología que atiende pacientes hospitalizados y de consulta externa donde se cuenta con una clínica de Estimulación Temprana. La población que atiende es de niños de 0 a 13 años de edad, dando la oportunidad a la madre del niño a que permanezca con él durante su hospitalización (alojamiento conjunto).

Las personas deben enfrentar las exigencias de su medio, en éste caso de su ambiente laboral, exigencias que al no poder satisfacer pueden provocarles inconvenientes en su adaptación a éste, por lo que de alguna manera debería modificarse dicho ambiente haciéndolo agradable para la realización de sus tareas, favoreciendo así sus relaciones con los demás.

HIPÓTESIS

Hipótesis de Investigación

El estrés en el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios puede ser incidente en el deterioro de las Relaciones Interpersonales.

Variables e Indicadores

Variable Dependiente:

Estrés:

El estrés es la respuesta física y emocional a una situación nueva que no podemos controlar.

El estrés se puede determinar por medio de conductas observables, en nuestro caso sería la irritabilidad, tensión, somatización, cansancio, mal humor, actitud negativa y falta o mala comunicación.

Variable Independiente:

Relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales son el proceso por el cual las personas intercambian ideas actividades y sentimientos con el fin de lograr objetivos comunes y satisfacer necesidades.

Las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o no según las actitudes de cada persona, cuando no lo son se pueden observar problemas con compañeros, comentarios negativos sobre otros, inflexibilidad, ausencia de saludos y gestos amables, mal humor e irritabilidad.

Indicadores Variable Dependiente:

- Irritabilidad: Propenso a irritarse (sentir ira) con facilidad y violencia.
- Tensión: Estado conflictivo provocado por tendencias o intereses opuestos.
- Somatización: Acción de convertir un problema psíquico en síntomas somáticos o en una enfermedad orgánica.
- Cansancio: Falta de fuerza que resulta de haberse fatigado. Aburrimiento o fastidio.
- Mal humor: Aversión habitual o accidental, a cualquier acto de alegría. Estado afectivo que se mantiene por algún tiempo.
- Actitud negativa: Una mala disposición que determina una conducta persistente del individuo frente a los estímulos de su medio.
- Mala comunicación: La falta de trato, correspondencia, reciprocidad amistosa entre dos o más personas. Falta de capacidad para difundir mensajes.

Indicadores Variable Independiente:

- Comentarios negativos: Conversación detenida sobre personas, por lo común con algo de murmuración y mal intencionados.
- Inflexibilidad: Constancia y entereza de ánimo para no conmoverse ni doblegarse.
- Ausencia de saludos y gestos amables: Las personas se tornan poco amables, su rostro refleja malestar.
- Mal humor: Aversión habitual o accidental, a cualquier acto de alegría. Estado afectivo que se mantiene por algún tiempo.
- Irritabilidad: Propenso a irritarse (sentir ira) con facilidad y violencia.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Descripción de la Muestra

Los datos utilizados para la elaboración de éste informe fueron obtenidos de la entrevista y un test, aplicados a una muestra de 75 personas (50 masculinos y 25 femeninos). Los participantes fueron elegidos por ser personal que labora en los diferentes servicios que pertenecen al Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios, mediante la técnica de muestreo llamada “aleatoria o al azar”. La mayoría son trabajadores de clase media, pertenecen al género masculino, y son de origen ladino, también se encuentran comprendidos entre las edades de 20 a 55 años, incluyendo personal médico, enfermería, servicio de limpieza, auxiliares de hospital (realizan servicios varios), personal de alimentación, de seguridad, trabajadoras sociales y maestras.

Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la observación no participante que consiste en observar al grupo en estudio en su ambiente de trabajo sin interferir en ello, con el fin de observar el comportamiento del personal ante diferentes situaciones y de ésta forma detectar si presentan algún indicador de estrés.

Se realizaron entrevistas escritas, las cuales fueron elaboradas por la ponente en forma individual para conocer a grandes rasgos su ritmo de vida, lo que sirvió para corroborar los resultados de la observación;

Aplicación del test psicológico escrito que consta de 20 ítems, diseñado por el psicólogo Dyle H. Millar y la psicóloga Alma Dell Smith, llamado “Midiendo su vulnerabilidad al Estrés”, para medir en forma más precisa el grado de estrés que presentan, resultando que un total de 63 personas presentan vulnerabilidad al estrés en alto grado lo que dio la pauta para aceptar la hipótesis de investigación.

Técnicas y Procedimientos de Trabajo

Se hicieron observaciones de tipo no participante, una entrevista escrita con el fin de detectar indicadores de estrés que se verificaron con un test escrito que mide vulnerabilidad al estrés, dicho test se aplicó en forma individual, sin límite de tiempo.

La técnica de análisis estadístico que se utilizó de tipo asociativa, utilizándose el análisis porcentual para la interpretación de los resultados los cuales se describen por medio de gráficas y cuadros con su respectivo análisis.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados

El problema seleccionado consistió en determinar los efectos del estrés en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, estudio realizado con el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007.

Muchas pueden ser las causas que determinen las relaciones entre las personas, en ésta investigación se consideró al estrés como la causa principal y se tomó como contexto el ambiente laboral, los objetivos fueron:

- ❖ Determinar en qué medida el estrés causa efectos nocivos en las relaciones interpersonales.
- ❖ Comprobar que existen distintos grados de estrés entre los trabajadores.
- ❖ Identificar el deterioro de las relaciones interpersonales y cómo afecta esto en su vida social y personal.

Se realizó la investigación de campo para determinar los niveles de estrés que maneja el trabajador, para orientarlo ó canalizarlo adecuadamente y de ésta forma mejorar su estado de ánimo, sus relaciones con los demás y por ende mejorar su ambiente laboral lo que contribuye a su satisfacción personal.

Se tomó una muestra de 75 empleados escogidos al azar, que laboran el Departamento de Pediatría, personal de ambos sexos que oscilan entre las edades de 20 a 55 años que ocupan diferentes puestos laborales como médicos, enfermeras, trabajadoras sociales, persona de limpieza, maestras, personal de lactario y de dietética, de seguridad, auxiliares de hospital, 50 pertenecen al género femenino lo que hace un 66.66% del total de la muestra y 25 del género masculino que da un 33.33%, datos obtenidos a través de la aplicación de la entrevista escrita. Lo que indica la prevalencia del género femenino.

El mayor número de personas entrevistadas se ubica entre los siguientes rangos de edades: 25 - 30 años 17 personas, 40 - 45 años 16 personas, 35 - 40 años 15 personas. Siendo el más alto con 17 personas el rango de 25 - 30 años.

El grupo menos representado en cuanto a edad está en el rango de 50 - 55 años con 4 personas.

Con respecto al Test Psicológico “Midiendo su Vulnerabilidad al Estrés” que divide el nivel de estrés en tres grados siendo éstos:

- i. Extremadamente Vulnerable
- ii. Vulnerable en alto grado
- iii. Vulnerable

Los resultados fueron los siguientes: Con un porcentaje del 1.33% una persona extremadamente vulnerable, con **84% 63 personas vulnerables en alto grado** y vulnerables 11 personas lo que hace un 14.66%. El puntaje más alto pertenece a la población que presenta vulnerabilidad en alto grado siendo 63 personas lo que indica que entre éste grupo existe más riesgo de generar estrés o ya lo presentan.

Por otro lado una persona resultó extremadamente vulnerable, resultado que pudo ser influido por situaciones o acontecimientos a que ésta persona se vio sometida en el tiempo y espacio que rodearon a la aplicación del Test.

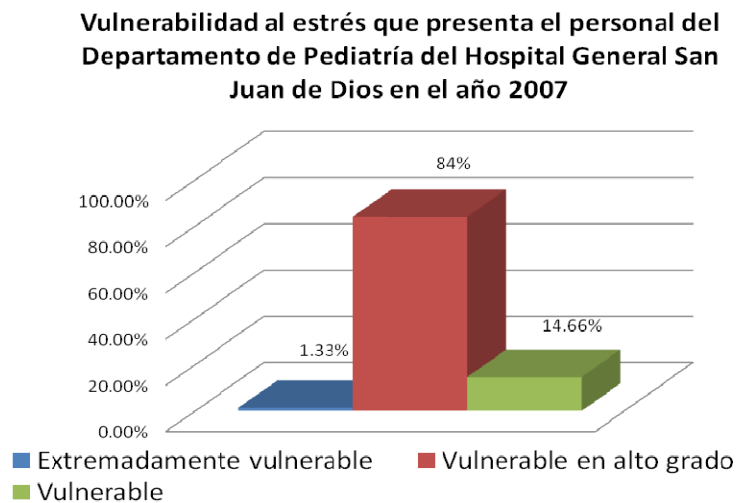
El grupo menos representativo fue el de vulnerables al estrés con 11 personas.

De acuerdo a éstos resultados, al analizarlos se pueden observar que el mayor porcentaje de personas presentan **vulnerabilidad en alto grado con un 84%** del total de la muestra, seguido por el 14.66% con 11 personas vulnerables y solamente una persona extremadamente vulnerable que hace el 1.33% concluyendo con esto que se acepta la hipótesis de investigación la cual afirma que: “El estrés presente en el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios ha incidido en el deterioro de sus relaciones interpersonales.”

Gráficas

Gráfica 1:

“Vulnerabilidad al estrés que presenta el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

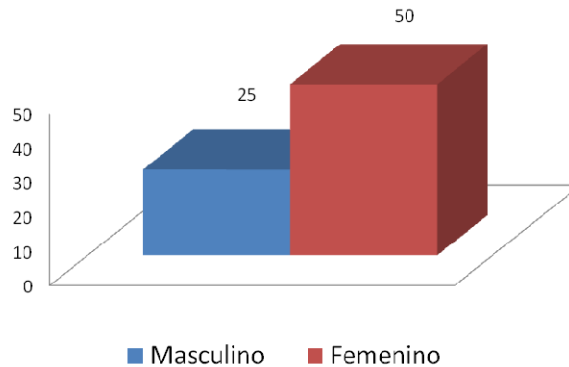


Fuente: Resultados obtenidos del Test Psicológico “Midiendo su vulnerabilidad al estrés”

Gráfica 2:

“Sexo del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

Sexo del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007

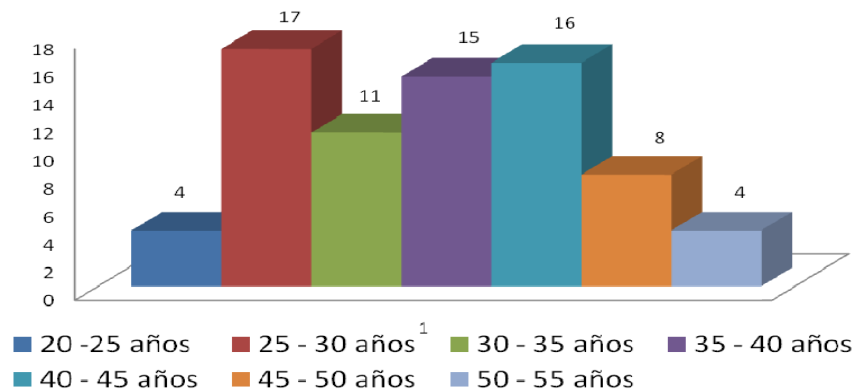


Fuente: Datos obtenidos de la entrevista escrita.

Gráfica 3:

“Edades del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

Edades del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007



Fuente: Datos obtenidos de la entrevista escrita.

Tablas

Tabla 1

“Vulnerabilidad al estrés que presenta el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

<u>Grados de Estrés</u>	<u>Número de Personas</u>	<u>Porcentaje</u>
Extremadamente vulnerable	1	1.33%
Vulnerable en alto grado	63	84%
Vulnerable	11	14.66%
TOTAL	75	100%

Fuente: Resultados obtenidos del Test Psicológico “Midiendo su vulnerabilidad al estrés”

Tabla 2

“Sexo del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

<u>Sexo del personal</u>	<u>Número de personas</u>	<u>Porcentaje</u>
Femenino	50	66.66%
Masculino	25	33.33%
TOTAL	75	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista escrita.

Tabla 3

“Edades del personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios en el año 2007”

<u>Rango de edades</u>	<u>Número de personas</u>	<u>Porcentaje</u>
20 - 25 años	4	5.33%
25 - 30 años	17	22.66%
30 - 35 años	11	14.66%
35 - 40 años	15	20%
40 - 45 años	16	21.33%
45 - 50 años	8	10.66%
50 - 55 años	4	5.33%
TOTAL	75	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista escrita.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ❖ De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista escrita y el test psicológico (Midiendo su vulnerabilidad al estrés) se concluye que el estrés si influye significativamente en las relaciones interpersonales, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, “El estrés presente en el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios ha incidido en el deterioro de sus relaciones interpersonales”.

- ❖ Con la aplicación del test “Midiendo su vulnerabilidad al estrés” y al analizar los resultados concluimos que: De una muestra de 75 personas 63 presentan vulnerabilidad en Alto Grado, un 84%, lo que indica que en éste grupo existe más riesgo de generar estrés o lo tienen.

- ❖ Los altos niveles de estrés que existen en el personal del Departamento de pediatría del Hospital General San Juan de Dios afectan significativamente sus relaciones interpersonales. Lo que se pudo concluir al observar la conducta y actitudes del personal en su ambiente laboral.

- ❖ El sistema de vida, las presiones y exigencias del medio provocan que el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios genere estrés en alto grado, lo que se comprobó durante y con la aplicación de la entrevista escrita y la observación.

- ❖ Solamente una persona el 1.33% de la muestra dio vulnerable en muy alto grado, resultado que fue influido por problemas personales económicos, laborales y de personalidad, hecho comprobado con la entrevista escrita y el resultado de la aplicación del test.

Recomendaciones

- ❖ Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos implementar un programa permanente de atención para el personal, que incluya manejo de emociones, talleres de relajación, realizar eventualmente algún tipo de recreación como celebración de cumpleaños, excursiones, proyección de películas, organizar encuentros deportivos, etc., con el fin de que puedan canalizar en forma positiva el estrés.

- ❖ Que el departamento de Recursos Humanos elabore un proyecto encaminado a la elaboración de un espacio físico donde el personal pueda acudir libremente en el momento que lo crea necesario a liberar tensiones. De esa forma las personas podrán continuar sus tareas sintiéndose relajados y con una actitud más positiva.

- ❖ Se recomienda al personal organizar su tiempo a fin de que pueda compartir con su familia y/o seres queridos actividades sociales, recreativas, contacto con la naturaleza, etc., para que las presiones y exigencias del medio le sean más llevaderas y su sistema de vida sea más agradable.

- ❖ Se solicita al Departamento de Psicología del Hospital General San Juan de Dios su colaboración a fin de brindar atención psicológica al personal del departamento consistente en psicoterapia individual y/o de grupo según lo requieran, de forma continua y permanente. Y realizar periódicamente en la medida de lo posible evaluaciones para detectar casos especiales que requieran atención.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Allport, Gordon. “LA PERSONALIDAD, SU CONFIGURACIÓN Y DESARROLLO”. Editorial Herder, Barcelona 1986. 692 páginas.
- 2) Bass M. Bernard. “PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES”. Editorial Continental, México 1985. 432 páginas.
- 3) Fleshman Edwin y Bass Alan, “ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y DEL PERSONAL”. Editorial Trillas, México 1986. 394 páginas.
- 4) Ferrer, José. “TEORÍA Y TERAPIA DE LAS NEUROSIS”. Editorial Gredos, Madrid, 1964. 296 páginas.
- 5) Fever, Louis C. “CÓMO TRIUNFAR SIN ESTRÉS”. Editorial Panorama, México 1992. 188 páginas.
- 6) Frankl, Víctor E. “PSICOANÁLISIS Y EXISTENCIALISMO DE LA PSICOTERAPIA A LA LOGOTERAPIA”. Editorial Fondo de Cultura Económica, México 1987, 355 páginas.
- 7) Ivansevich, John y Materson, Michael. “ESTRÉS Y TRABAJO EN UNA PERSPECTIVA GENERAL”. Editorial Iberoamericana, México 1985. 257 páginas.
- 8) Kolb, Lawrence C. “PSIQUIATRÍA CLÍNICA MODERNA”. Editorial La prensa médica, México 1992. 1016 páginas.
- 9) Mira, Emilio y López. “MANUAL DE PSICOLOGÍA GENERAL”. Editorial Kapeluz, Buenos Aires, Argentina, 1989. 380 páginas.

- 10) Perulan Bielsa, Ángel. "HUMANIZACIÓN". Editorial Indo - american Press Service, Bogotá, Colombia 1992. 101 páginas.

- 11) Shaw, Marvin E. "DINÁMICA DE GRUPO". Editorial Herber, Barcelona 1986. 515 páginas.

- 12) Wollman, Benjamín. "CORRIENTES PSICOLÓGICAS CONTEMPORÁNEAS". Ediciones Martínez Roca S.A. Barcelona 1968. 232 páginas.

- 13) Dr. Zapatoczkky Geir, Hanz. "ESTRÉS EN LA VIDA COTIDIANA". Editorial Lidium, Buenos Aires, Argentina 1987. 202 páginas.

GLOSARIO

A

- Aleatoria: (Variable aleatoria) Se define como el resultado numérico de un experimento aleatorio. Matemáticamente, es una función medible, que da un valor numérico, del conjunto de los reales, a cada suceso en el espacio del espacio muestral del experimento espacio.
- Ámbito: Contorno de un espacio. Espacio entre límites.
- Ambiente Hostil: Vivimos en un entorno muchas veces adverso y agresivo. En medio de personas que hacen cada vez más uso de un lenguaje grosero y procaz, donde se nota el odio, la acometida, la difamación. Coexistimos en medio de reluchas y confrontaciones en un ambiente de antagonismo y rivalidad. Sin contar el sentimiento de inseguridad que se va sumando en contra de nuestra calidad de vida.
- Análisis: Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc.
- Angustia: Es un estado afectivo de carácter penoso que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impreciso. Suele estar acompañado por intenso displacer psíquico y por pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva. Sensación de opresión en el pecho o de falta de aire.
- Ansiedad: Estado subjetivo de temor que se caracteriza por un sentimiento de alerta de estar en guardia, que se vive como anticipación de lo peor.

E

- Estrés: Estado general de tensión en que se encuentra un organismo amenazado de ser alterado o perturbado en su equilibrio psicobiológico por la acción de agentes o condiciones ambientales (psicológicas, sociales, físicas, etc.).

I

- Incidencia: Número de casos ocurridos; expresados a veces en tanto por ciento, ó más general, repercusión de ellos en algo.

M

- Metodología: Estudio formal de los procedimientos utilizados en la adquisición del conocimiento científico.

N

- Nocivo: Dañoso, perjudicial u ofensivo.

O

- Optimización: Acción y efecto de optimar. (Optimar) buscar la mejor manera de realizar una actividad.

P

- Personalidad: Pautas recurrentes de conducta características de cada individuo las cuales se manifiestan como respuesta a las tensiones de la vida tanto súbitas como persistentes. Está conformada por elementos innatos y hereditarios, así como por la introyección de situaciones ambientales.

U

- Usuario: Que usa ordinariamente una cosa. El que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación.

V

- Vulnerabilidad: Incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido. Grado de susceptibilidad de los sujetos a sufrir las consecuencias negativas de dicho fenómeno.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

ENTREVISTA

EDAD

SEXO

PROFESIÓN

PUESTO QUE OCUPA

HORARIO DE TRABAJO

TIENE PERSONAL A SU CARGO

LE GUSTA SU TRABAJO

TIENE OTRO EMPLEO

SI LA RESPUESTA ES SI, CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO

TIENE RELACIÓN DIRECTA CON EL USUARIO

TIENE BUENAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS

CUANTO TIEMPO TIENE DE TRABAJAR EN LA INSTITUCIÓN

PADECE DE ALGUNA ENFERMEDAD

COME EN HORARIOS CORRESPONDIENTES

“Midiendo su vulnerabilidad al Estrés”

El siguiente test fue diseñado por el Psicólogo Dyle H. Miller y la Psicóloga Alma Dell Smith, en el Centro Médico de la Universidad de Boston.

Instrucciones: Escriba en los espacios del lado izquierdo (a la par del número de orden del listado), la cantidad o grado que usted piensa que éstos hechos se aplican en su caso personal, 1=siempre, 2=casi siempre, 3=algunas veces, 4=casi nunca, 5=nunca. Luego sume éstas cantidades para obtener un total que le indicará su vulnerabilidad al estrés de acuerdo a la escala localizada en la parte inferior de éste test.

- _____ 1. ¿Al menos hago una comida caliente y bien equilibrada nutritivamente cada día?
- _____ 2. ¿Por menos durante cuatro noches por semana logro dormir de 7 a 8 horas?
- _____ 3. ¿Regularmente doy y recibo cariño?
- _____ 4. ¿Por lo menos tengo un familiar cercano en quien confiar?
- _____ 5. ¿Hago ejercicio hasta sudar, por lo menos dos veces por semana?
- _____ 6. ¿Fumo menos de medio paquete diario?
- _____ 7. ¿Tomo menos de cinco tragos alcohólicos por semana?
- _____ 8. ¿Peso lo apropiado para mi estatura?
- _____ 9. ¿Tengo ingresos adecuados para cubrir mis necesidades?
- _____ 10. ¿Me fortalezco con mis creencias religiosas?
- _____ 11. ¿Tengo una red de amigos y conocidos?
- _____ 12. ¿Regularmente asisto a actividades sociales de algún club?
- _____ 13. ¿Tengo uno o más amigos a quien confío asuntos personales?
- _____ 14. ¿Tengo o gozo de buena salud (vista, oído, dentadura, etc.)?
- _____ 15. ¿Cuándo estoy enojado o preocupado, etc., puedo hablar abiertamente de mis sentimientos?
- _____ 16. ¿Regularmente hablo con la gente con la que vivo, sobre problemas domésticos (dinero, temas del vivir cotidiano)?
- _____ 17. ¿Al menos una vez por semana, hago algo para divertirme?
- _____ 18. ¿Soy capaz de organizar mi tiempo eficientemente?
- _____ 19. ¿Bebo menos de tres tazas de café por día (té, aguas gaseosas)?
- _____ 20. ¿Durante el día, procuro tiempo para mí mismo?

USO CON FINES DOCENTES DE INVESTIGACIÓN USAC

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como fin establecer como el estrés causa efectos nocivos en las relaciones interpersonales entre el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios. Así mismo determina que existen distintos grados de estrés entre los trabajadores a fin de contribuir a mejorar las relaciones entre el personal.

La metodología utilizada fue observación indirecta, entrevista estructurada y aplicación de un test psicológico llamado “Midiendo su vulnerabilidad al estrés” diseñado por los psicólogos Dyle H. Millar y Alma Dell Smith, el cual mide vulnerabilidad al estrés. Los resultados fueron 84% de las personas presentan vulnerabilidad en alto grado, 14% vulnerabilidad al estrés y el 1.33% vulnerabilidad al estrés en muy alto grado.

Entre los factores que interfirieron en éstos resultados se puede mencionar los de carácter psicosocial, lo que se explica con el actual sistema de vida.

Con el objetivo de aliviar las situaciones de estrés se consideró necesario realizar talleres de relajación dirigidos al personal con efectos satisfactorios para ellos.

Aprovecho la oportunidad para agradecer al personal participante y a las autoridades que colaboraron en la realización de éste trabajo.