

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
DE LOS TRABAJADORES”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**ELENA NOHEMY ARAUJO IZQUIERDO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a seated man in a crown, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the advisory board is overlaid on the seal.

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

**DIRECTOR**

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg.148-2014  
CODIPs. 1578-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

25 de septiembre de 2015

Estudiante  
Elena Nohemy Araujo Izquierdo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO TERCERO (13º) del Acta CUARENTA GUIÓN DOS MIL QUINCE (40-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de septiembre de 2015, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Elena Nohemy Araujo Izquierdo**

**CARNÉ: 2010-15737**

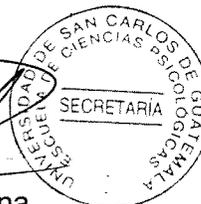
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/Gaby

**UG 193-2015**

Guatemala, 21 de septiembre de 2015

**Señores**  
**Miembros del Consejo Directivo**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante ELENA NOHEMY ARAUJO IZQUIERDO, carné No. 2010-15737 y Registro de Expediente de Graduación No. L.12-2015 I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 09 de abril de 2015.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN

MLA/VP  
CC. Archivo

**Adjunto: Expediente Completo e Informe Final de Investigación**

CIEPs. 28-2015  
REG: 148-2014

## INFORME FINAL

Guatemala, 14 abril 2015

Señores  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES”.**

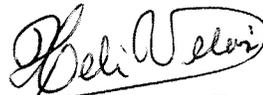
**ESTUDIANTE:**  
Elena Nohemy Araujo Izquierdo

**CARNE No.**  
2010-15737

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 09 de Abril del año en curso por el coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 13 de Abril del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**M.A. Helyin Velásquez Ramos**  
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo  
Andrea

**CIEPs. 28-2015**  
**REG. 148-2014**

Guatemala, 14 de Abril 2015

**M.A Helvin Velásquez Ramos**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Elena Nohemy Araujo Izquierdo**

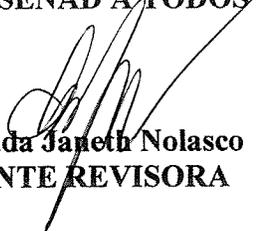
**CARNÉ No.**  
**2010-15737**

**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 09 de abril 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Janeth Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



As/archivo



Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-  
Reingeniería, Auditoría Fiscal.

Guatemala, 12 de agosto de 2014

Señores  
Departamento de Investigación  
Centro de Investigación en Psicología -CIEP's "Mayra Gutiérrez"  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
CUM

Estimados Señores:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores" realizado por la estudiante Elena Nohemy Araujo Izquierdo, con carné No. 2010-15737.

El trabajo fue realizado a partir del 20 de junio al 20 de julio 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
PSICOLOGO  
COL. 4270

Atentamente  
Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
Psicólogo y orientador vocacional y laboral  
Colegiado No. 4270  
Asesor de Contenido



**Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito**  
5ª Calle 0-55 Zona 9 • PBX: 2419-2020 • FAX: 2419-2030

Guatemala, julio de 2014

Centro de Investigaciones en Psicología – CIEPs – “Mayra Gutiérrez”  
CUM

Por este medio hago constar que la estudiante ELENA NOHEMY ARAUJO IZQUIERDO, quien se identifica con carné estudiantil No. 2010-15737, realizó la INVESTIGACION DE CAMPO, titulada: “EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES”, en los meses de junio a julio del año 2014, entre el personal de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada (FENACOAC, R.L.), para completar su trabajo de investigación de Tesis con fines de graduación 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 treinta días del mes de julio del año 2014.

Emma Cano de Balconi

Asistente de Gerencia General y Fortalecimiento Humano



**PADRINO DE GRADUACIÓN**

ERICK GIOVANNI IZQUIERDO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
COLEGIADO 13595

MAYCO GALINDO ARAUJO SEIJAS  
MEDICO Y CIRUJANO  
M.A. EN CIRUGIA GENERAL  
COLEGIADO 13,246

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS:**

Por darme la vida y permitirme disfrutar de ella en cada una de las experiencias que he tenido.

### **A MARIA AUXILIADORA:**

Porque siempre estuvo conmigo, guiándome y protegiéndome en cada momento de mi vida.

### **A MIS PADRES:**

Margarita y Federico por ser el soporte económico y emocional a lo largo de todo este tiempo.

### **A LA FAMILIA IZQUIERDO SANTIZO:**

Por su cariño y apoyo en todo momento.

### **A MI ABUELITA:**

Francisca Hernández (Q.E.P.D.) Porque sus cimientos en mi vida hoy dan fruto.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Por permitirme cruzar sus puertas y permanecer en ella hasta alcanzar esta meta.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:**

Por ser la institución que me permitió vivir tan maravillosa formación.

### **A LOS DOCENTES:**

Por compartir conocimientos y experiencias que han enriquecido mi aprendizaje.

A la Licenciada Janeth Nolasco, por su asesoría, apoyo y supervisión durante este proceso.

Al Licenciado Víctor Ordoñez, por su valiosa y excelente asesoría.

### **A FENACOAC, R.L:**

A sus directivos y colaboradores por su colaboración y ayuda para poder realizar esta investigación.

Y especialmente a Lic. Oswaldo Oliva, Gerente General de esta institución por brindarme su apoyo y su confianza en la realización de este proceso. A Emma Cano de Balconi, Asistente de Gerencia General y Fortalecimiento Humano, por su supervisión y acompañamiento durante este proceso. A la Coordinación de Fortalecimiento del Talento Humano, en especial a la Licda. Ana Cecilia Blanco por su apoyo y cariño en todo momento y a cada uno de los técnicos regionales de Talento Humano.

### **A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:**

Por compartir tantas experiencias y muy especialmente a Carolina Bautista y Gabriel Escobar, porque desde que nuestros caminos se cruzaron siempre estuvimos ahí uno para el otro, luchando juntos por alcanzar esta meta.

### **A USTED ESTIMADO LECTOR:**

Por apreciar mi trabajo

## Índice

Resumen	5
Prólogo	6
Capítulo I	
1 Introducción	8
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	
1.1.1 Planteamiento del problema	10
1.1.2 Marco teórico	12
1.1.2.1 Antecedentes	12
1.1.2.2 La organización y su papel en el control del estrés laboral	13
1.1.2.3 Calidad de vida laboral (CVL)	14
1.1.2.3 Dimensiones de la calidad de vida laboral	15
1.1.2.3.1 El clima laboral y su influencia en el manejo del estrés	16
1.1.2.4 Estrés	16
1.1.2.4.1 El curso del estrés	18
1.1.2.4.2 Causas del estrés	19
1.1.2.4.3 Causas del estrés en el trabajo	20
1.1.2.4.4 Efectos del estrés laboral	21
1.1.2.5 Cómo reducir el estrés	22
1.1.2.5.1 Métodos individuales para la reducción del estrés	23
1.1.2.6 Relaciones interpersonales	24
1.1.2.7 Las relaciones interpersonales en el ambiente laboral	25
1.1.2.8 Las relaciones interpersonales y el estrés	26
1.1.2.9 Teoría del desarrollo psicosocial de Erickson	28
1.1.2.10 Acoso sexual	30
1.1.2.10 Acoso sexual y estrés	34
1.2 Delimitación	35
1.3 Hipótesis de investigación	36

Capítulo II	
2. Técnicas e instrumentos	37
2.1 Técnicas	37
2.2 Instrumentos	37
Capítulo III	
3. Presentación, análisis e interpretación de resultados	39
3.1 Características del lugar y la población	39
3.1.1. Características del lugar	39
3.1.2 Características de la población	40
3.2 Análisis cualitativo	41
3.3 Análisis cuantitativo	43
Capítulo IV	
4. Conclusiones y recomendaciones	57
4.1 Conclusiones	57
4.2 Recomendaciones	59
Bibliografía	60
Anexos	64
Cuestionario	
Cuestionario “El nivel de estrés”	
Planificación “Trabajo de Campo”	
Glosario	

**Resumen**  
**“El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de los  
trabajadores”**

**Por: Elena Nohemy Araujo Izquierdo**

Actualmente muchas instituciones se enfrentan a problemas como: baja productividad, altos índices de ausentismo, problemas entre colaboradores, sin percatarse de que la causa puede ser los niveles de estrés presentes en sus colaboradores. Razón principal que motivó a desarrollar esta investigación para poder identificar los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales y a su vez brindar a los involucrados en este estudio una serie de técnicas y métodos para la reducción del estrés. Considerando como definición de estrés “esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”<sup>1</sup>.

Esta investigación se desarrolló con los colaboradores de FENACOAC, R.L. (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada), contando con la participación de 41 colaboradores que formaron la muestra de trabajo, de un total de 64 colaboradores.

Para fortalecer la metodología de trabajo se desarrollaron tres objetivos específicos y tres preguntas de investigación las cuales orientaron el proceso investigativo. Haciendo uso de la técnica de la observación no participativa se pudo evidenciar los comportamientos presentes en las relaciones interpersonales de los trabajadores y por último se utilizaron dos cuestionarios. El primero con preguntas cerradas, que permitieron obtener las características principales de las relaciones interpersonales de los trabajadores. Y el segundo permitió evidenciar los niveles de estrés en los trabajadores.

Finalmente, los alcances de esta investigación pretendían demostrar si el estrés era una posible causa para desarrollar malas relaciones interpersonales entre los trabajadores de una organización y así poder evidenciar el nivel de necesidad de estudio y las ventajas que de este se obtendrían para beneficio de la población estudiada. Tras concluido el proceso se comprobó que la hipótesis planteada para este proceso no se pudo aceptar, ya que los resultados fueron refutados debido a que los colaboradores de FENACOAC, R.L., manifestaron que aunque posean un nivel de estrés, no ven afectadas sus relaciones interpersonales entre compañeros, debido a la variable del clima laboral que constituye una determinante en la construcción de sanas y duraderas relaciones interpersonales además de favorecer en la productividad dentro de la institución.

---

<sup>1</sup>Lawson, Alethea. *Cómo vencer el Estrés*. México : Ediciones S.A., 1978. pág. 146.

## Prólogo

La población económicamente activa, constantemente se ve agobiada por las responsabilidades y obligaciones familiares y laborales. Aumentado por ende su exigencia a desarrollar mecanismos de adaptación y solución, en las que no se vea afectada su psique. Y a su vez para que estas no se conviertan en eventos que desencadenen daños en su desempeño laboral y en las relaciones interpersonales. Debido al interés de la Psicología Organizacional, en procurar el bienestar de los colaboradores de una organización ante los efectos negativos del estrés, se propone identificar como los niveles de estrés inciden en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Con esta investigación se pretendía aportar e informar a los colaboradores cuál es su nivel de estrés y cómo sobrellevarlo a través de métodos y técnicas que permitan su reducción.

Los alcances de esta investigación, permitieron demostrar que el estrés es un factor presente en todo ámbito laboral y que muchas veces no solo se ve afectada el área productiva-organizacional sino también la salud de los colaboradores, razón por la que se puede evidenciar: la necesidad de que las instituciones tomen medidas para controlar los niveles de estrés que puedan desarrollar sus colaboradores. En el caso de los colaboradores de FENACOAC, R.L. institución que hace evidenciar que aunque no tenía ningún tipo de medidas para el control del estrés en sus colaboradores, el hecho de poder brindarles un clima laboral agradable y satisfactorio en esferas de trabajo y de persona, demuestra que aunque el estrés esté presente

en sus trabajadores no se vean afectadas directamente las relaciones interpersonales de los trabajadores y mucho menos el índice de productividad de la institución.

Lo que hace evidenciar que el clima laboral más que un factor, dentro de una organización es una herramienta y un estilo de vida laboral, que si es correctamente medido y controlado resulta sumamente beneficioso para la institución, ya que genera una mejor imagen empresarial, identidad hacia la marca comercial, altos índices de productividad y de alcance de metas. Para los colaboradores, el clima laboral constituye ese ambiente agradable que se genera no solo con las condiciones ambientales que puede brindar la institución sino también con las condiciones económicas y sociales que se puedan generar dentro de una atmósfera de calidad de vida laboral satisfactoria y productiva. Aumentando no solo el respaldo como empresa sino también su imagen empresarial, en donde los colaboradores se sienten y forman parte de un sistema integrado que no solo buscan ser un sistema financiero más en el país, sino que más que busca ser el sistema financiero Cooperativista que mejora la calidad de vida de todos los guatemaltecos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Todos sin excepción nos hemos sentido estresados en algún momento de nuestra vida. Las exigencias que día con día todo ser humano debe afrontar generan un mayor requerimiento de los mecanismos de afrontamiento y cuando estos fallan o son escasos los niveles de estrés aumentan, provocando un desequilibrio que desencadena síntomas físicos, emocionales y conductuales.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el ambiente laboral, con grandes consecuencias para la salud física y emocional, de la persona que lo padece. Algunos autores se han atrevido a denominar al estrés, como la patología que va en aumento debido a los cambios que está sufriendo el mundo económico y social y aunque en la sociedad en que vivimos es necesario cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer una profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para mantener y aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad.

Por tal razón, este estudio permitió desarrollar una visión de los efectos del estrés sobre las relaciones interpersonales de los colaboradores de una entidad financiera.

Para su desarrollo el mismo se distribuye en cuatro partes.

El primer capítulo desarrolló las preguntas ¿Por qué? y ¿Para qué?, permitiendo crear el planteamiento del problema, el cual contiene los intereses y motivaciones que se necesitaron para iniciar este estudio. Además este capítulo,

contiene la base teórica en el que se fundamenta ¿Qué es el estrés?, la fisiología del estrés y sus consecuencias abordando ampliamente cual la relación estrés-trabajo (estrés laboral) y las relaciones interpersonales-estrés. Concluyendo con la aportación técnicas y métodos para reducir el estrés.

El segundo capítulo, está comprendido por las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación. Las técnicas utilizadas fueron: la técnica del muestreo aleatorio simple, en la que se extrajo la muestra de la población participante durante la investigación y como técnica de recolección de datos se utilizó la observación no participativa, con la cual se determino los rasgos conductuales en las relaciones interpersonales de los colaboradores de FENACOAC, R.L. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios individuales, que permitieron identificar la forma en que se manifestaba el estrés en los trabajadores de esta organización.

El tercer capítulo, abarca el análisis cuantitativo y cualitativo realizado tras el procesamiento de los datos extraídos de los instrumentos utilizados.

Y finalmente el cuarto capítulo, abarca las conclusiones y recomendaciones que como investigadora se argumentan para dar por concluido este estudio.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

### 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde su naturaleza el ser humano, demuestra su capacidad de sociabilidad con otros individuos. Razón por la cual se establecen lazos de comunicación e interacción que traen consigo una serie de factores que pueden fortalecer o alterar este tipo de relación. Este tipo de comportamientos se demuestra en cada una de las etapas de su existencia y en todas las áreas de desenvolvimiento. Y en particular en el área laboral en donde estadísticas demuestran que la mayoría de personas pasan la tercera parte de su vida. Dato que hace evidenciar la necesidad de prestarle toda la atención posible a todos aquellos factores negativos que puedan perturbar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro del campo laboral. Este proceso investigativo fue abordado con los trabajadores de FENACOAC, R.L., institución dedicada a la intermediación financiera y que cuenta con un total de 64 colaboradores (15 mujeres y 49 hombres) comprendidos entre las edades de 25-60 años. De los cuales participaron 41 colaboradores (12 mujeres y 29 hombres), a través del muestreo aleatorio simple en todo el proceso investigativo.

A raíz de lo mencionado anteriormente, surgió la necesidad de estudiar y de evidenciar aquellos factores internos y externos del ambiente laboral que pueden generar estrés, palabra que significa “esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”<sup>2</sup>, es en sí una reacción, a una situación nueva que está íntimamente ligada a los mecanismos de ajuste del

---

<sup>2</sup>Lawson, Alethea. *Cómo vencer el Estrés*. México : Ediciones S.A., 1978. pág. 146.

individuo al medio que lo rodea y debido a este se puedan desarrollar malas relaciones interpersonales, viéndose afectado el estado de ánimo individual y colectivo, las vías de comunicación, la confianza y seguridad laboral, y por supuesto bajas el desempeño laboral. Por lo que surgen las primeras preguntas de investigación: ¿Cuál es el origen del estrés?, ¿Cuáles son las causas internas y externas que originan el estrés? ¿Qué incidencias tienen las causas del estrés en las relaciones interpersonales? Las relaciones interpersonales, “proceso por el cual dos personas o más desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes, satisfacer necesidades y construir una relación satisfactoria”<sup>3</sup>, contribuyen inminentemente a la naturaleza social del hombre, para bien o para mal. Con base a esto se analizó ¿Cómo repercute en las relaciones interpersonales el estrés y en el desempeño laboral? Por último este estudio evaluó ¿cómo las relaciones laborales afectan el desempeño laboral? Para esto se hizo uso de la técnica de la observación no participativa, como principal fuente de información para poder evidenciar los comportamientos presentes en las relaciones interpersonales de los trabajadores y de 2 cuestionarios. El primero, permitió evidenciar las características principales de las relaciones interpersonales de los trabajadores. Y el segundo, evidenció los niveles de estrés en los trabajadores.

---

<sup>3</sup>Bass, Beernard M. *Psicología de las Organizaciones*. México : Editorial Continental S.A., 1,985. pág. 304.

## 1.1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.1.2.1 Antecedentes

Previo al desarrollo de este trabajo y tras una exhaustiva búsqueda de información en el acervo de la biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas de trabajos de investigación relacionados con el tema a desarrollarse se ha obtenido una base teórica que constituye los antecedentes del mismo. Por lo consiguiente, se ha podido determinar:

- En el primer trabajo *“Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el almacén de farmacia del Hospital General San Juan de Dios”*<sup>4</sup>. Se ha podido determinar que el desarrollo negativo de las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral alcanzando agresiones de índole verbal y físico entre los trabajadores del lugar.
- El siguiente estudio *“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)*<sup>5</sup> evidencia altos porcentajes de malas relaciones interpersonales entre los empleados de la División de Recaudación, producto del estrés laboral al que se encuentran sometidos los trabajadores de dicha dependencia.

---

3. **JACOBO, Juan Antonio Bran.** *Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el almacén de farmacia del Hospital General San Juan de Dios.* Guatemala : s.n., 2012.

4. **LÓPEZ, Ana Cristina y RODRÍGUEZ GUZMÁN, Ingrith Yecenia.** *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.* Guatemala : s.n., 1998.

### 1.1.2.2 La Organización y su papel en el control del estrés labora

No cabe duda que en determinado punto de la salud del trabajador la organización debe intervenir directamente en la búsqueda de prevención, reducción e inclusive la superación al problema del estrés.

El cuidado de la salud laboral, dependerá entonces del trabajador, pero especialmente de la organización, ya que mejorar esta requiere un cambio parcial o total de la organización, orientado a incrementar la “calidad de vida laboral”<sup>6</sup> y a potenciar a su personal como una condición no solo para mejorar su salud personal sino también su trabajo y desenvolvimiento en la empresa.

A través de los años las organizaciones se han visto en la necesidad y exigencia de la creación de políticas y medidas normativas que busquen y promuevan la seguridad e higiene industrial, contribuyendo en el mejoramiento de las condiciones laborales y en la satisfacción de las necesidades insatisfechas de sus trabajadores, logrando así optimizar el estado de bienestar psicológico y físico del personal en su ambiente de trabajo para el beneficio de la organización.

La Organización Mundial de la Salud señala que el estrés laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención:

- **Prevención primaria:** implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.

---

<sup>6</sup>Revista Nacional de Administración. DURÁN, María Martha. Costa Rica : s.n., Enero-Junio de 2010, Vol. I, pág. 81

- **Prevención secundaria:** se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (afectividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).
- **Prevención terciaria:** relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de sugestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta además de la mejora de prestación de servicios de salud ocupacional.

### 1.1.2.3 Calidad de Vida Laboral (CVL)

Puede entenderse como:

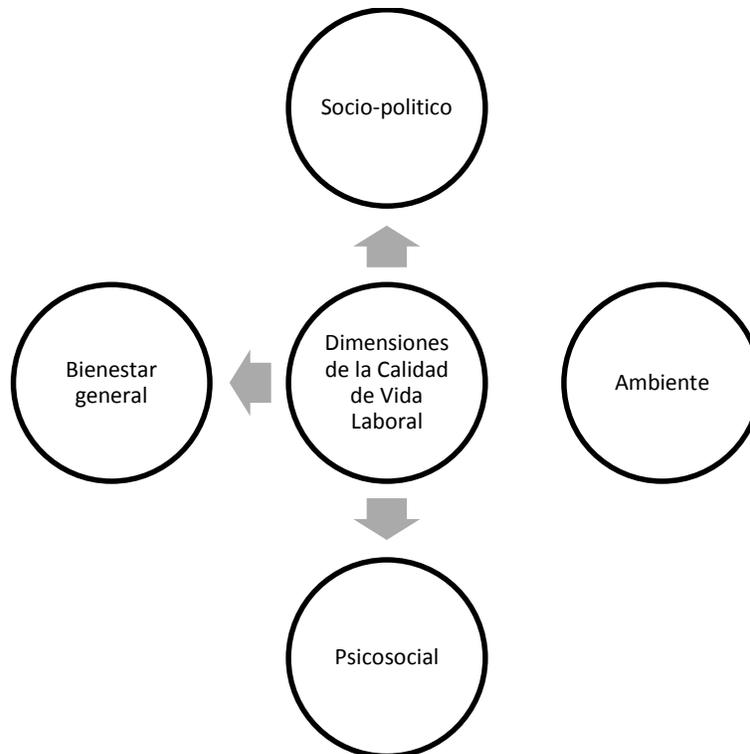
- Una filosofía organizacional
- Conjunto de acciones orientadas a optimizar las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando un trabajo más estimulante y satisfactorio.
- “Para el trabajador es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo.”<sup>7</sup>

La calidad de vida laboral desarrolla y/o mejora el bienestar psicológico del personal de la empresa impactando en la productividad y la perpetuación de la compañía.

---

<sup>7</sup>Ibid:Pág.72

### 1.1.2.3.1 Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral<sup>8</sup>



- **Socio-político:** seguridad y estabilidad laboral, participación, redes de apoyo social.
- **Bienestar general:** retribución, incentivos y beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad.
- **Psicosocial:** relación familia-trabajo, tiempo libre-ocio (balance de vida-trabajo) relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento.

---

<sup>8</sup>Ibid: pág. 73

- **Ambiente:** clima organizacional, condiciones ambientales seguridad y cómodas, condiciones ergonómicas y sociales, oportunidad que tiene el individuo para usar y desarrollar sus capacidades.

#### **1.1.2.3.1 El clima laboral y su influencia en el manejo del estrés**

En otras palabras la Calidad de Vida Laboral, se resume al clima laboral que la institución pueda brindarle a sus colaboradores. Es por esto que si la atmósfera laboral es agradable y satisfactoria para el trabajador los niveles de estrés se mantendrán controlados minimizando los problemas de salud y aumentando la productividad. Caso contrario que el factor del clima laboral sea solo un reactor más de estrés aumentando la fatiga extrema y la pérdida de pasión por el trabajo.

#### **1.1.2.4 Estrés**

Todos los seres humanos están expuestos a situaciones que pueden ser causa de estrés, aunque es importante destacar que la causa del estrés para una persona no precisamente será la misma causa para otra persona, ya que las características individuales son determinantes en el ciclo del estrés.

El estrés puede ser definido como “un esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”<sup>9</sup>. Por lo que se puede entender

---

<sup>9</sup>LAWSON, Alethea. *Cómo vencer el Estrés*. México : Ediciones S.A., 1978. pág. 146.

estrés, como una respuesta adaptativa a eventos (“estresores”<sup>10</sup>) y que está ligada a una serie de reacciones por parte del individuo, trayendo consigo consecuencias biológicas y psicológicas. Y aunque todo ser humano enfrenta estrés en su vida sus efectos dependerán de la atención y la valoración que el sujeto le preste.

De acuerdo con lo anterior, todos los días y todo ser humano se enfrenta al estrés en el momento de tomar decisiones, resolver problemas, responder a distintas situaciones que se presentan a lo largo del día, es por eso que cierto grado de estrés es normal y ayuda al cuerpo a responder a las exigencias y a crecer como individuos con madurez.

El problema del estrés radica en la valoración que se le dé y a los efectos negativos que produzca. En algunas ocasiones solo se puede ver un parte del metabolismo humano pero por otra parte este no solo puede limitarse a afectar de manera directa al individuo sino también que se puede ver afectado los otros contextos que forman parte del diario vivir del individuo.

Ahora al hablar del estrés en nuestro país, recientes publicaciones han demostrado que Guatemala ocupa el quinto lugar de los países con más estrés de todo el mundo y el segundo lugar de Centro América. De acuerdo con la información publicada “esta tensión es provocada por la inseguridad, la corrupción, la desigualdad y otros

---

<sup>10</sup> FELDMAN, Robert S. *Psicología con aplicación en países de habla hispana*. [trad.] José Luis Núñez Herrejón. Sexta edición. México : McGrawHill, 2005. págs. 429-431.

problemas que afectan a la nación, además de las precarias condiciones de vida”<sup>11</sup>, sin olvidar las razones propias e individuales de cada guatemalteco para poder generar estrés. Razón por la que nos lleva a determinar cuáles son los orígenes del estrés. Datos como este y las múltiples consecuencias que con lleva el mal manejo del estrés, hace despertar el interés en buscar las causas, consecuencias y formas de prevención y manejo para los guatemaltecos, especialmente de aquellos que formen del gremio laboral del país.

#### **1.1.2.4.1 El curso del estrés<sup>12</sup>**

Aunque el curso de estrés es variable en cada persona y la valoración que esta le de a cada evento estresante, se pueden considerar 4 etapas que marcan la trayectoria del estrés:

1. Evento estresante (estresor)
2. Detección del estresor, primeros síntomas de estrés y síntomas de resistencia al mismo.
3. “Respiro”<sup>13</sup>: Etapa de afrontamiento al estrés.
4. Etapa en la que se presentan las consecuencias negativas del estrés a causa de un mal afrontamiento (“Agotamiento”)<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup>**CERIGUA.** *CERIGUA: Centro de Reportes Informativos de Guatemala.* [En línea] CERIGUA, 07 de Junio de 2013. [Citado el: 14 de Abril de 2014.] <http://www.cerigua.org>.

<sup>12</sup>**FELDMAN, Robert S.** Op. Cit. pág. 427

<sup>13</sup> Ídem

<sup>14</sup> Ídem

#### 1.1.2.4.2 Causas del Estrés

Múltiples las causas, como múltiples son los estresores que pueden resultar del contexto que rodea al ser humano y que pueden ser el origen de un evento estresante. Lo importante en esto es resaltar la valoración hacia los efectos negativos (estrés) y positivos (eustrés).

“Para una mejor comprensión de los estresores, se sugiere la siguiente categorización:<sup>15</sup>

- **Eventos cataclismicos:** estresores fuertes que ocurren en forma súbita y afectan a muchas personas al mismo tiempo (p. ej., desastres naturales).
- **Estresores personales:** incluyen sucesos importantes en la vida, como la muerte de uno de los padres o del cónyuge, la pérdida de un empleo, algún fracaso personal importante o incluso algo positivo, como casarse.
- **Estresores de la vida diaria,** Ejemplificados: pararse en la fila del banco, quedarse atrapado en un embotellamiento de tránsito, las complicaciones cotidianas son los motivos de irritación menores en la vida, ruidos, insatisfacción en la escuela o en trabajo.”

Aunque las causas del estrés son muy variadas, significan un desgaste de energía física y mental para el ser humano alterando y dificultando el desenvolvimiento de

---

<sup>15</sup>Ibidpágs. 429-431.

sus actividades diarias es por eso que suele entender que un nuevo estrés es producto del anterior y con el tiempo el organismo mostrará un agotamiento inevitable. Deteriorándose la salud, también se disminuye la productividad laboral y la capacidad de relacionarse con otros.

#### **1.1.2.4.3 Causas del estrés en el trabajo**

Existen discrepancias en este punto, ya que algunos autores refieren que su origen está ligado a todos los aspectos que rodean al ser humano (hogar, familia, amigos, economía, violencia, etc.), mientras otro grupo de investigadores sugiere que éste tiene su origen propio en la actividad laboral que se realiza.

Entre las causas más generales del estrés en el trabajo están las de índole física como: luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico. Los estresores de nivel individual de trabajo: sobrecarga laboral, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad, discrepancias, manejo de idiomas. Estresores de tipo grupal-laboral (relaciones interpersonales en el trabajo), trabajo en grupo, conflictos grupales, interacción con los compañeros de trabajo, reconocimiento, apoyo social, acoso. En cuanto a lo supervisión laboral: participación en la toma decisiones, recibir reconocimiento por parte del supervisor, exigencias poco claras o contradictorias. También en relación a la organización administrativa de la empresa: estructura empresarial, políticas discriminatorias y por lo último los aspectos relacionados propios al puesto de trabajo, como: jornada, ciclos de trabajo

y de descanso, tareas o exigencias, incentivos y rendimiento y por último la estabilidad laboral a la que se ve expuesto el sujeto.

De esta forma y en diferentes grados la estabilidad personal y laboral de la persona se ve afectada. Es por ello que al verse reconocidas las causas que pueden provocar el estrés en las personas en su lugar de trabajo, es importante identificar cuáles pueden ser sus efectos y sobre todo los mecanismos de defensa o afrontamiento para el estrés que se pueden aplicar. Puesto que el objetivo de controlar y disminuir el estrés en la vida laboral es mejorar en el individuo el nivel de ajuste y adaptación a todos aquellos factores que pueden ser desencadenantes de conflictos en sus relaciones laborales.

#### **1.1.2.4.4 Efectos del estrés laboral<sup>16</sup>**

Los costos del estrés pueden significar un alto costo de vida personal y laboral. Aquí se puntualizan algunas de las consecuencias producidas por el estrés desde dos grandes grupos, sin olvidar, ni agotar que pueden surgir y existir otras posibles manifestaciones.

En el ambiente personal, desde la perspectiva de salud física, los efectos pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, problemas de presión, sequedad en la boca, escalofríos, insomnio, hipertensión y alergias. Los efectos del estrés en la salud mental son: frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja

---

<sup>16</sup>Durán, María Martha. Op Cit. pág. 79

autoestima, culpa, incapacidad en la toma de decisiones, falta de concentración, bloque mental. En los aspectos conductuales los efectos son: irritabilidad, mal humor, adicciones. Y por el último en la dimensión social los efectos son: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familiares, amigos y compañeros de trabajo. En relación al ámbito laboral, los efectos del estrés pueden ser: disminución de producción, falta de cooperación entre compañeros de trabajo, aumento de quejas, conflictos, ausentismo y accidentes, desarrollo de conflictos interpersonales, bajo rendimiento, rotación de personal, se incrementa el acoso sexual, aumento o surgimiento de la violencia en el trabajo (mobbing)<sup>17</sup>, fatiga fisiológica y psicológica y por último el desarrollo de enfermedades profesionales.

#### **1.1.2.5 Cómo reducir el estrés laboral**

“Soluciones en la reducción del estrés desde el punto de organizativo hacia su empleado.<sup>18</sup>

- Los estresores físicos, tales como ruido, falta de iluminación, hacinamiento o temperaturas extremas, deben ser reducidas al máximo.
- Un esfuerzo por minimizar la ambigüedad y lo imprescindible en tareas esperadas y conocidas así como en los estándares de productividad.

---

<sup>17</sup> Ídem

<sup>18</sup> TAYLOR, Shelley E. *Psicología de la Salud*. [trad.] Ma. del Carme E. Hano Roa y Gabriela Sánchez Pérez. Sexta edición. Ciudad de México : McGraw-Hill, 2003. págs. 179-180.

- Involucrar a los empleados, en la medida de lo posible, en las decisiones que afecten su trabajo.
- Hacer la actividad laboral tan interesante como sea posible
- Proveer a los empleados con oportunidades para su desarrollo y promover relaciones sociales significativas.
- Reconocer a los empleados por su buen desempeño.
- Las personas que están en posiciones de supervisión laboral pueden buscar síntomas de estrés antes de que este tenga la posibilidad de generar daños significativos.”

Aunque existen muchas recomendaciones para la reducción del estrés, su disminución y éxito en la superación dependerá de la naturaleza del estresor y de la valoración que se le haya otorgado

#### **1.1.2.5.1 Métodos individuales para la reducción del estrés**

- **Transformar las amenazas en desafíos:** Afrontar la situación amenazante como un reto, concentrándose en buscar las posibles formas de superarlo.
- **“Hacer de una situación amenazadora lo menos posible”<sup>19</sup>:** Significa modificar la valoración al estresor (ver la situación de una forma diferente).

---

<sup>19</sup>FELDMAN, Robert S.Op Cit. pág 435

- **Modificar las metas:** Adoptar nuevas metas que sean prácticas en función de la situación particular.
- **Acciones físicas:** Modificar la reacción fisiológica al estrés ayuda a afrontarlo.
- **Preparar para el estrés (antes):** Hacer uso de un “afrontamiento proactivo”<sup>20</sup> que consiste en anticipar prepararse para el estrés antes de encontrarlo.

#### 1.1.2.6 Relaciones Interpersonales

Como naturaleza del ser humano el intercambio de sentimientos, experiencias y conocimientos con seres de su misma especie crean lazos de interacción, llamados relaciones interpersonales.

Según Bernard 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 relaciones interpersonales forman parte del desarrollo del ser humano, son pieza fundamental de su crecimiento e integración con el resto de la sociedad a través del fortalecimiento de las mismas en cualquier ámbito de la vida se da un intercambio de emociones negativas y positivas que hacen que mantener una interacción con otra persona valga la pena o no.

---

<sup>20</sup>FELDMAN, Robert S. Op Cit. pág 436.

El sentimiento de pertenencia a un grupo es muy importante a lo largo de toda la vida. Ser miembro de un grupo da seguridad. Además es fuente importante de apoyo. Se ha visto que las personas con más apoyo social viven mejor, son más felices, se enfrentan mejor a los retos y evolucionan mejor cuando están enfermos. El no pertenecer a un grupo social, supone el aislamiento social. Ser miembro de un grupo proporciona gran apoyo. No obstante, el grupo también exige. Por eso hay conflictos en los grupos.

#### **1.1.2.7 Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral**

Las relaciones interpersonales en el trabajo, constituyen no solo un factor esencial para la productividad y el emprendimiento de la organización sino a su vez constituyen un factor crítico y delicado desde su naturaleza. Las diferencias individuales son más notables en los campos de trabajo y es por esto que las personas tienen una gran necesidad de sentirse respetadas y valoradas, sobresaliendo como factor primordial para esto la conversación en sus múltiples formas de manifestación.

“En esta parte es importante recalcar el papel de los jefes o patronos como alternativa para solucionar problemas entre subalternos o en la salud del trabajador (estrés) una de sus tareas más difíciles es la de escuchar a los trabajadores, cuando tienen dificultades sabrá conocerlas, entenderlas y porque no también buscarles una

solución. Sin desviarse de su objetivo garantizar mantener buenas relaciones interpersonales con los trabajadores es garantía de mayor provecho en el trabajo.”<sup>21</sup>

Muchos de los problemas que se generan en las relaciones interpersonales, tienen su origen en una falta de tolerancia y comprensión hacia las necesidades, diferencias y sentimientos de las personas con las que nos relacionamos. Por esta razón, el saber escuchar, así como, el respeto, la tolerancia, la comprensión, el ponerse en el lugar del otro, la aceptación y el reconocimiento de nosotros mismos y de los demás, pueden convertir nuestras relaciones interpersonales en una experiencia enriquecedora y estimulante.

#### **1.1.2.8 Las relaciones laborales y el estrés.**

En situaciones laborales todos tenemos diferentes grados de estrés.”Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo”<sup>22</sup>

Como se ha descrito anteriormente para el estrés, no hay barreras. Y el campo laboral no queda exento a este es por tal razón que las relaciones laborales se pueden ver afectadas, en primer punto se ve dañada la relación, esa interacción entre compañeros de trabajo e incluso con directivos, generando conflictos que repercuten no solo en el desempeño laboral de los involucrados, sino también afectado la producción de la organización.

---

<sup>21</sup>**ENCINA, Gregorio Billkopf.** Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal. California : Universidad de California, 2,003, 12.

<sup>22</sup>**Durán, María Martha.** Op. Cit pág. 77

El alto costo del problema estrés para las organizaciones repercute en que cuando un colaborador padece de altos problemas de estrés, este individuo puede volverse para otro tipo de estresor, generando una cadena de solo reacción sino toman medidas de acción para prevenir y controlar el estrés laboral, como ya se había mencionado anteriormente.

Por tal razón surge la necesidad de reforzar los canales de “apoyo social, ya que pueden constituir un capital social y reducir los efectos de los factores del estrés, dando a los individuos el sentimiento de que se les aprecia, estima y valora y de que forma parte de una red de comunicación y compromiso recíproco”.<sup>23</sup>

Reforzar los canales de comunicación, es también reforzar un elemento primordial en las relaciones interpersonales. El colaborador no es un ente aislado en un ambiente laboral, por el contrario es un componente integrativo de la constitución es un elemento de vital importancia no solo por el ejercicio de su trabajo si no es también un comunicador de resultados y ejemplos.

El trabajo puede ser el contexto para el desarrollo de relaciones interpersonales negativas con efectos desastrosos como el acoso laboral, tema que se abordó con anterioridad. Pero también puede ser el contexto para construir relaciones sanas y fuertes en donde colaborador con colaborador mantengan un contacto que satisfaga no solo las necesidades laborales sino también otro tipo de necesidades que uno de

---

<sup>23</sup> **Comisión Europea/Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales.** *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* Comisión Europea/Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. s.l. : Empleo & Asuntos sociales, 1,999. pág. 71, Guía.

los tenga. Esto nos lleva a la “constitución de equipos, que permite promover la cohesión social y solucionar los conflictos interpersonales favoreciendo la comunicación, unos objetivos colectivos, la interacción y la interdependencia de los miembros. Entre las intervenciones que deben considerarse figuran la tutoría y la socialización de los nuevos”.<sup>24</sup>

Por último en la dinámica entre las relaciones interpersonales del trabajo y estrés, lo importante son las intervenciones de prevención y promoción que fortalezcan y mejoren las relaciones entre colaboradores. Por medio de estrategias que incluyan el abordaje del problema de forma individual, colectiva y se destaque el involucramiento de la organización por mejorar la salud de sus colaboradores y mejorar las interrelaciones entre ellos.

#### **1.1.2.9 Teoría del desarrollo psicosocial de Erickson<sup>25</sup>**

En el siguiente cuadro, se muestran las etapas evolutivas descritas por Erickson. Son etapas del desarrollo psicosocial del ego. Las diversas etapas constituyen oportunidades que permiten al sujeto establecer una nueva orientación entre él y su mundo. “En cada etapa está en juego una característica importante”<sup>26</sup>. No obstante, la obtención de una u otra característica no es irreversible.

---

<sup>24</sup> Ídem

<sup>25</sup> **DICAPRIO, Nicholas S.** Teorías de la Personalidad. [trad.] Jorge Alberto Arellano Velásquez y Ana María Palencia Guerrero. Segunda edición. México : McGraw-Hill, 1996, pág. 171

<sup>26</sup> *Ibíd.*, pág. 176

1er. Año	Lactancia	Confianza básica/Desconfianza básica
2-3	1ª infancia	Autonomía/Duda
4	Infancia	Iniciativa/Culpa
5-12	Latencia	Inventiva/Inferioridad
12-21	Adolescencia	Identidad/Confusión de roles
30-50	Madurez	Generatividad/Absorción en sí mismo
>50	Vejez	Integridad/Desesperación

Para el desarrollo de este estudio se describen aquellas etapas que se consideran que cubren el tiempo laboral de una persona.

Durante la edad adulta temprana, las personas entran en la etapa de intimidad frente a aislamiento. (Periodo que abarca del pre adolescencia al principio de la treintena), se centra en el desarrollo de relaciones estrechas con los demás. Las dificultades durante esta etapa generan sentimientos de soledad y temor a tales relaciones, mientras que la resolución exitosa de la crisis de la etapa abre la posibilidad de formar relaciones íntimas en los planos físico, intelectual y emocional.

El desarrollo continúa durante la edad adulta intermedia conforme se entra en la etapa de generatividad frente a estancamiento. La generatividad es la capacidad de aportar a la familia, comunidad, trabajo y sociedad, y contribuye al desarrollo de la generación más joven. El éxito en esta etapa hace que la persona se sienta positiva por la continuidad de la vida, mientras que las dificultades hacen que la persona sienta que en sus actividades son triviales o se estancaron, y que no ha hecho nada por las generaciones futuras. De hecho, si la persona no resuelve bien la crisis de la identidad de la adolescencia, tal vez no elija una apropiada manera de ganarse la vida.

Por último, la etapa del desarrollo psicosocial, la etapa de integridad del yo frente a desesperación. (Abarca la edad adulta tardía y continúa hasta la muerte). Ahora la sensación de logro significa que se resolvieron adecuadamente las dificultades que presenta esta etapa de la vida; la imposibilidad de resolver las dificultades genera pesar por lo que no pudo haberse logrado y no se logró

#### **1.1.2.10 Acoso Sexual**

El acoso sexual es un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones, denunciado por distintas organizaciones e instituciones y constatado por distintas investigaciones que han evidenciado la existencia, extensión y gravedad en el ambiente laboral.

Investigaciones recientes reflejan que 3 de cada 10 personas se ha visto involucrado en este fenómeno social ya sea como víctima o victimario. “Según la OIT (1995;

1997), para que haya acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.”<sup>27</sup> El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida.

Pueden establecerse los siguientes niveles de conductas:

1. Acoso leve: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
2. Acoso moderado: miradas, gestos lascivos, muecas.
3. Acoso medio: llamadas telefónicas y cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
4. Acoso fuerte: manoseos, sujetar o acorralar.
5. Acoso muy fuerte: chantaje o presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

El acoso sexual incluye:

1. Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, 'palmaditas', 'pellizquitos', roces con el

---

<sup>27</sup>**SOCIEDAD ESPAÑOLA PARA EL ESTUDIO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS; OIT; MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES DE ESPAÑA.** Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid : s.n., 1,997, Vol. II, 34.

- cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
2. Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
  3. Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

Así, los casos de acoso sexual que se suelen describir son:

- Que algún compañero se acerca demasiado o invade el espacio físico reiteradamente.
- Que algún superior o compañero presiona para mantener relaciones o salir juntos.
- Que algún superior ha insinuado mejoras laborales a cambio de favores sexuales.
- Que han sufrido asalto o agresión sexual por parte de alguien del trabajo.

Como las manifestaciones del acoso sexual son variables, es posible que no se coincida en las características que lo definen, ni siquiera cuando la cuestión está recogida en la legislación.

“Cuando se dirige a una mujer concreta, el acoso puede reflejarse en comentarios sexuales y comportamientos de seducción, en “proposiciones” y presiones para que ésta acepte citas, en tocamientos, en actos de coerción sexual mediante amenazas o sobornos e incluso en agresiones físicas y violación. En el caso de un “entorno hostil”, que es probablemente lo más habitual, puede implicar chistes, insinuaciones y otros comentarios con carga sexual amenazadores y despreciativos para las mujeres; la presentación de carteles pornográficos o sexualmente explícitos; la práctica de gestos sexuales groseros, etc. Se puede añadir a esas características lo que a veces se denomina “acoso en función del sexo”, esto es, la manifestación de observaciones discriminatorias en función del sexo en las que se desprecia la dignidad de la mujer.”<sup>28</sup>

Por último, no cabe duda la necesidad de estudiar y hablar abiertamente de esta problemática exponiendo jurídicamente todas estas manifestaciones negativas que debe preocupar a hombres y mujeres en todos los aspectos de la vida. Colocando como el fin del mismo cuando hombres y mujeres se encuentren en una total igualdad social y económica con la garantía de protección en toda profesión y centro de trabajo.

---

<sup>28</sup>**Izquierdo, Fernando Mansilla.** Psicología On Line Formación, Autoayuda y Consejo Online. [En línea] Psicología On Line, 12 de Mayo de 2010. [Citado el: 14 de Abril de 2014.] <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.

### **1.1.2.10.1 Acoso sexual y estrés**

Cualquier persona víctima de acoso sexual puede experimentar un gran estrés emocional exponiendo principalmente al desarrollo del “trastorno psiquiátrico que aparece en personas que han vivido un episodio dramático en su vida, llamado Trastorno de Estrés Postraumático”<sup>29</sup>.

La duración de este es superior a un mes y afecta principalmente la capacidad de la persona para poder retomar su vida normal a nivel personal y laboral.

El trastorno de estrés postraumático se caracteriza por:

- Recuerdos desagradables, recurrentes e invasivos
- Sueños desagradables y recurrentes sobre el acontecimiento
- Conductas o sentimientos repentinos como si el acontecimiento traumático volviera a ocurrir (flashbacks).
- Malestar psicológico intenso al exponerse a señales internas o externas que simbolizan o recuerdan algún aspecto del acontecimiento traumático.
- Reactividad fisiológica al exponerse a estas señales.

Existe evidencia que las personas expuestas a eventos traumatizantes, pero que reciben inmediatamente apoyo psicológico y especializado son menos propensas a desarrollar este tipo de estrés postraumático. La intervención para el trastorno de estrés postraumático es una combinación de fármacos, psicoterapia y apoyo social.

---

<sup>29</sup>DEMEDICINA. Tu web de salud DMedicina. *Tu web de salud DMedicina*. [En línea] El mundo.es, 6 de junio de 2014. [Citado el: 10 de Agosto de 2014.] [www.dmedicina.com](http://www.dmedicina.com).

## **1.2 Delimitación**

Esta investigación, se desarrollo bajo una metodología constructivista que permitiera conocer y acoplar el concepto estrés de acuerdo a la institución en que se ejecutó el proyecto. Esto permitió realizar un estudio más conciso debido a los datos recopilados. El proceso investigativo se desarrollo en las instalaciones centrales de FENACOAC, R.L (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada), institución dedicada a la intermediación financiera y que se ubica en la 5ª. Calle 0-55 zona 9, Ciudad de Guatemala. Contando con un total de 64 colaboradores (15 mujeres y 49 hombres) comprendidos entre las edades de 25-60 años. De los cuales participaron 41 colaboradores (12 mujeres y 29 hombres) a través del muestreo aleatorio simple en todo el proceso investigativo. Este proceso se desarrolló en 3 fases y estuvo comprendido entre los meses de junio y julio 2014.

Los instrumentos se aplicaron de manera que el primero permitió identificar los rasgos principales de las relaciones interpersonales de los colaboradores de FENACOAC, R.L. y el segundo cuestionario, permitió determinar el nivel de estrés de cada uno de los colaboradores. La segunda fase comprendió el uso de la técnica de observación para determinar los patrones comportamentales de los colaboradores. Y finalmente la tercera parte, finalizó con la presentación de resultados y el taller “Técnicas y métodos para la reducción del estrés”

### **1.3 Hipótesis de la investigación:**

“El estrés en los trabajadores incide negativamente en el desarrollo de las relaciones interpersonales de los trabajadores de FENACOAC, R.L.”

#### **1.3.1 Variables:**

**Variable independiente:** El estrés

**Variable dependiente:** Las relaciones interpersonales de los trabajadores.

#### **1.3.2 Indicadores:**

- Problemas entre compañeros (conflictos)
- Bajo desempeño laboral
- Egocentrismo

## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 Técnicas

##### **Técnica de muestreo**

Este estudio se realizó en las oficinas centrales de FENACOAC, R.L: (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada). Institución ubicada en la 5ª. Calle 0-55 zona 9, Ciudad de Guatemala y dedicada a la intermediación financiera, conformada por 64 colaboradores (49 hombres y 15 mujeres). Población de la cual se extrajo una muestra a través del muestreo aleatorio simple de 41 participantes (29 hombres y 12 mujeres), comprendidos entre las edades de 25-60 años.

##### **Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se hizo uso de la observación no participativa como medio que permitiera registrar los rasgos comportamentales de las relaciones interpersonales de los colaboradores de FENACOAC, R.L. A su vez se utilizaron dos cuestionarios que permitieran revelar las características de las relaciones interpersonales de los colaboradores y el otro permitió identificar los niveles de estrés al que estaban expuestos los trabajadores durante la aplicación de los instrumentos.

#### 2.2 Instrumentos

**Observación** La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo. A través de esta técnica se conocieron y categorizaron los rasgos comportamentales presentes en las relaciones interpersonales.

## **Cuestionario individual**

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas cuyo objetivo es obtener información con algún objetivo en concreto. En el caso del Cuestionario individual aplicado a los participantes estaba conformado por 20 preguntas cerradas, las cuales permitieron identificar los rasgos que los colaboradores manifiestan en sus relaciones interpersonales. El tiempo de aplicación para este cuestionario era de 20 minutos.

## **Cuestionario “Nivel de estrés”**

Para la medición del nivel de estrés en los trabajadores se utilizó un cuestionario de “Evaluación del estrés<sup>30</sup>”, que permitirá identificar 3 niveles de estrés (alto, medio y bajo) a los que se han podido enfrentar los colaboradores. “Para evaluar Burnout (El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo de un individuo) se utilizó la traducción al castellano de la MaslachBurnoutInventory-StudentSurve, cuyas dimensiones se denominan Agotamiento, Cinismo y Eficacia Académica. El intervalo de respuesta va de 1 (nunca / rara vez / algunas veces) a 5 (casi siempre / siempre). Con un promedio de evaluación referente a: 10-30 nivel de estrés bajo, 40-79 nivel de estrés medio y de 80-110 nivel de estrés alto”.<sup>31</sup>. Este cuestionario se aplicó al terminar el primero y con un tiempo de aplicación de 20 minutos.

---

<sup>30</sup>**Granthon Montero, Gloria.***Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cantuta, Perú : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2010. Tesis Licenciatura. ISBN 9585 49582 12.

<sup>31</sup> Ídem

## **CAPÍTULO III**

### **3. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

##### **3.1.1. Características del lugar**

FENACOAC, R.L. (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada). Es una cooperativa de segundo grado, esto quiere decir que está formada por más de dos cooperativas, destinada al servicio de las 25 cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas al Sistema MICOOPE y a sus asociados. FENACOAC, R.L fue fundada en el año 1,963, institución financiera ubicada en la 5ª. Calle 0-55 zona 9, Ciudad de Guatemala y dedicada a la intermediación financiera. El equipo de trabajo de FENACOAC, R.L. está conformado por 64 colaboradores que se dedican a proporcionar asistencia técnica especializada y actualizada según las necesidades del Sistema MICOOPE. Las principales de funciones de la Federación son:

- Representación y defensa (Legislación)
- Asistencia técnica y capacitación (Fortalecimiento institucional en diversas áreas)
- Apoyo en tecnología e informática.
- Servicios Financieros

### **3.1.2 Características de la población**

Los colaboradores que laboran para FENACOAC, R.L. tienen un rango de edad entre los 25 a 60 años de edad. De acuerdo al sexo laboran en la institución 49 hombres y 15 mujeres, pertenecientes a un nivel socioeconómico medio alto y alto, residentes en varios puntos de la ciudad e inclusive en municipios aledaños a la capital, por lo que la mayoría cuenta con vehículo propio. La mayoría con estudios universitarios y con varios años de experiencia de acuerdo al área a que se dedican (Mercadeo, Desarrollo Institucional, IDT, Negocios y Gerencia General). Los colaboradores trabajan constantemente bajo el cumplimiento de metas y planes de trabajo. Teniendo como referencia de más de un año de laboral para la Federación.

En esta investigación participaron 41 colaboradores, de los cuales 29 eran hombres y 12 mujeres, ambos grupos de diferentes áreas y edades. Los 41 colaboradores participaron en todas las fases del proceso investigativo. Demostraron interés, entusiasmo y sobre todo en la parte final del proceso destacaron la influencia positiva del clima laboral, que se mantiene y manifiesta no solo en FENACOAC, R.L. sino también en todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas al Sistema MICOOPE.

### **3.2 Análisis cualitativo**

Toda persona que se encuentra desempeñando un puesto de trabajo dentro de una institución, manifiesta un grado de estrés que puede dificultar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de ese puesto. Sin embargo, las manifestaciones de estrés, como sus causas y efectos son variables en cada individuo. Por lo que, lo importante es conocer y practicar diferentes formas de abordamiento y afrontamiento al tema estrés.

Tras concluido el estudio. Se pudo deducir que los colaboradores de FENACOAC, R.L., poseen un nivel estrés “medio”, de acuerdo con el cuestionario “Nivel de Estrés”, lo que indica que se encuentran constantemente expuestos a eventos estresores, que si bien no son controlados o direccionados de forma correcta para afrontarlos puede ser la causa de repercusiones a nivel individual, familiar y laboral.

El resultado obtenido no es extraño, ya que debido a la naturaleza de esta institución la carga laboral suele requerir un estado de alerta, exigencia y adaptación hacia los colaboradores. Este cuestionario, además permitió detectar cuales eran las áreas con mayores índices de estrés y con ello desarrollar un corto plan de trabajo, en el que se envió un correo electrónico para citar a los colaboradores con más alto índice de estrés y a partir de esta cita se les sugería algunas técnicas y métodos para la reducción y control del estrés dentro de los ambientes de oficina así también se sugiero buscar el apoyo de un profesional de la Psicología.

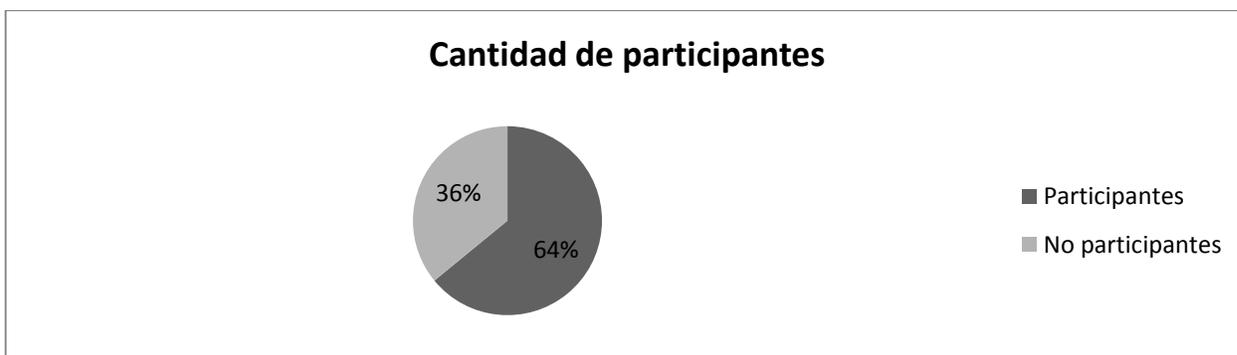
Los datos arrojados por el “Cuestionario individual” detectaron que la población en algún momento ha experimentado los efectos del estrés dentro del ambiente laboral, sin embargo estas han podido ser superadas y afrontados en un corto y mediano plazo lo que ha permitido que sus efectos no sean prolongados. En su mayoría los individuos afirmaron que el estrés afecta la convivencia en los ambientes laborales, tanto a nivel de producción, comunicación y relaciones interpersonales. Aunque indagando un poco más sobre estas respuestas, los participantes admiten la anterior premisa pero están aun más de acuerdo que aunque se maneje estrés entre cada colaborador sus efectos no son colaterales, ni perjudiciales debido al clima laboral que la organización se encarga de preservar y mantener para sus colaboradores, este factor de recursos humanos es evaluado y medido anualmente en el que se evalúan aspectos de rendimiento laboral, relaciones jefe-colaborador y relaciones entre compañeros. Destacando que el clima laboral manifestado en FENACOAC, R.L., permite que los efectos del estrés sean mejor controlados por sus colaboradores sin incidir negativamente en las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la Federación.

Finalmente, el estudio concluyó con la participación de los colaboradores al taller de “Técnicas y métodos para la reducción del estrés”, en este se compartió una serie de sugerencias y “tips” para el manejo del estrés. Y nuevamente se destacó el papel que juega el clima laboral para los colaboradores de la institución.

### 3.3 Análisis cuantitativo

De acuerdo con el Cuestionario individual:

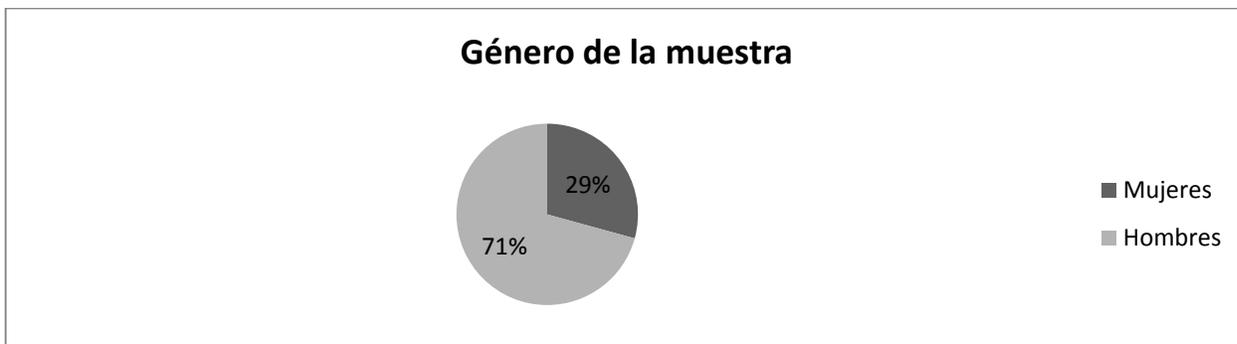
**Gráfica 1**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** En el proceso de investigación participaron 41 colaboradores, lo que representa un 64% de la población total (100%) y el 36% representa los 23 colaboradores que no participaron en el proceso.

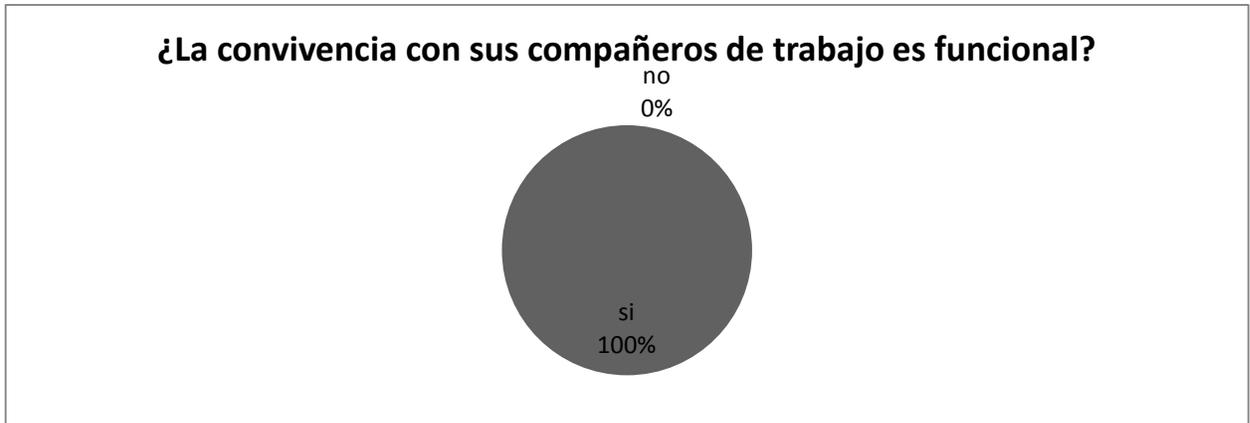
**Gráfica 2**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** Según la muestra el género de los participantes corresponde a un 71% para el género masculino y un 29% para el género femenino.

**Gráfica 3**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 100% de los participantes considera que la convivencia y relación con los compañeros de trabajo es funcional.

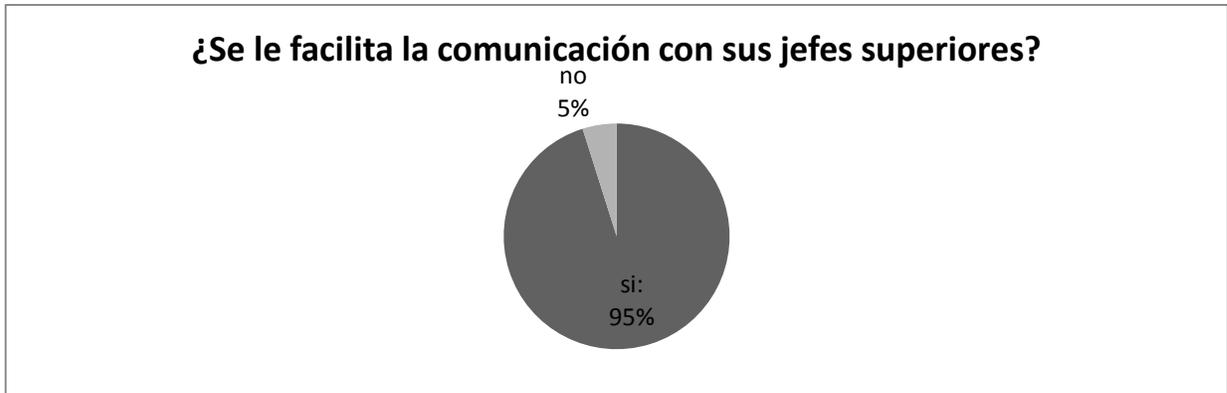
**Gráfica 4**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 95% de los colaboradores considera que la comunicación con sus compañeros es factible y solo el 5% considera que esta no es funcional.

**Gráfica 5**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 95% de los participantes considera que la comunicación con sus jefes superiores es factible y solo el 5% considera que la comunicación con sus jefes superiores debe mejorar.

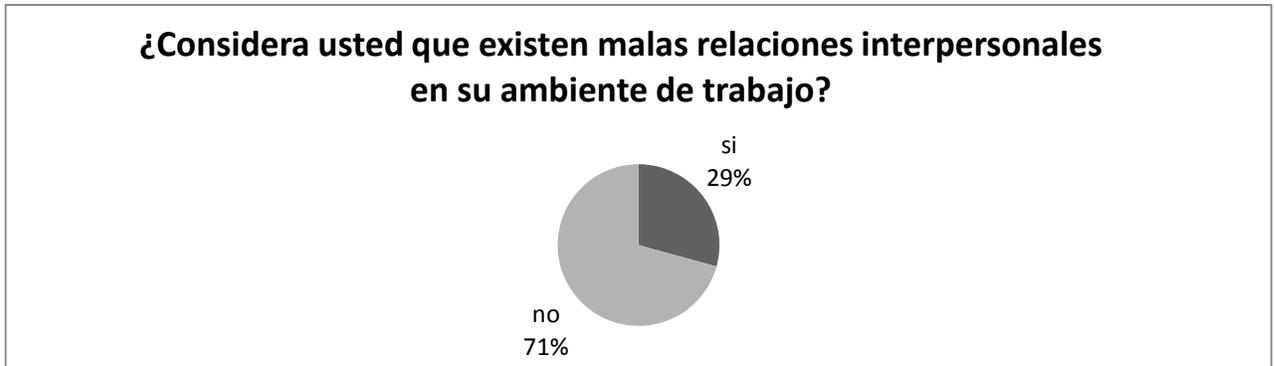
**Gráfica 6**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 100% de los participantes considera que las relaciones interpersonales son importantes en los ambientes de trabajo.

**Gráfica 7**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 29% de la población participante considera que sí existen malas relaciones interpersonales en el ambiente laboral y el 71% considera que no existen malas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.

**Gráfica 8**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 73% de la población considera que no existen malas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y el 27% considera que si existen malas relaciones interpersonales.

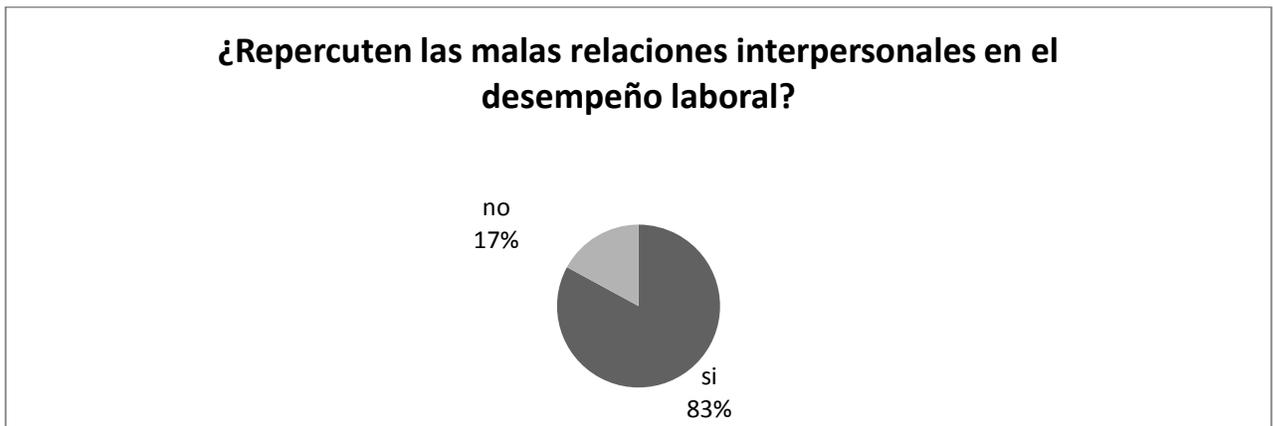
**Gráfica 9**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** De acuerdo con las respuestas el 90% de la población considera que el estrés puede ser una de las causas para desarrollar malas relaciones interpersonales, el 10% restante considera que el estrés no es una causa.

**Gráfica 10**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 83% de los participantes considera que las malas relaciones interpersonales repercuten en el desempeño laboral. Los participantes que consideran que no existe relación entre estas dos variables corresponden al 17%.

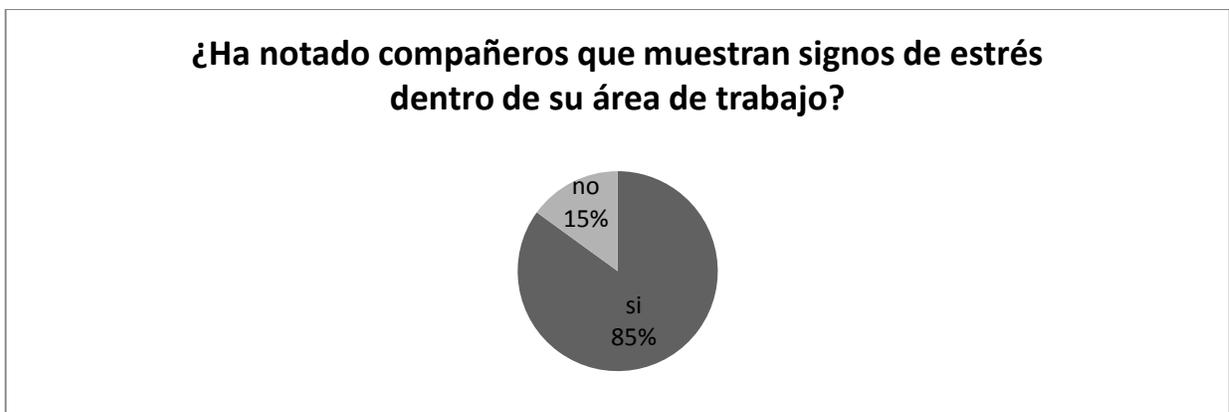
**Gráfica 11**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 70% de la población considera que no ha tenido dificultad en su desempeño laboral a causa de las malas relaciones interpersonales existentes y el 30% considera que si ha tenido dificultad en su desempeño laboral por las malas relaciones interpersonales.

**Gráfica 12**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** Para esta pregunta el 85% de participantes considera que ha observado signos de estrés en sus compañeros, por el contrario el 15% no ha observado ningún tipo de signo de estrés en los compañeros de trabajo.

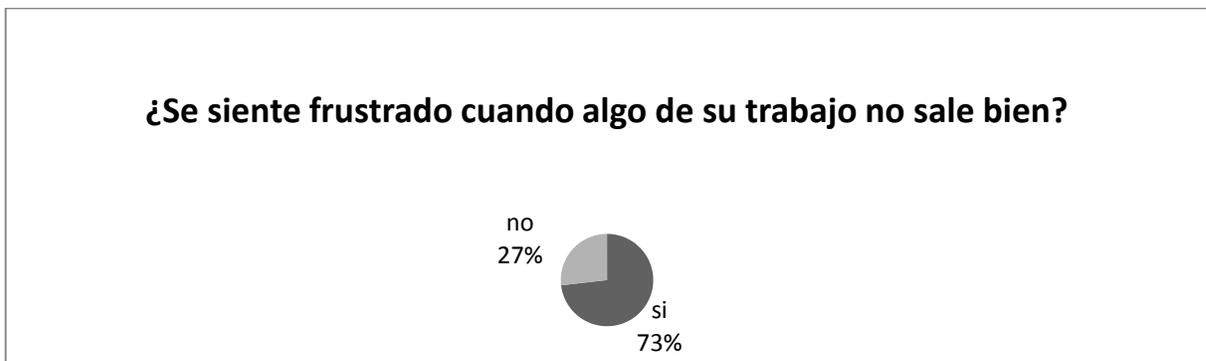
**Gráfica 13**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** 90% de los participantes considera que el estado de ánimo influye en sus actividades laborales y el 10% de participantes considera que su estado de ánimo no ejerce influencia en las actividades de trabajo.

**Gráfica 14**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 73% de los trabajadores se siente frustrado cuando algo de su trabajo no sale bien. El 27% restante considera que no hay frustración al momento de que el trabajo no se obtiene los resultados deseados.

**Gráfica 15**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** Con respecto a esta pregunta, el 55% de personas no actúa de forma nerviosa o tensa para realizar un trabajo. Por otra parte el 45%, si se manifiesta tenso o nervioso.

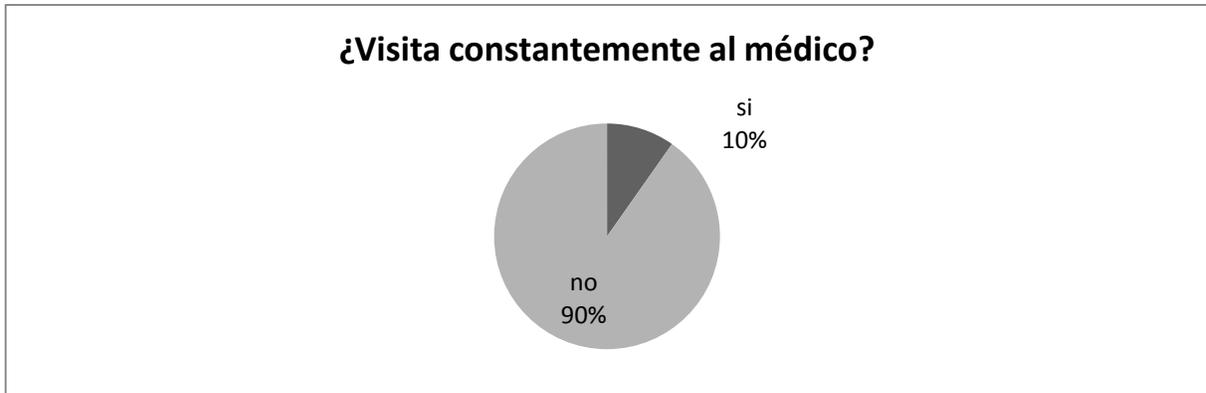
**Gráfica 16**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 98% de colaboradores no se ausenta de sus labores de trabajo el 2% hace referencia a varias causas para justificar la ausencia.

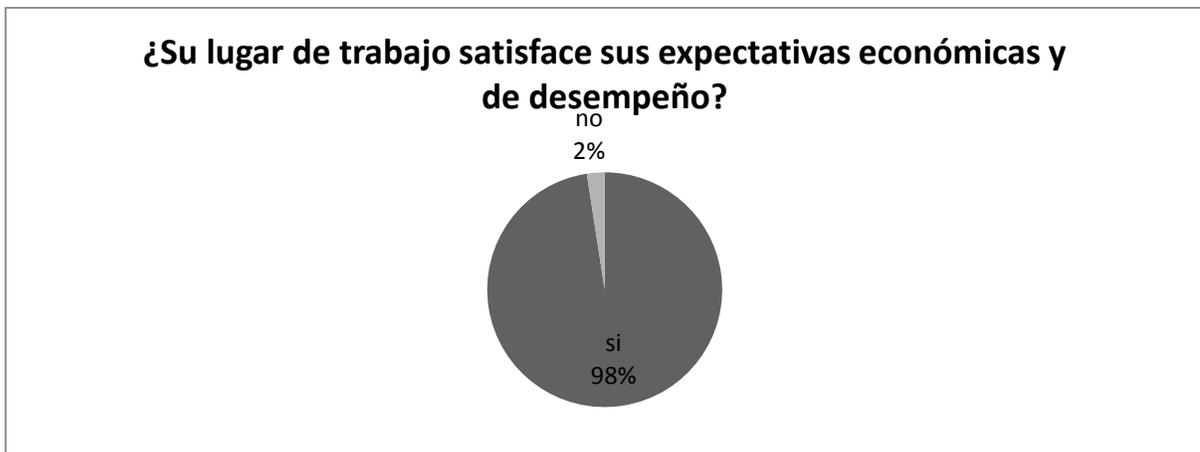
**Gráfica 17**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 90% de participantes no visita al médico constantemente. El 10% que lo hace es por motivos de tratamiento médico.

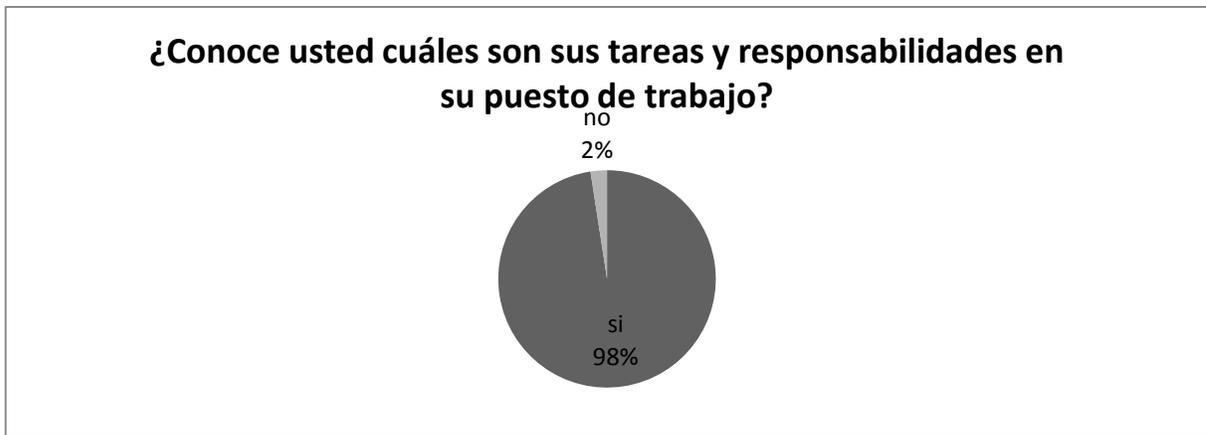
**Gráfica 18**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** Para el 98% de los participantes esta institución satisface sus expectativas profesionales y económicas. El 2% considera que estas pudieran ser mejor.

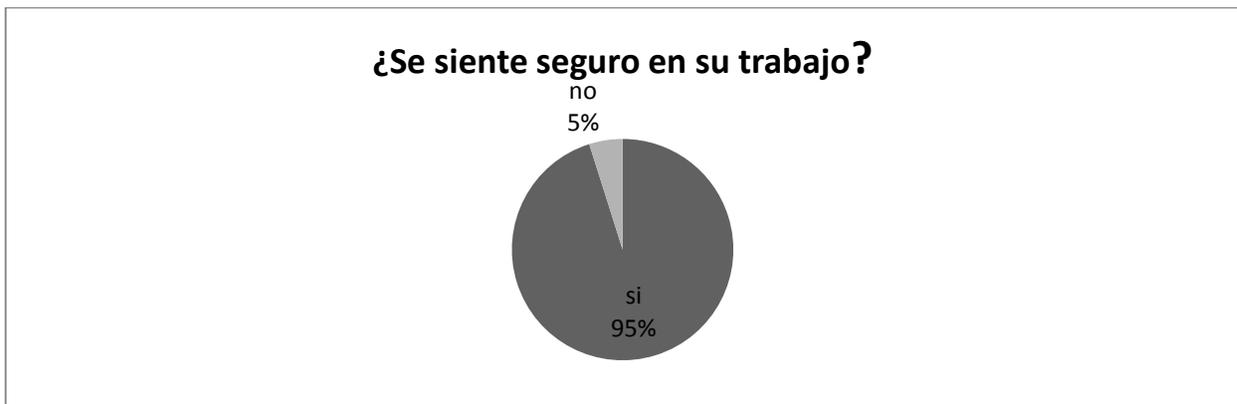
**Gráfica 19**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 98% conoce a cabalidad sus responsabilidades y tareas como trabajador de esta institución. El 2% considera que no las conoce y necesita que se las den por escrito.

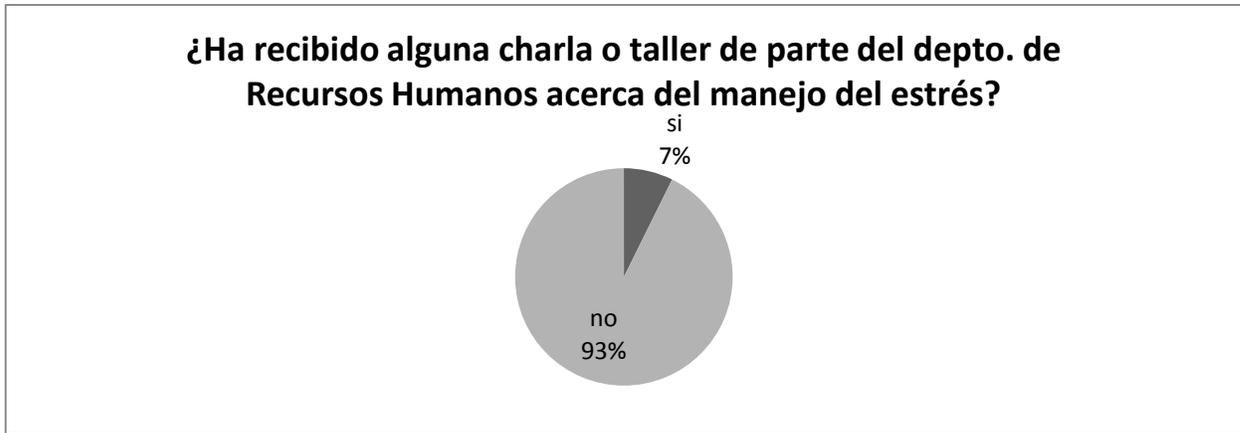
**Gráfica 20**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** El 95% de los colaboradores se siente seguro con su puesto de trabajo. El 5% considera que no se siente seguro en su trabajo, debido a que ningún trabajo es seguro para toda la vida.

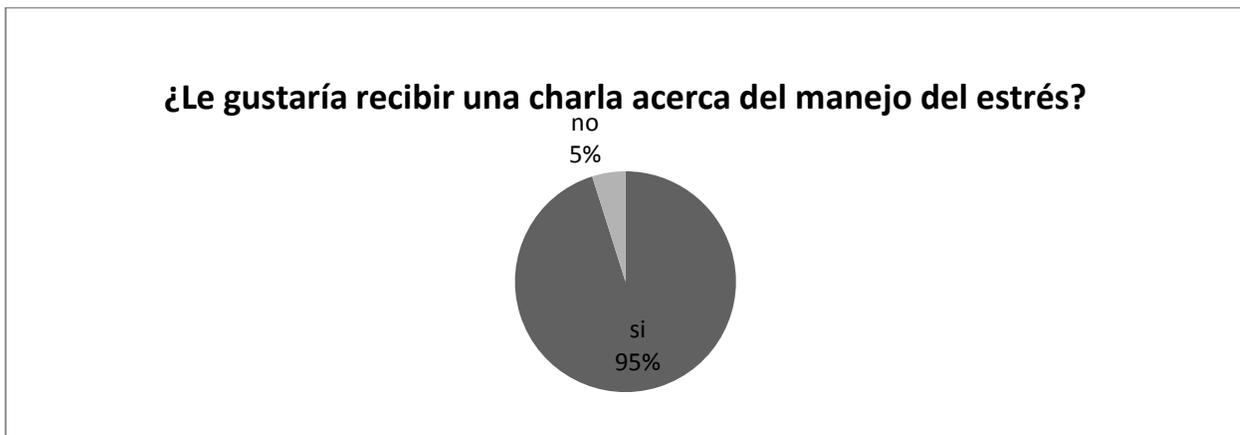
**Gráfica 21**



Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** 93% de los trabajadores indica que no ha recibido ninguna charla o taller de parte del depto. de RRHH para el manejo del estrés. El 7% indica que sí pero que le gustaría saber más sobre el tema.

**Gráfica 22**

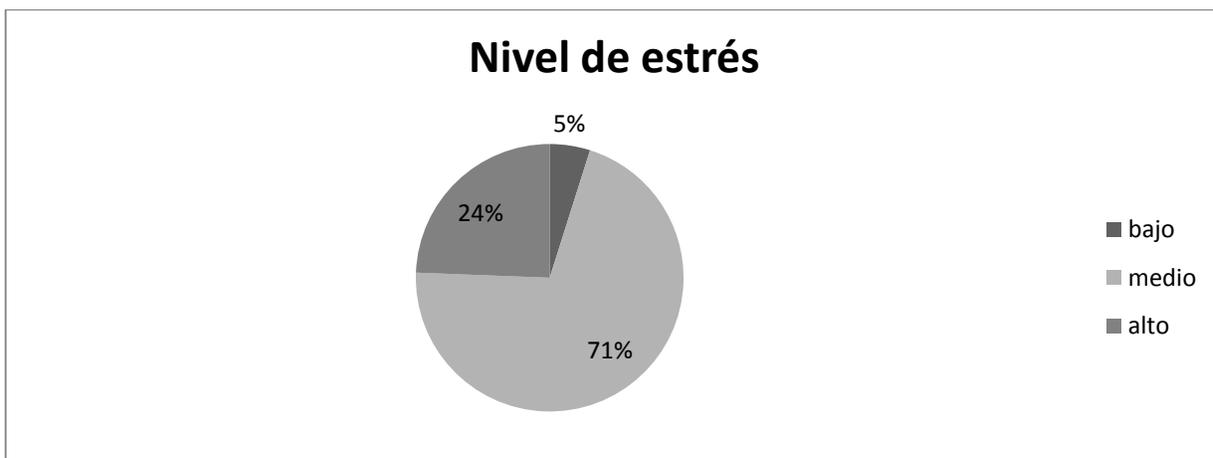


Fuente: Cuestionario individual aplicado a los colaboradores de FENACOAC, R.L.

**Descripción:** Al 95% de los colaboradores le gustaría recibir una charla acerca del manejo del manejo del estrés al 5% restante no le gustaría recibir este tipo de charla

De acuerdo con el cuestionario “Nivel de estrés”, los resultados fueron:

### Gráfica 23



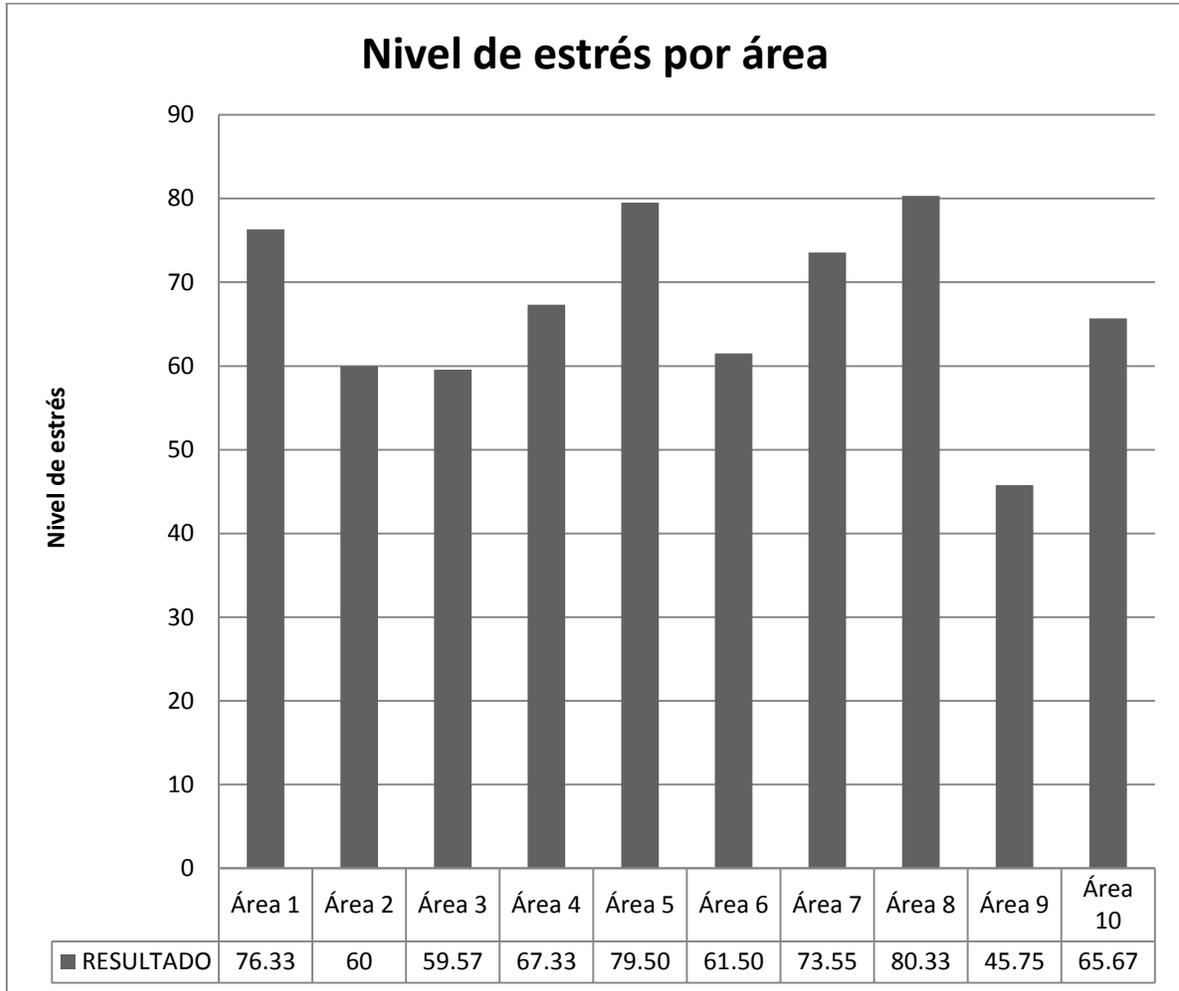
Fuente: Cuestionario “Nivel del estrés”

Tabla No. 1

Nivel	Cantidad de participantes
Bajo	2
Medio	29
Alto	10

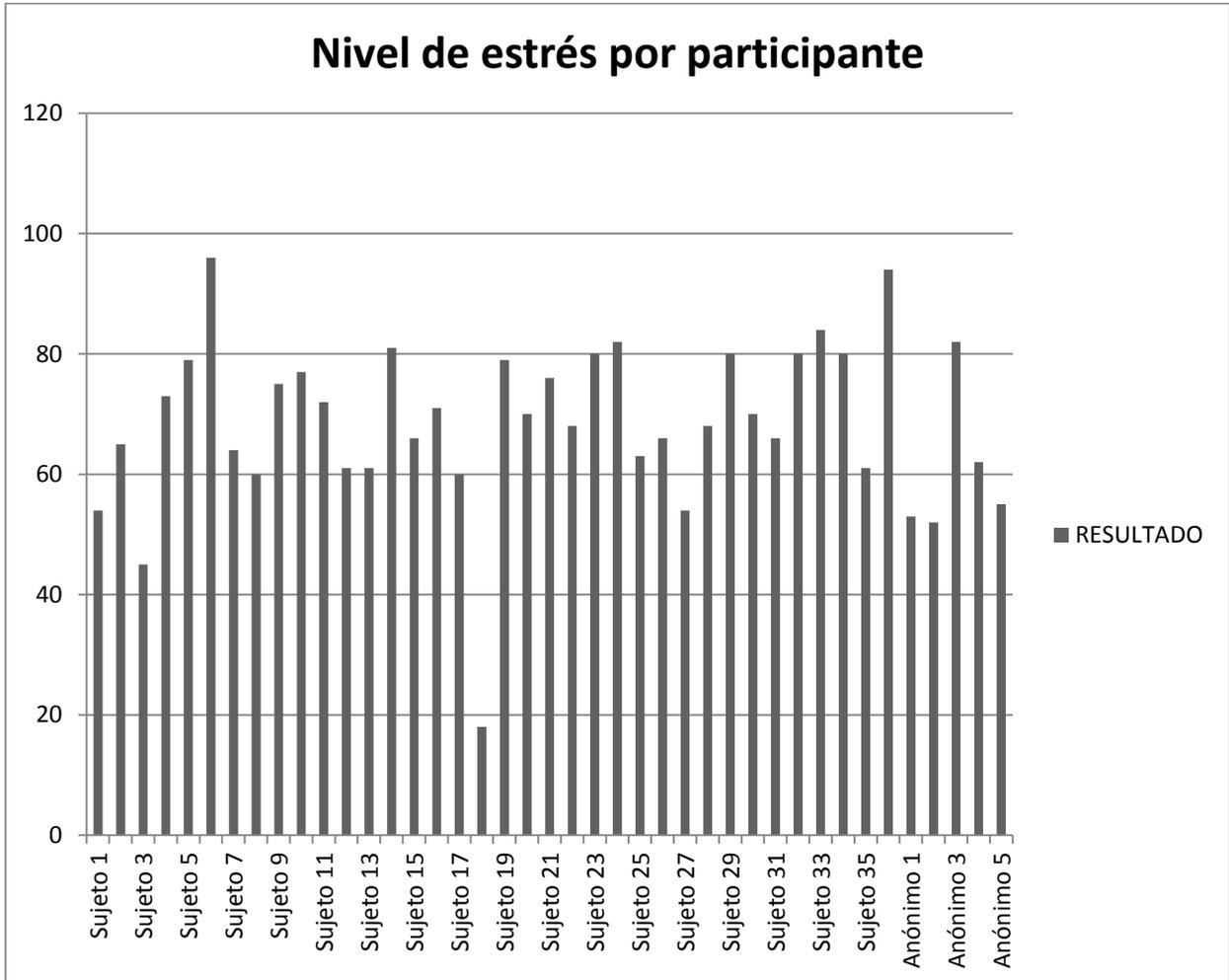
**Descripción:** Estos gráficos indican que el 71% (29 participantes) de los colaboradores, se encuentra en el nivel “medio”, el 24% (10 participantes) se encuentra en el nivel “alto” y el 5% (2 participantes) de colaboradores se encuentra en el nivel “bajo” de acuerdo con el instrumento aplicado.

**Gráfica 24**



**Descripción:** Esta grafica puntea los niveles de estrés por área. Estos resultados se obtuvieron del promedio obtenido por cada uno de los trabajadores que indicó al área al que pertenecían. Las áreas con índices más altos de estrés son: el área 8 y 5, las que la posicionan en el nivel de estrés “alto”. Seguido del área 1, con un nivel de estrés “medio”. El resto se distribuye en el nivel “medio y bajo”.

**Gráfica 25**



**Descripción:** Claramente se puede observar que la tendencia de la gráfica 25 en relación a la gráfica 24 es equitativa. La muestra se encuentra bastante distribuida en relación a los puntajes obtenidos en el cuestionario.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del “Cuestionario individual” y el “Cuestionario Nivel de Estrés”, y conforme con la hipótesis planteada “El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores”, se concluye que: la mayoría de los colaboradores de esta institución manifiesta un nivel de estrés “medio”, y que si bien se reconoce que este afecta negativamente en las relaciones interpersonales de los ámbitos laborales. Las relaciones interpersonales de los colaboradores de FENACOAC, R.L., no se ven afectadas debido a la clima laboral que la empresa brinda a sus empleados.
- Con la aplicación del Cuestionario “Nivel de estrés” se pudo identificar los niveles de estrés de los colaboradores. Ubicando a la mayoría en el nivel de estrés “medio”, en un nivel menor se encuentran los participantes con nivel de estrés “alto” y un menor nivel se encuentran colaboradores con un nivel de estrés “bajo”.
- El estrés mal canalizado incide en las relaciones interpersonales, cuando se manifiestan dificultades en las vías de comunicación empresarial, irresponsabilidades en tareas compartidas, discusiones frecuentes. Sin embargo, en FENACOAC, R.L. aunque los niveles de estrés estén frecuentes

en sus colaboradores estos no provocan el deterioro de las relaciones interpersonales presentes en los ambientes de trabajo.

- Las exigencias diarias, las presiones y responsabilidades laborales del campo laboral provocan que el personal se vea muchas veces expuesto a una adaptación rápida y tolerable a los eventos inesperados, lo que provoca que sus niveles de estrés respondan a la situación a la que se enfrentan y por lo tanto su impacto es determinado por la valoración que el sujeto le de al evento y a los métodos y técnicas de afrontamiento que utilice para superarlo.
- El impacto del estrés dentro de las relaciones interpersonales es sumamente destructivo y perjudicial. Sin embargo, cuando factores como un buen clima laboral, permite al colaborador manejar de forma correcta su estrés, canalizándolo de formas en las que no se vean afectadas su relaciones interpersonales dentro de la institución y mucho menos su desempeño laboral.

## 4.2 Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer aún más el clima laboral, ya que este ha evidenciado que puede contribuir en la disminución de los niveles de estrés de los colaboradores de la institución mejorando los lazos de interacción establecidos entre colaboradores y jefes superiores.
- Se recomienda mantener una supervisión constante de las áreas y colaboradores (sujetos), que demostraron altos niveles de estrés promoviendo estrategias y propuestas entre los colaboradores para disminuir estos niveles.
- Se recomienda a los colaboradores que mostraron un alto nivel de estrés buscar apoyo y la ayuda de un profesional de la psicología para poder desarrollar conjuntamente un plan de acción para reducir los efectos negativos del estrés.
- Se sugiere a la institución el poder contemplar dentro de su plan de trabajo anual o de capacitación, el volver a desarrollar una evaluación del clima laboral, con una metodología adecuada que permita a la organización y a sus colaboradores conocer, medir y posiblemente controlar los niveles de estrés.
- Se sugiere a la Escuela de Ciencias Psicológicas, promover la incursión del estudiante de Psicología dentro del campo laboral ya que permite desarrollar y poner en práctica las destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos dentro de su formación académica de una forma activamente productiva dentro del campo empresarial.

## Bibliografía

**BASS, Beernard M.** *Psicología de las Organizaciones*. México: Editorial Continental S.A., 1,985. Páginas en total: 400. ISBN 8-834712-06-9

**CERIGUA.** *CERIGUA: Centro de Reportes Informativos de Guatemala*. [En línea] CERIGUA, 07 de Junio de 2013. [Citado el: 14 de Abril de 2014.] <http://www.cerigua.org>.

**COMISIÓN EUROPEA/DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES.** *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* Comisión Europea/Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. S.l.: Empleo & Asuntos sociales, 1,999. pág. 71, Guía.

**ENCINA, Gregorio Billkopf.** *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. Estados Unidos: Universidad de California, 2,003. Páginas en total: 446. ISBN 1-885976-08-9

**FELDMAN, Robert S.** *Psicología con aplicación en países de habla hispana*. [Trad.] José Luis Núñez Herrejón. Sexta edición. México :McGrawHill, 2005. Páginas en total: 592. ISBN 0-07-296503-7

**GRANTHON Montero, Gloria.** *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cantuta, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2010. Tesis Licenciatura.

**IZQUIERDO, Fernando Mansilla** Psicología On Line Formación, Autoayuda y Consejo Online. [En línea] Psicología On Line, 12 de Mayo de 2010. [Citado el: 14 de Abril de 2014.] <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.

**JACOBO, Juan Antonio Bran.** *Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el almacén de farmacia del Hospital General San Juan de Dios.* Guatemala: s.n., 2012. Páginas en total: 42. T 0136222

**LAWSON, Alethea.** *Cómo vencer el Estrés.* México: Ediciones S.A., 1978. Páginas en total 434. ISBN: 69 98654367

**LÓPEZ, Ana Cristina y RODRÍGUEZ GUZMÁN, Ingrith Yecenia.** *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.* Guatemala: s.n., 1998. Páginas en total: 66. T 01301952

**PÉREZ, Stefani Alejandra Marroquín y Gutiérrez, Lorena Pérez.** *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King.* Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez", Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala: s.n., 2,011. Tesis Licenciatura. Páginas en total: 62. T 98473816

*Revista Nacional de Administración.* **DURÁN, María Martha.** Costa Rica: s.n., Enero-Junio de 2010, Vol. I. Páginas en total: 14

**SCHULTZ, Duane P.** *Psicología Industrial.* [Trad.] José C. Pecina Hernández. Tercera edición. México: Interamericana, 1,985. Páginas en total: 457. ISBN: 97 01000318

**SOCIEDAD ESPAÑOLA PARA EL ESTUDIO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS;  
OIT; MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES DE ESPAÑA.**  
Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: s.n., 1,997, Vol. II, 34.  
ISBN 8-94-765843-4

**TAJFEL, H.** *Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social.* Barcelona: Herder, 1984. Páginas en total: 345. ISBN 9788497723732

**TAYLOR, Shelley E.** Psicología de la Salud. [Trad.] Ma. del Carme E. Hano Roa y Gabriela Sánchez Pérez. Sexta edición. Ciudad de México: McGraw-Hill, 2003.  
Páginas en total: 55. ISBN 970-10-6238-8

# **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**INVESTIGACIÓN: “La incidencia del estrés en las relaciones interpersonales de los trabajadores”**  
**Autora: Elena Araujo**  
**Revisora: Licda. Janeth Nolasco**

**CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se le presenta una serie de preguntas, en las que usted debe elegir una sola respuesta, marcando con una equis (“X”), se le recomienda ser lo más sincero posible. Los datos son estrictamente confidenciales.

SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

1. ¿La convivencia con sus compañeros de trabajo es funcional?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

2. ¿Se le facilita la comunicación con sus compañeros de trabajo?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

3. ¿Se le facilita la comunicación con sus jefes superiores?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

4. ¿En el trabajo considera importante las relaciones interpersonales?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

5. ¿Considera usted que existen malas relaciones interpersonales en su ambiente de trabajo?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

6. ¿Considera usted que existen malas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

7. ¿Considera que el estrés puede ser una de las causas de desarrollarse malas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo?

SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

8. ¿Repercuten las malas relaciones interpersonales, en el desempeño laboral?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
9. ¿Ha tenido alguna dificultad en su desempeño laboral debido a las malas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
10. ¿Ha notado compañeros que muestren signos de estrés sus compañeros de trabajo?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
11. ¿Su estado de ánimo influye en las actividades laborales?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
12. ¿Se siente frustrado cuando algo de su trabajo no sale bien?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
13. ¿Al pedirle a usted un trabajo con urgencia se pone nervioso o tenso?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
14. ¿Se ausenta frecuentemente de su trabajo?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
15. ¿Visita constantemente al médico?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
16. ¿Su lugar de trabajo satisface sus expectativas económicas y de desempeño?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
17. ¿Conoce usted bien cuáles son sus tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
18. ¿Se siente seguro en su trabajo?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
19. ¿Ha recibido alguna charla o taller de parte del depto. de Recursos Humanos acerca del manejo del estrés?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_
20. Le gustaría recibir una charla acerca del manejo del estrés?  
SI ( ) NO ( ) ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 INVESTIGACIÓN: “La incidencia del estrés en las relaciones interpersonales de los trabajadores”**

**Autora: Elena Araujo**

**Revisora: Licda. Janeth Nolasco**

**CUESTIONARIO “El nivel de estrés”**

**Nombre completo:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Departamento:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se le presenta una serie de enunciado, en las que usted debe elegir una sola respuesta, marcando con una equis (“X”), se le recomienda ser lo más sincero posible. Los datos son estrictamente confidenciales.

**1. Señale con qué frecuencia le inquietan las siguientes situaciones.**

Situaciones	(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1. La competencia con los compañeros del mismo nivel laboral.					
2. Sobrecarga de tareas y trabajos.					
3. La personalidad y el carácter del jefe.					
4. Las evaluaciones de los jefes.					
5. El tipo de trabajo que le piden sus jefes.					
6. No entender los temas que se abordan en la oficina.					
7. Participación en trabajos de grupos.					
8. Tiempo limitado para hacer el trabajo					
9. Otra (especifique)					

2. Señale con qué frecuencia tuvo las siguientes reacciones físicas, psicológicas y de comportamiento mental cuando estaba preocupado o nervioso.

<b>REACCIONES FISICAS</b>					
<b>Situaciones</b>	<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Rara vez</b>	<b>(3) Algunas veces</b>	<b>(4) Casi siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
10. Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
11. Fatiga crónica (cansancio permanente)					
12. Dolores de cabeza o migrañas.					
13. Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.					
14. Rascarse, morderse las uñas, etc.					
15. Somnolencia o mayor necesidad de dormir					

<b>REACCIONES PSICOLOGICAS</b>					
<b>Situaciones</b>	<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Rara vez</b>	<b>(3) Algunas veces</b>	<b>(4) Casi siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
16. Inquietud (incapacidad de relajarse o estar tranquilo en un periodo de tiempo)					
17. Sentimientos de depresión o tristeza (decaído)					
18. Ansiedad, angustia o desesperación.					
19. Problemas de concentración.					
20. Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad.					

<b>REACCIONES COMPORTAMENTALES</b>					
<b>Situaciones</b>	<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Rara vez</b>	<b>(3) Algunas veces</b>	<b>(4) Casi siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
21. Conflictos o tendencia a polemizar o discutir.					
22. Aislamiento de los demás					
23. Desgano para realizar las labores escolares.					
24. Aumento o reducción del consumo de alimentos					
25. Otras (especifique)					

**3. Señales con qué frecuencia utilizo las siguientes estrategias para enfrentar la situación que le causaba preocupación o nerviosismo.**

<b>Situaciones</b>	<b>(1) Nunca</b>	<b>(2) Rara vez</b>	<b>(3) Algunas veces</b>	<b>(4) Casi siempre</b>	<b>(5) Siempre</b>
26. Habilidad asertiva (defender sus preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros)					
27. Elaboración de un plan de ejecución de sus tareas.					
28. Elogios a sí mismo.					
29. La religiosidad (oraciones o asistencia a misa)					
30. Búsqueda de información sobre la situación a la que se enfrentó					
31. Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que le preocupaba)					
32. Otra (especifique)					
33.					

## Planificación Trabajo de Campo

**Estudiante:** Elena Nohemy Araujo Izquierdo

**Carné:** 201015737

**Grado:** Noveno semestre (quinto año), Licenciatura en Psicología

**Electivo:** Industrial

**Proyecto de Investigación:** “El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores”

**Lugar:** FENACOAC, R.L. (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito)

**Fecha:** Junio 2014

**Población:** 30 personas

### OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO:

- Identificar los niveles de estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROYECTO:

1. Establecer las formas en que se manifiesta el estrés dentro de la institución
2. Evaluar los niveles de estrés y su impacto en las relaciones interpersonales.
3. Evidenciar cómo repercute el estrés en las relaciones interpersonales.

### ACTIVIDADES:

FECHA/TIEMPO	ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA	RECURSOS
20-06-2014 (60 min)	Dar a conocer el proyecto, objetivos y cronograma de actividades a los participantes.	Sensibilizar a la población acerca de la necesidad del estudio del estrés y propiciar su participación dentro del proyecto.	Expositiva	Invitación, salón de proyecciones, computadora, cañonera, presentación Power Point.
	Aplicación de cuestionario anónimo-grupal	Evidenciar la convivencia entre los trabajadores, cómo se relacionan y su desempeño laboral.	Aplicación de cuestionario	Cuestionario 1, lapiceros, salón de proyecciones.
	Aplicación del cuestionario “Nivel de estrés”	Evidenciar el nivel de estrés en los trabajadores	Aplicación de cuestionario	Cuestionario 2, lapiceros, salón de proyecciones.

Periodo de observación del 23-06-2014 al 24-07-2014	Observar los comportamientos y actitudes que se mantengan en las relaciones interpersonales de los colaboradores	Evidenciar los patrones comportamentales y de actitudinales	Observación	Cuaderno de notas, lapiceros
25-07-2014 (60 min.)	Taller “Técnicas y métodos para la reducción del estrés”, Refacción	Proporcionar información a los participantes acerca de los diferentes métodos para disminuir el estrés laboral	Clase magistral, Preguntas-respuestas	Salón de audiovisuales, cañonera, trifoliar, documentos de apoyo computadora, presentación Power Point.

## Glosario

1. **Acoso sexual:** Es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida.
2. **Afrontamiento:** Esfuerzos por controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés.
3. **Bienestar:** Buena posición económica o calidad de vida.
4. **Cataclismico:** Acontecimiento desastroso,
5. **Causa:** Aquello que es origen de algo o lo produce.
6. **Compañeros:** Personas con las que se comparten algunas experiencias, tareas, actividades, etc., especialmente con la que se mantiene una relación profesional, de estudios, etc.
7. **Dimensión:** Cada una de las magnitudes que sirven para definir un fenómeno físico.
8. **Efecto:** Lo que es producido por la acción de algo.
9. **Empleado:** Persona que desempeña un trabajo o cargo a cambio de un salario,

10. **Estrés:** Esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo de un individuo.
11. **Estresor:** Molestias cotidianas o sucesos importantes de la vida, que pueden tener efectos en la salud duraderos si continúan o se agravan con otros sucesos estresantes.
12. **Estudio:** Aplicar la inteligencia para comprender o aprender una cosa.
13. **Evento:** Acontecimiento, suceso imprevisto.
14. **Lenguaje:** Comunicación de información por medio de símbolos dispuestos de acuerdo con reglas sistemáticas.
15. **Método:** Modelo mediante el cual se adquieren conocimientos sistemáticos y se entiende el comportamiento y otros fenómenos de interés.
16. **Objetivo:** Punto al que va dirigida alguna cosa.
17. **Organización:** Asociación de personas, instituciones, entidades, etc., que se unen y coordinan con un determinado fin.
18. **Prevención:** Precaución, cautela, cuidado.
19. **Psicología:** Estudio científico del comportamiento y los procesos mentales.
20. **Psicología Industrial:** Rama de la psicología enfocada en el trabajo y temas relacionados, como la motivación, satisfacción, seguridad y productividad de los trabajadores.
21. **Relaciones interpersonales:** 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.

**22. Salud:** Estado en que se encuentra el organismo de un ser vivo en relación a su buen funcionamiento.

**23. Técnica:** Aplicación práctica de los métodos y conocimientos de las ciencias para satisfacer las necesidades humanas, especialmente por medio de instrumentos, aparatos y maquinas.

**24. Teoría:** Conjunto organizado de las reglas y principios que constituyen la base de una creencia, doctrina, arte, etc.

**25. Trabajo:** Actividad que exige un esfuerzo físico o intelectual.