

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, a lion, and a crown. The Latin motto "CETERASORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADENIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**“ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES  
CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL  
DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS”**

**DINA ESTER VÉLIZ VILLAGRÁN**

**GUATEMALA, JULIO 2021**



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

**“ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES  
CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL  
DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS”**

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

**POR  
DINA ESTER VÉLIZ VILLAGRÁN**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, JULIO 2021**



**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

M.A. KARLA AMPARO CARRERA VELA  
**DIRECTORA EN FUNCIONES**

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL DE DE LEÓN  
**SECRETARIA**

LICENCIADA CLAUDIA JUDITH FLORES QUINTANA  
**REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES**

ASTRID THEILHEIMER MADARIAGA  
LESLIE DANINETH GARCÍA MORALES  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg. 056-2020  
CODIPs.708-2021

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de marzo de 2021

Estudiante  
Dina Ester Véliz Villagrán  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto CUARTO (4º) del Acta DIECINUEVE GUIÓN DOS MIL VEINTIUNO (19-2021), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de marzo de 2021, que copiado literalmente dice:

“**CUARTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS BAJO EL REGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

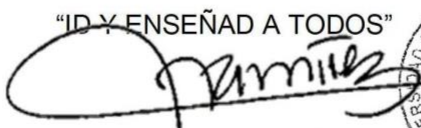

Dina Ester Véliz Villagrán

CUI: 1916 24047 0101

CARNÉ: 2004-18597

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Raquel Véliz Villagrán y revisado por el Licenciado Pedro José de León Escobar. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”  
  
Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal  
SECRETARIA  


/Gaby



UGE-43-2021



Guatemala, 19 de marzo 2021

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

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarle 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, **DINA ESTER VÉLIZ VILLAGRÁN, CARNÉ NO. 1916-24047-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2004-18597 y Expediente de Graduación No. L-01-2017-S-EP3**, 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 el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

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 **"ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 12 de OCTUBRE del año 2020.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

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

Lucia, G.  
CC. Archivo  
Adjunto: Expediente completo digital e Informe Final de Investigación digital.



CIEPs. 059-2020  
REG. 056-2020

**INFORME FINAL**

Guatemala, 07 de noviembre de 2020

Señores  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado **Pedro José de León Escobar** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS"**.

**ESTUDIANTE:**  
Dina Ester Véliz Villagrán

**DPL No.**  
1916240470101

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 12 de octubre de 2020 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 05 de noviembre de 2020, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciado Marco Antonio de Jesús García Earid  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
"Mayra Gutiérrez"



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"  
9ª, Avenida 9-15, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



CIEPs. 059-2020  
REG. 056-2020  
Revalidado por Revisor

Guatemala, 07 de noviembre de 2020

**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
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:

**“ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES  
CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL  
DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS”.**

**ESTUDIANTE:**  
Dina Ester Véliz Villagrán

**DPI. No.**  
1916240470101

**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 12 de octubre de 2020, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciado Pedro José de León Escobar**  
DOCENTE REVISOR



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"**  
9<sup>a</sup>. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530  
c. archivo



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**  
Departamento de Compensaciones y Beneficios

Guatemala, 03 de agosto de 2020

Licenciado  
**Marco Antonio García Enríquez**  
Coordinador Centro de Investigaciones  
"Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Presente

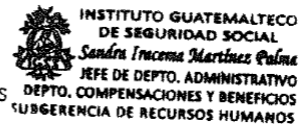
Licenciado **García Enríquez:**

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la señora **DINA ESTER VÉLIZ VILLAGRÁN**, carné 200418597, realizó en este Departamento entrevistas, encuestas y lista de cotejo al personal contratado bajo el renglón 022, como parte del trabajo de investigación titulado **"ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS"**.

La señora Véliz Villagrán, cumplió con las medidas de seguridad e higiene derivado de la pandemia COVID-19, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra Institución.

Atentamente,

Licenciada **Sandra Iracema Martínez Palma**  
Jefe de Departamento Administrativo  
Departamento de Compensaciones y Beneficios



Guatemala, 20 de septiembre de 2020

Licenciado  
**Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**  
**CIEPS – Mayra Gutiérrez**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
Ciudad Guatemala

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

**“ESTRÉS EMOCIONAL QUE MANIFIESTAN LOS TRABAJADORES  
CONTRATADOS BAJO EL RENGLON PRESUPUESTARIO 022 DEL IGSS DEL  
DEPARTAMENTO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS”**

Realizado por:

Dina Ester Véliz Villagrán CUI: 1916240470101

El trabajo cumple con los lineamientos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

  
Licenciada Raquel Véliz Villagrán  
Colegiado No. 2712  
Asesor de contenido

**MADRINA**

Raquel Véliz Villagran  
Licenciada en Psicología  
Colegiado 2,712

## DEDICATORIA

A Dios:

Por darme la vida y las fuerzas para seguir adelante y no rendirme, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres:

Yuri Yordana Villagrán López y Pablo Véliz y Véliz, por inculcarme principios, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hijos:

Sofía Nicole Pérez Véliz y Josue Alejandro Pérez Véliz, quienes son mi mayor motivación para no rendirme y llegar a ser un ejemplo para ellos. Por quienes lucho para superarme, apoyarlos y darles lo mejor.

A mis hermanos:

Este logro también es de ustedes.

A mi asesora:

Mi hermana, Licenciada Raquel Véliz Villagran, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de esta investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS**

Por darme la vida, salud y sabiduría en el transcurrir del estudio de la carrera de Licenciatura en Psicología

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

Prestigiosa casa de estudios, con respeto y orgullo por albergarme entre sus paredes y brindarme los mejores conocimientos durante el tiempo de estudio.

### **ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Lugar donde obtuve una de las mejores oportunidades para formarme como profesional.

### **A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Por compartir los conocimientos necesarios para poder crecer como profesional íntegra y con ética.

### **AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL:**

En especial a la Subgerencia de Recursos Humanos, por abrirme sus puertas y realizar con éxito la presente investigación.

## Índice

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
Capítulo I.....	4
<b>1. Planteamiento del problema y marco teórico .....</b>	<b>4</b>
1.01. Planteamiento del problema .....	4
1.02. Objetivos .....	7
1.03. Marco teórico .....	8
1.03.01. El estrés .....	8
1.03.02. Estrés laboral .....	9
1.03.03. Desempeño laboral .....	14
1.03.04. El trabajo.....	15
1.03.01. Consideraciones éticas .....	19
Capítulo II.....	20
<b>2. Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>20</b>
2.01. Enfoque y modelo de investigación .....	20
2.02. Técnicas.....	21
2.02.01. Técnica de muestreo .....	21
2.02.02. Técnica de recolección de datos.....	22
2.02.03. Técnica de análisis de datos .....	22
2.03. Instrumentos.....	23
2.04. Operacionalización de objetivos, categorías/variables.....	23
Capítulo III.....	25
<b>3. Presentación, interpretación y análisis de resultados .....</b>	<b>25</b>
3.01. Caracterización del lugar y de la muestra.....	25
3.01.01. Características del lugar.....	25
3.01.02. Características de la muestra .....	27
3.02. Presentación e interpretación de resultados.....	28

3.03. Análisis general.....	35
Capítulo IV .....	39
<b>4. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>39</b>
4.01. Conclusiones.....	39
4.02. Recomendaciones .....	40
Referencias y bibliografía.....	41
Anexos .....	45
<b>Anexo A. entrevista semiestructurada .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo B: Test de escala de actitudes tipo Likert.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo C. Lista de cotejo.....</b>	<b>49</b>
<b>Consentimiento informado .....</b>	<b>50</b>

## Resumen

“Estrés emocional que manifiestan los trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 022 del IGSS del departamento de compensaciones y beneficios”

Dina Ester Véliz Villagrán

Los trabajadores del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS laboran bajo contrato 022, que es de modalidad temporal, esto genera inseguridad de la contratación para el futuro. La incertidumbre que se genera en los colaboradores causa estrés por el temor a perder el salario, y limitarlos a cumplir con las demandas económicas. Cuando la capacidad de pago sobrepasa los gastos mensuales, genera diversas molestias entre las cuales podrían incluirse; ansiedad, insomnio, mal desempeño laboral, y otras, las cuales forman parte de la sintomatología relacionada al estrés.

El propósito de la investigación era describir de qué manera afecta el estrés a los colaboradores del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS por el tipo de contratación laboral. A través de una investigación con enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica de la entrevista a los jefes de sección del Departamento, cuyo instrumento fue el cuestionario de entrevista. Se realizó focus group en una muestra de 38 colaboradores del mencionado departamento, para lo cual se utilizaron dos instrumentos dentro de esta técnica; el primero de ellos fue un test de escala de actitudes tipo Likert y el segundo la lista de cotejo.

Se determinó que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel medio bajo de estrés, esta mayoría es menor de 28 años de edad, distinguiendo que las personas mayores de 28 años y con cargas económicas manejan un grado de estrés más alto en comparación de los colaboradores de menor edad y sin hijos. El tipo de contratación genera estrés en los trabajadores, provocando una sintomatología que incluye; ansiedad, inseguridad, fatiga o agotamiento, dolor de cabeza, cuello y espalda, en la mayoría de los participantes en la investigación.

## Prólogo

La investigación pretendía analizar el impacto del estrés emocional que manifiestan los trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 022, debido a que su rendimiento laboral, salud y relaciones sociales son afectados, para lo cual fue necesario redactar tres objetivos específicos, el primero de ellos fue identificar el grado de estrés emocional; el segundo objetivo fue conocer las principales características del estrés emocional, y finalmente el tercer objetivo fue explorar la influencia del estrés emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores contratados bajo el renglón 022 del Departamento de Compensaciones y Beneficios.

Se tomó una muestra de 38 trabajadores del mencionado departamento del Instituto de Seguridad Social IGSS, institución garante del seguro social en Guatemala y encuentra sustento legal en la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual detalla que el IGSS es una institución autónoma, de derecho público, de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima. Parte de esta institución es la Subgerencia de Recursos Humanos y dentro de la jerarquía vertical a cargo de la subgerencia, se encuentra el Departamento de Compensaciones y Beneficios, formado por 59 trabajadores, incluyendo a los 4 Jefes de Sección.

Las principales funciones de este departamento, son administrar y mantener actualizadas las nóminas y planillas de pago de salario ordinario y extraordinario, facilitar constancias de trabajo, récords laborales, certificados de trabajo, autorizar y emitir el gafete de identificación del recurso humano al servicio del Instituto, así como otras funciones, según la normativa vigente.

Los trabajadores laboran en este departamento están bajo la modalidad de contratación temporal en el renglón 022, mientras que la mayoría del personal se

encuentra en el renglón 011 correspondiente a contrataciones permanentes; esto genera un sentimiento de inseguridad por la posibilidad que se pueda rescindir el contrato laboral. Se considera importante analizar la manera que este estresor funciona como detonante para los colaboradores, generando estrés laboral manifiesto en diversas sintomatologías que puedan en algún momento, afectar el desempeño laboral.

Para la realización de la presente investigación fue indispensable la colaboración de la Subgerencia de Recursos Humanos del IGSS, por lo que se extiende el agradecimiento a la institución en general por el apoyo brindado en la realización del estudio, a los jefes y colaboradores del Departamento de Compensaciones y Beneficios que otorgaron el consentimiento y participaron de forma colaborativa, activa y amablemente en las actividades realizadas.

La importancia de la investigación radica en demostrar el estrés que manejan los colaboradores del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS, contratados bajo el renglón 022, que por no ser una contratación permanente genera incertidumbre en las personas, tomando en cuenta que algunos miembros de este departamento tienen cargas económicas, y la posibilidad de perder el ingreso económico que permite dar sustento a las necesidades básicas del ser humano, podría convertirse en un estresor. Este estudio puede ser representativo para el sector de la población que trabaje dentro de esta modalidad, debido a que, según detalla la OIT (2013); los problemas económicos son uno de los principales generadores de estrés.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema y marco teórico

#### 1.01. Planteamiento del problema

El estrés se ha convertido en un tema de tendencia a nivel mundial, principalmente por las consecuencias que genera en diferentes ámbitos de la vida humana. Es usual que las personas sufran de estrés y en consecuencia éste dañe las distintas relaciones interpersonales y el desempeño laboral; comprobado cada vez se realizan distintos estudios para investigar la acción que ejercen factores dentro de la vida social, profesional y personal para identificar la manera que afecta a las personas y las consecuencias generadas.

En la antigüedad el ser humano desarrollaba estrés ante una situación de peligro inminente, como el enfrentamiento ante una fiera salvaje cuya decisión podría ser enfrentar una lucha o escapar del lugar y de esta forma se producía una cantidad extrema de adrenalina, cuyos efectos en el organismo fueron mecanismos de defensa exitosa para una acción rápida y eficiente. Mavila (2000) señala que, en la actualidad, la humanidad no tiene los mismos enemigos, pero la respuesta del organismo ante situaciones amenazantes sigue siendo la misma.

En la actualidad, la humanidad vive situaciones a diario que generan estrés dentro de una competitividad generada en el mundo moderno, donde las situaciones estresantes son permanentes. La Oficina Internacional de Trabajo OIT (2013), señala que “El estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; así como baja productividad” (p. 5); es por eso que las personas padecen de distintos síntomas que pueden perjudicar incluso la salud o el desempeño laboral.

En el aspecto laboral, son diversos los factores que generan estrés en los trabajadores, por ello es importante estudiar la influencia de dichos factores para determinar la manera que inciden y la implementación de medidas que puedan

apoyar a mitigar el estrés generado; para mejorar la calidad de vida; dando como resultado un incremento en la productividad de los colaboradores.

En un mundo globalizado, como en el que se vive actualmente, los altos índices de desempleo, inestabilidad económica, problemas familiares y laborales; los cuales generan estrés permanente al ser humano. Según lo detalla Atalaya (2001) se vive bajo la cotidiana certeza que se compite tenazmente para conseguir una posición laboral ganada, en donde es necesario sobrepasar al compañero para demostrar ser el mejor o tan sólo sobrevivir en el mercado laboral. La situación de los trabajadores ya implica un nivel de estrés desde antes de conseguir el empleo, luego al obtenerlo la situación prosigue por conservarlo, siendo una consecuencia directa de la necesidad que se tiene por obtener la remuneración económica, generada por el trabajo para poder adquirir diversos bienes y servicios necesarios para la supervivencia. La OIT (2013) señala que “se ha puesto un creciente énfasis en mejorar las condiciones de trabajo y la organización del trabajo para reducir el estrés relacionado con el trabajo y sobre las medidas prácticas para hacer frente a situaciones de trabajo estresantes” (p. 5); evidenciado por diversos estudios que se han generado sobre los beneficios en el desempeño laboral, producidos por un motivante que reduzca el estrés y logre disminuirlo al punto que las secuelas sean menores.

Dentro de las organizaciones, se ha tomado importancia de analizar desde la perspectiva psicológica el comportamiento de los colaboradores para detectar factores que producen estrés y disminuirlo con medidas que permitan darles mayor tranquilidad a las personas, desarrollando un ambiente ameno, cordial y empático; de esta manera se incidirá directamente en el desempeño laboral y se logrará incrementar la productividad empresarial.

Dentro de estos factores importantes en el ámbito laboral, se encuentra la estabilidad y garantía de la relación contractual, a mayor certeza de la relación se producirá menor grado de estrés en los trabajadores, debido que generará menor ansiedad por el desconocimiento de un futuro incierto; esto brindará confianza para realizar planes a futuro en el desarrollo personal y la certeza de los ingresos económicos que generarán mediante el trabajo.

Las características del proceso de cambio, afectan la forma en cómo los empleados reaccionan (resistencia); un cambio que se basa en la confianza y mantiene intacto el capital social, cuenta con menor probabilidad de producir efectos negativos en las obligaciones por cumplir de cualquiera de las partes involucradas en un contrato psicológico, por tal razón la relación en el cumplimiento del contrato está determinado por las características del cambio organizacional. (García y Forero, 2017, p. 150). Los autores brindan el planteamiento idóneo para la presente investigación, señalando cómo un contrato psicológico efectuado con el compromiso de ambas partes, lo cual disminuirá los efectos negativos que se puedan dar en la relación contractual, esto va más allá que un contrato físico por los servicios prestados, en la modalidad que utilice la organización, sino que hace referencia a un contrato de confianza que permite certidumbre ante el cambio.

La denominada seguridad de trabajo permite disminuir el estrés en los trabajadores, la OIT (2013, p. 98) recomienda como medio para garantizar la seguridad en el empleo, que se deben proporcionar contratos a largo plazo cuando sea posible, y evitar contratos innecesarios o contratos de corta duración. Este es el caso de los empleados del departamento de Compensaciones y Beneficios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, que poseen un contrato en el renglón 022, se define como no permanente y debe ser renovado cada año. En consecuencia genera incertidumbre y altos niveles de estrés dentro de los colaboradores, en virtud que no tienen certeza de ser contratados para un siguiente período; produciendo diversas repercusiones como sintomatología del estrés generado; para el efecto se toma el aporte de Leal, Basset, Estévez, Guerrero y López (2011, p. 40) quienes argumentan, que es importante integrarse al trabajo con niveles cada vez más altos de satisfacción; permitiendo evidenciar la relación directamente proporcional entre la satisfacción de los colaboradores y la productividad organizacional.

## **1.02. Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar el impacto del estrés emocional que manifiestan los trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 022, debido a que su rendimiento laboral, salud y relaciones sociales están siendo afectados.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el grado de estrés emocional que manifiestan los contratados bajo el renglón presupuestario 022 de Departamento de Compensaciones y Beneficios.
- Conocer las principales características del estrés emocional que manifiestan los trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 022.
- Explorar la influencia del estrés emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores contratados bajo el renglón 022.

### **1.03. Marco teórico**

#### **1.03.01. El estrés**

A partir del siglo XX el estrés ha sido un fenómeno reconocido socialmente y un tema alrededor del cual se han desarrollado diversos estudios, frecuentemente vinculado a las relaciones laborales, asociado a consecuencias negativas y con repercusiones en todos los ámbitos de la vida humana. Buendía (1998) define el estrés como una relación entre la persona y el entorno; si la persona percibe dicha relación impuesta o excedida para sus recursos, pone en peligro su bienestar. El estrés dentro del área laboral es conocido como estrés organizacional y afecta las emociones de los trabajadores llegando incluso a presentar sintomatología o diversos cuadros clínicos.

El estrés es definido por Ivancevich y Matesson (1989), como una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas; se puede identificar entonces como un estado de tensión o presión que se produce cuando el ser humano enfrenta situaciones exigentes que considera por encima de las capacidades o recursos, con diversas consecuencias negativas que pueden afectar el aspecto físico, social o emocional; el cual puede tener un efecto progresivo, estas afecciones con el tiempo pueden desencadenar efectos nocivos.

##### **1.03.01.01. Duración e intensidad del estrés**

Las reacciones de las personas ante el estrés pueden ser diversas y la intensidad también puede ser diferente, mientras que para unas personas es ligera para otras puede ser severa. Desde la perspectiva de Atalaya (2001), la duración del estrés tiende a ser más desgastante para las personas que la intensidad del mismo; esto porque cuando se encuentra frente a situaciones estresantes reacciona de diferente manera, una vez que la amenaza termina el sistema vuelve a la normalidad con rapidez. Pero al momento que se tiene que afrontar un estado de

tensión constante es probable que se generen trastornos en la salud que pueden tener graves consecuencias. El individuo experimenta estrés que puede ser crónico o constante y se dan ante la exposición constante a estresores diversos en cortos períodos de tiempo o al experimentar un estresor de larga duración.

Ivancevich y Matesson (1989) distinguen una tipología de estresores según la duración, estos son:

- Situaciones breves de estrés: se refiere a situaciones leves que se dan diariamente y en forma normal, la duración puede variar entre segundos y horas además tiene una mínima influencia en las personas, es controlable y fácil de recuperarse de los efectos negativos. Un buen ejemplo es el tráfico que se vive diariamente.
- Situaciones moderadas de estrés: son hechos estresantes que duran desde horas hasta días, pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a enfermedades en su mayoría de tipo estomacales o cardiacas. Un buen ejemplo es la carga laboral excesiva o descontento con las funciones laborales.
- Situaciones graves de estrés: son situaciones crónicas cuyos estresores se presentan por semanas, meses o años. La gravedad de estas situaciones provoca que el cuerpo humano no se pueda recuperar instantáneamente, perdiendo la capacidad de hacer frente al estrés esto provoca que el ser humano se sienta física y mentalmente debilitado cuando trata de combatir dicho estrés. Un buen ejemplo es el desempleo o la muerte de un ser querido.

### **1.03.02. Estrés laboral**

El ambiente laboral, representa una manera de expresión para el ser humano donde tiene vivencias que afectan la seguridad, la salud, prestigio social y comunicación; Noriega, López, Franco, Martínez, Villegas, y Alvear (2000) detallan que el estrés ocupacional está constituido por las reacciones nocivas, físicas y emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las

capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Suárez (2013) señala que las relaciones laborales tienden a ser causantes de estrés por muchos factores, entre ellos el hecho que el ser humano pasa dentro de este ámbito varias horas al día y porque es la forma que le permite acceder a ingresos económicos para satisfacer las necesidades básicas propias y de la familia, por lo que garantizar la continuidad y permanencia laboral se convierte en factor prioritario.

El estrés laboral se puede entender como un estado emocional negativo, acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias de su entorno, esto puede llegar a afectar su bienestar debido a la falta de herramientas para enfrentar las situaciones. (García y Forero, 2018, p. 150). También es conocido como estrés ocupacional.

Desde la década de los años sesenta, se han generado un sinnúmero de artículos relacionados a la medición de los efectos adversos, de las condiciones de trabajo para la salud del trabajador; desde entonces se ha tratado de conformar modelos teóricos explicativos del estrés, tales como la Teoría de Adecuación Persona-Trabajo, la cual establece que una discrepancia entre demandas del entorno y las capacidades individuales pueden originar reacciones de estrés mental o físico, es decir, la reacción de estrés se produce cuando las demandas evaluadas por la persona agotan o exceden los recursos con los que se cuenta para afrontar la situación. (Medina, Preciado y Pando, 2007, p. 5)

Es entonces, que las capacidades o recursos humanos se ven sobrepasados y genera una tensión que debe manejar de diferentes formas, pero de no hacerlo prontamente y de manera efectiva puede generar reacciones físicas irreparables, dichos efectos suelen ser consecutivos y demostrarse de diversas maneras. González y Gutiérrez (2006) detallan que “las altas demandas psicológicas, en combinación con el bajo control que el individuo tiene sobre su actividad laboral, aunado a un bajo nivel de apoyo, pueden generar estrés en el trabajador”. (p. 260). Muchos son los factores que generan estrés para las personas y en el ámbito laboral esta situación se intensifica porque suelen estar fuera de control; al no contar con un ambiente agradable y ameno, los colaboradores suelen enfrentar estrés laboral.

Es acá donde toma énfasis la motivación laboral, ya que Recursos Humanos es el encargado de gestionar el recurso más importante de organizaciones, como lo es el recurso humano de quien dependen las actividades empresariales y para el cumplimiento de los objetivos se deberá contar con un equipo comprometido que tenga pertenencia y con ello se logrará que se trabaje en conjunto bajo la misma visión, misión y valores de una organización.

Fernández - D' Pool, Fernández y Acevedo (2015) señalan que “las altas demandas psicológicas, en combinación con el bajo control que el individuo tiene sobre su actividad laboral, aunado a un bajo nivel de apoyo, pueden generar estrés en el trabajador” (p. 7). Esto permite identificar que la labor de Recursos Humanos radica en poder brindar a los trabajadores un dominio sobre las variables que considera estresantes, de esta manera disminuirá la carga, así como apoyar para que identifiquen situaciones de estrés y conozcan la manera de manejarlas.

#### **1.03.02.02. Estresores o desencadenantes de estrés**

El estrés arranca de una situación ya sea ambiental o personal que ejerce una influencia sobre la persona, realizando ciertas exigencias que se encuentran fuera de control, convirtiéndose en una amenaza. Existen diferentes puntos de vista sobre las situaciones que producen estrés, es por ello que diversos autores lo han contextualizado de diferente manera, una de las acepciones con más adeptos revela que los estresores, se producen cuando existe un desajuste deficitario entre las demandas del entorno y los recursos con los que se cuenta para afrontarlo y al no atenderlo tendrá consecuencias negativas en el individuo. En ocasiones estos estresores no solo dependen del ambiente, es decir, de exigencias externas sino de requerimientos que realiza la misma persona sobre metas o expectativas que generan estrés.

Peiró (2001) detalla que el autor Karasek en el año 1979, realizó un estudio que distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas altas, será un trabajo estresante porque la persona

no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado, pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés. Continúa señalando el autor que existe la teoría que sostiene como desencadenante de estrés, el desajuste entre las necesidades o expectativas y la realidad; desde otra perspectiva se considera que los estresores están más relacionados a la cantidad e intensidad y como deterioran la salud mental y física al perjudicar niveles de algunas vitaminas.

Peiro (2001), distingue los siguientes desencadenantes de estrés en cada categoría:

- Estresores del ambiente físico. Son aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral, por ejemplo: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etcétera.
- Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etcétera.
- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Por ejemplo: la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, etcétera.
- El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral.
- Las relaciones interpersonales y grupales. Por ejemplo: las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etcétera.
- El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas

etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas, etcétera.

- Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Por ejemplo: problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías,
- Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
- Y finalmente toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

### **1.03.02.03. Aspectos relacionados al estrés laboral**

Existen diferentes aspectos los cuales son detonados por el estrés laboral y se pueden considerar parte de la sintomatología, según Huang, Feuerstein, y Sauter (2002), son tres los relacionados con el estrés laboral:

- a) Fisiológicos: este se distingue en el incremento de la tensión muscular, del colesterol, de la presión arterial, problemas estomacales, intestinales y fatiga.
- b) Cognitivos: este se distingue por la incapacidad de concentrarse, mal humor, decaimiento e irritabilidad entre otros.
- c) Motores: incluye aspectos como hablar rápido, comer en exceso, trastornos de sueño entre otros.

Estos aspectos relacionados al estrés pueden llegar a tener graves consecuencias para las personas, porque pueden ser progresivos y constantes, provocando que el cuerpo se mantenga en el mismo estado y de esta manera la situación se identifique como normal mientras que avance el padecimiento en el cuerpo y la mente.

### **1.03.03. Desempeño laboral**

Robbins y Coulter (2014) señalan que el desempeño laboral es un proceso que determina que tan exitosa ha sido una organización, individuo o proceso para lograr actividades y objetivos laborales; dentro de las empresas la medición del desempeño laboral permite identificar el cumplimiento de metas estratégicas a nivel individual y organizacional.

Según Sum (2015) existen tres principales tipos de conducta que constituyen el desempeño laboral, desde la perspectiva de la autora es necesario tomarlas en cuenta para que la evaluación del desempeño no sea un simple examen de la descripción de puestos; dichas conductas son las siguientes:

- Desempeño de las tareas: es el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo: son las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como las relaciones de cordialidad y respeto en líneas horizontales y verticales de mando.
- Falta de productividad: son las acciones que dañan de manera activa a la organización, como robo, daño a la propiedad privada y faltas de respeto, daño físico o verbal a los compañeros.

Hay que recordar que las evaluaciones del desempeño laboral, deben ayudar a la gerencia en la toma de decisiones para cualquier ascenso, despido o contratación en otra área, permitiendo identificar habilidades y competencias deseadas para puestos específicos.

#### **1.03.03.01. Factores que inciden en el desempeño laboral**

Chiavenato (2014) detalla que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 38), esto cuenta con una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades,

habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (Chiavenato, 2014) también incluye, la naturaleza del trabajo e interacción con los que forman el contexto laboral, supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, entre otros; involucra la satisfacción en el trabajo la cual es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos y de las intenciones del comportamiento; estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro.

#### **1.03.04. El trabajo**

La actividad laboral, es un ejercicio fundamental para el avance del ser humano, por ello cada persona dedica un extenso tiempo de su vida para instruirse en aquellos conocimientos y habilidades necesarios para la ocupación de un trabajo, siendo la experiencia laboral el determinante del alcance de cada individuo. Al trabajo se le puede definir como “toda actividad humana que se desarrolla con el propósito de recibir una recompensa o remuneración económica para satisfacer de manera directa una necesidad, sea esta de tipo fisiológico (primaria) o una necesidad secundaria; normalmente en la actualidad se recibe dinero a cambio del trabajo como medio de pago, siendo este último el incentivo primario con el cual ser humano puede cubrir básicamente sus necesidades adquiriendo bienes y servicios. (Girón, 2004)

Es de esencial importancia, comprender el trabajo en la sociedad contemporánea y a su papel como ente configurador de la actividad humana; Desde el punto de vista psicológico, ya que el trabajo es una situación humana ante la cual el hombre responde con un cierto tipo de conducta. La literatura especializada dice que para describir psicológicamente el trabajo se debe tener en cuenta tres aspectos principales: personal, productivo, social.

El trabajo es una actividad personal, es decir, es un ser humano en toda su plenitud, el que trabaja en ese entorno forja su vida, desarrolla su personalidad e influye en la vida y personalidad de los demás. Es una forma de hacerse a sí mismo y de hacer a los demás; en este sentido un trabajo será más eficaz en la medida en que ofrezca al trabajador la posibilidad de expresar su personalidad, desarrollándola y enriqueciéndola.

En las últimas décadas, el trabajo ha cambiado su perspectiva social, el modelo neoliberal que impera a nivel mundial ha cambiado las reglas del juego para los trabajadores. Se ha vuelto enajenante, pues la masificación no permite que los trabajadores tomen conciencia de su papel en las compañías o instituciones, el papel de los empleados es seguir con una actividad que en muchas ocasiones no saben ni porque lo realizan, volviéndose un engranaje de una maquinaria. Asimismo, las distintas crisis financieras han cambiado el panorama del trabajo a nivel mundial, las compañías e instituciones buscan tener una relación laboral cada vez más corta, pues el modelo de estabilidad es ya casi inexistente, la flexibilidad laboral es una técnica utilizada, pues las instituciones y compañías no pueden arriesgarse a retener el pasivo laboral de los empleados, cuando no se sabe a ciencia cierta cuando será a la próxima crisis. (Tendencias mundiales del Empleo, 2012)

#### **1.03.04.01. Contextos de trabajo**

Todo trabajo puede definirse a partir de dos elementos básicos: 1. lo que se hace o actividad laboral propiamente dicha y 2. En qué condiciones se hace ya sean físicas, temporales, sociales, contractuales, entre otras. También se alude a un

amplio conjunto de factores y de circunstancias que de manera directa e indirecta se encuentra relacionados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales, que inciden tanto en la experiencia del mismo como en la dinámica de las relaciones laborales; de tal manera el trabajo es la condición básica y fundamental para el personal por lo tanto puede ser entendido como una actividad transitiva. (Rodríguez, 2014)

Los efectos de las condiciones de trabajo, no se limitan a la creación del entorno inmediato de trabajo como, el espacio físico, horario, factores de riesgo, contrato, etc., sino también alcanza a las consecuencias que tiene para el trabajador tales como, la salud, bienestar y calidad de vida laboral. Es elemental asumir como una realidad, que el trabajo ocupa la mayor parte del tiempo y representa un espacio de primer orden para la realización completa de las personas, pues es uno de los ámbitos en que el personal se recrea al buscar en el mismo la realización que le permita parecerse al tipo de persona que desea ser, en armonía con lo que considera la razón de su vida. (OIT, 2012)

En los últimos años, las investigaciones presentan la importancia de la influencia de los contextos laborales sobre los individuos; en los tiempos que corren las características de los entornos laborales se ven mediados por los contratos laborales pues, son estos los que imponen la relación de trabajador patrono, por lo tanto, es realmente importante que esta variable se tome a consideración para conocer las partes que quedan fuera cuando se describen los contextos donde únicamente se toma a consideración temas del mobiliario y equipo.

#### **1.03.04.02. El trabajo en el contexto guatemalteco**

El trabajo en Guatemala, se caracteriza por no brindar condiciones laborales adecuadas para el desarrollo integral del trabajador, la explotación e inestabilidad, es una buena descripción del trabajo en el país, algunos sectores gozan de ciertas garantías, en la mayoría los escenarios son desfavorables para los empleados; si bien es cierto, el estado y las instituciones descentralizadas cuentan con el apoyo de pactos colectivos, que buscan el bien común del trabajador, en estas

instituciones también existe la inestabilidad laboral por el tipo de contratación personal.

El trabajador guatemalteco, tuvo por primera vez con la revolución del año 1944, las garantías de un trabajo digno, se redujo la jornada laboral a 8 horas, se habilitaron los sindicatos, así mismo se creó el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Posterior se vio truncado con la contrarrevolución del año 1954, desde ese momento hasta la actualidad, el trabajador guatemalteco ha sufrido los vejámenes de un sistema explotador, con las deshonrosas excepciones por supuesto.

#### **1.03.04.02. Contratación presupuestaria**

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, contrata personal permanente y temporal según los renglones presupuestarios 011 y 022; dichos renglones se encuentran en el manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala del Ministerio de Finanzas Públicas (2008) el cual brinda la descripción por grupo, subgrupo y renglón de gastos.

El grupo 0, es para la contratación de servicios personales, detalla el Manual que comprende la retribución de los servicios personales prestados en relación de dependencia o sin ella, y a los miembros de comisiones, juntas, consejos y otros. Incluye aportes patronales, servicios extraordinarios, dietas, gastos de representación, asistencia socioeconómica y otras prestaciones relacionadas con salarios. Se incluye, además, otras retribuciones por servicios personales. Dentro de los subgrupos incluidos en este grupo se encuentra el 01, que es para personal en cargos fijos erogaciones, que se hagan al personal que ocupa puestos fijos o permanentes en el sector público, en concepto de retribución al cargo, así como complementos y derechos escalafonarios.

Dentro de los renglones que abarca el subgrupo 01, se encuentra el renglón 011, que es para contratación de personal permanente, comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales; cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos.

Mientras que el renglón 022, es para contratación del personal temporal, parte del subgrupo 02 que comprende las erogaciones, que, por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios. Dicho renglón es para personal por contrato y contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para servicios, obras y construcciones de carácter temporal, en los cuales en ningún caso los contratos sobrepasarán el período que dura el servicio, proyecto u obra; y, cuando éstos abarquen más de un ejercicio fiscal, los contratos deberán renovarse para el nuevo ejercicio.

#### **1.03.01. Consideraciones éticas**

Respecto a los aspectos éticos, se salvaguardan en primer lugar la confidencialidad de los datos obtenidos resaltando que fueron única y exclusivamente para el uso de la investigación. Meo (2010) resalta el aporte de la confidencialidad a la seguridad que brinda para las personas que participan en la investigación, brindando una certeza sobre el uso de los datos.

De igual manera, se salvaguarda la integridad de los colaboradores, se respeta la participación que tuvieron y criterio para elegir las preguntas que desean responder y las que prefieren abstenerse, por lo que se respeta el criterio de cada uno de ellos. Asimismo, se resalta la discreción y cuidado de la información brindada a manera de proteger el uso de los datos delimitándolos para la investigación, insistiendo que no serán objeto de venta o préstamo para ningún otro documento.

## Capítulo II

### 2. Técnicas e instrumentos

#### 2.01. Enfoque y modelo de investigación

La presente investigación, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, que permitió medir las variables de investigación y con ello lograr el objetivo planteado, mediante diferentes métodos y técnicas para recolección de datos propias del enfoque.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, siendo “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149)

## **2.02. Técnicas**

### **2.02.01. Técnica de muestreo**

Son los métodos que existen para seleccionar muestras de poblaciones, estos pueden ser: el muestreo no aleatorio o de juicio y el muestreo aleatorio o de probabilidad. En el muestreo de probabilidad, todos los elementos de la población tienen la oportunidad de ser escogidos para la muestra. En el muestreo de juicio, se emplea el conocimiento y la opinión personal para identificar a los elementos de la población que deben incluirse en la muestra. (Levin y Rubin, 2004, p. 236)

Para la entrevista se realizó un censo que incluyó a los 4 jefes del departamento de compensaciones y beneficios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS.

Para el otro grupo, se utilizó un muestreo aleatorio, dentro del muestreo aleatorio se distinguen los siguientes: muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado y muestreo por conglomerado. Siendo el utilizado para la elección de la muestra el aleatorio simple, porque brinda la oportunidad a cada elemento de ser seleccionado, no se consideran reposiciones por lo que no deben existir repeticiones en los elementos. Espinoza (2016) señala que, en el muestreo aleatorio simple, cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio

La población para la práctica del muestreo aleatorio fue de 55 personas, tras utilizar la fórmula brindada por Morales (2011, p. 10) se estableció un valor de  $z$  de 1.96, una desviación estándar de 0.5 y un error de 9%, lo que permitió una muestra de 38 personas que fueron elegidas por el método de muestreo aleatorio simple.

Los 38 trabajadores electos respondieron dos instrumentos; siendo la lista de cotejo y el test de escala de actitudes tipo Likert. Previamente se asignó a cada trabajador un número que le identificaba de 1 a 55 según código de empleado, fue de esta manera que se eligieron los treinta y ocho trabajadores.

## **2.02.02. Técnica de recolección de datos**

Se utilizaron dos técnicas para recolección de datos.

### **2.02.02.01. Focus group**

El focus group que se aplicó a 38 personas miembros del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS, cuya contratación está bajo el renglón 022, para identificar el grado de estrés emocional y conocer las principales características que manifiestan los contratados bajo dicho renglón mediante reactivos contenidos en el test de escala de actitudes tipo Likert y la lista de cotejo fue factible lograr los indicadores para los objetivos planteados.

### **2.02.02.02. Entrevista**

La siguiente técnica que se utilizó, es la entrevista, la cual se aplicó a los cuatro jefes de sección del Departamento de Compensaciones y Beneficios, respondiente al objetivo planteado de como explorar la influencia del estrés emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores contratados bajo el renglón 022. El instrumento utilizado fue el cuestionario de entrevista que incluyó variables para la medición del objetivo.

## **2.02.03. Técnica de análisis de datos**

Para el análisis de la información obtenida, fue necesario realizar un análisis de proporciones para determinar el grado de estrés emocional que manifiestan los trabajadores del departamento de compensaciones y beneficios, seguidamente se realizó un análisis de contenido para identificar las características del estrés emocional y un análisis de constructos que permitió evaluar similitudes y diferencias respecto a la influencia que ejerce el estrés en el desempeño laboral.

### **2.03. Instrumentos**

Se utilizaron tres instrumentos aplicados en dos técnicas, siendo estos:

- Test de escala de actitudes tipo Likert: Constaba de 20 ítems que brindaba cuatro opciones de evaluación siendo estas, totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Fue respondido por los 38 trabajadores elegidos aleatoriamente del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS.
- Lista de cotejo: Constaba de dos segmentos, el primero de ellos con los factores o indicadores que determinaban la sintomatología del estrés, constaba de 8 ítems que eran evaluados en cuatro niveles, siendo estos, alto, moderado, medio y bajo. El segundo segmento evalúa la frecuencia de cinco factores o indicadores brindado como opciones, muy frecuentemente, frecuentemente, casi nunca y nunca. Fue respondido por los 38 trabajadores elegidos aleatoriamente del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS.
- Cuestionario de entrevista: Constaba de siete preguntas dicotómicas entre si y no, que fueron ampliadas con un por que para que los entrevistados brindaban la explicación de su respuesta y esto permitió realizar un análisis de constructos para evaluar las respuestas. Fue respondido por los 4 jefes de sección elegidos aleatoriamente del Departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS.

### **2.04. Operacionalización de objetivos, categorías/variables**

| Para la realización y análisis de datos fueron operativizados los tres objetivos específicos cuya definición conceptual, operacional, técnicas e instrumentos se detallan a continuación en la presente tabla.

**Tabla 1**  
*Operacionalización de objetivos*

<b>Objetivos /hipótesis</b>	<b>Definición conceptual categoría / variable</b>	<b>Definición operacional de indicadores</b>	<b>Técnicas / Instrumentos</b>
Identificar el grado de estrés emocional	Grado de estrés: Es la medida de la tensión originada por el estrés. (Benavente, Quispe, Callata, 2010)	Tensión mental, complot emocional, déficit de pensamientos lógicos.	Técnica grupo focal, instrumento: Lista de cotejo.
Conocer las principales características del estrés emocional	Características emocionales: Las características de las emociones son una conducta motivada, direccionada e intensidad. (Chóliz, 2005)	Ansiedad, depresión, falta de apetito, insomnio, desapego emocional, dependencia emocional.	Técnica grupo focal, instrumento: Test de escala de actitudes tipo Likert  Técnica grupo focal, instrumento: Lista de cotejo.
Explorar la influencia del estrés emocional en las relaciones interpersonales	Influencia del estrés: El dominio de la respuesta no específica del organismo ante la demanda exterior. (Fernández, 2010)	Mal desempeño laboral, falta de concentración, antipatía, mal humor.	Técnica: Entrevista semiestructurada, Instrumento: Cuestionario de entrevista

Fuente: elaboración propia

## Capítulo III

### 3. Presentación, interpretación y análisis de resultados

#### 3.01. Caracterización del lugar y de la muestra

##### 3.01.01. Características del lugar

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, es una consecuencia de la segunda guerra mundial, época que propició la difusión de ideas democráticas en el mundo entero, fue así como el 20 de octubre de 1944, se derrocó al gobierno del General Federico Ponce Vaides y fue electo un gobierno democrático bajo la presidencia del Doctor Juan José Arévalo Bermejo, dentro del período de gobierno que se gestionó el arribo al país de dos técnicos en materia de seguridad social, siendo el Licenciado Oscar Barahona Streber, de nacionalidad costarricense y Walter Dittel de nacionalidad chilena, los cuales realizaron un estudio sobre las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de dicho estudio fue publicado en un libro denominado *Bases de la Seguridad Social en Guatemala*, fue así que, al promulgarse la Constitución de la República de ese entonces, el pueblo de Guatemala contó con garantías sociales que estipula lo siguiente: Se establece el seguro social obligatorio. (Artículo 63)

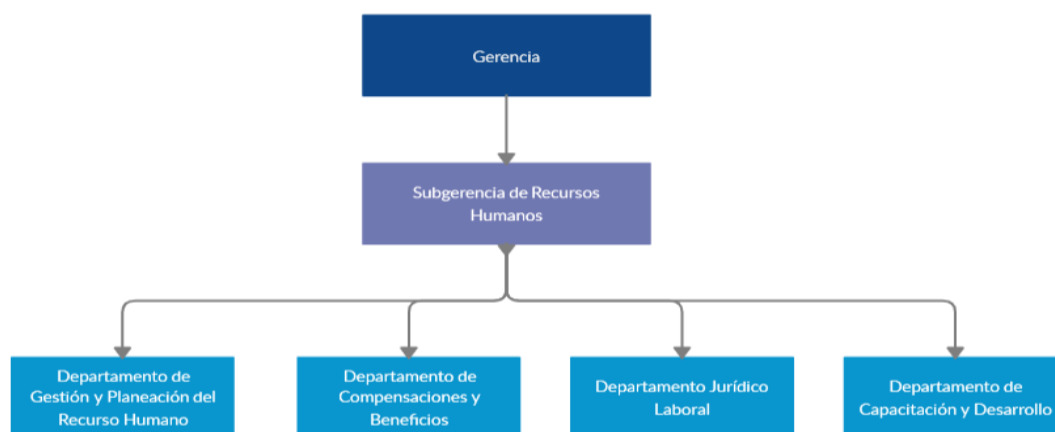
La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe de ser puesto en vigor. El 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295. *La Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social*. Señala que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS (2020), es una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima, en el Cap. 1º, Art. 1º de la *Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social*. Y un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República de Guatemala, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos

y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social.

De esa manera, nace a la vida el IGSS, que años más tarde también contempla sustento constitucional en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala, aprobada por Asamblea Nacional Constituyente que señala “Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación”. (1985)

Dentro de la estructura organizacional del IGSS, se ubica la Subgerencia de Recursos Humanos, la cual es una dependencia administrativa subordinada de la Gerencia, instituida para cumplir, desarrollar y supervisar funciones del campo técnico y normativo del recurso humano al servicio del Instituto, en coordinación con las dependencias establecidas en la línea jerárquica de mando que le corresponde; siendo parte de ellas el Departamento de Compensaciones y Beneficios, que se constituyó en la unidad de análisis de la presente investigación, al lado del Departamento Jurídico Laboral, Departamento de Capacitación y Desarrollo y el Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano.

**Figura 1.** Organigrama estructural Subgerencia de Recursos Humanos



Fuente: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS (2020)

Las funciones Departamento de Compensaciones y Beneficios, según lo detalla IGSS (2020) son las siguientes:

- a) Administrar y mantener actualizadas las nóminas y planillas de pago de salario ordinario y extraordinario del recurso humano al servicio del instituto.
- b) Facilitar constancias de trabajo, récords laborales, certificados de trabajo, entre otros, que solicite el recurso humano al servicio del instituto, de conformidad con la normativa vigente.
- c) Autorizar y emitir el gafete de identificación del recurso humano al servicio del Instituto, según la normativa vigente.
- d) Controlar el movimiento del recurso humano suspenso por enfermedad, maternidad y accidentes.
- e) Gestionar el otorgamiento de licencias y permisos.
- f) Administrar el plan de vacaciones, los sistemas de desarrollo organizacional y de evaluación del desempeño.
- g) Proponer y desarrollar incentivos y recreación.
- h) Diseñar, proponer y administrar planes de carrera, garantizando el aprovechamiento óptimo del recurso humano capacitado.
- i) Coordinar la aplicación del régimen disciplinario.
- j) Cancelar prestaciones laborales.
- k) Administrar el presupuesto asignado, para funcionamiento del Departamento.

El Departamento de Compensaciones y Beneficios, se encuentra formado por 59 colaboradores, 4 de ellos son jefes de sección; mientras que los 55 resto, se encuentran distribuidos en los siguientes puestos: 2 secretarias, 9 en el área de vacaciones, 14 en archivo, 4 en registros, 2 en el área de horas extras, 8 en indemnizaciones, 5 en presupuesto y 11 en nómina.

### **3.01.02. Características de la muestra**

La muestra fue conformada por treinta y ocho personas que trabajan en el Departamento de Compensaciones y Beneficios contratados bajo el renglón 022.

**Tabla 2**  
*Edad de la muestra*

Femenino			Masculino	
Edad	Cantidad de personas		Edad	Cantidad de personas
23	1		19	1
25	1		20	2
27	1		21	1
28	3		23	1
30	1		24	3
31	1		25	3
32	1		26	1
33	2		27	1
34	1		28	1
35	2		29	3
39	1		29	1
42	1		34	1
44	1		43	1
			45	1
	<b>17</b>			<b>21</b>
				<b>38</b>

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo realizado en junio 2020

La tabla anterior, muestra las edades por género de la muestra conformada por treinta y ocho personas que tienen diferentes funciones dentro de la institución, incluyendo: 1 secretarias, 6 personas del área de vacaciones, 9 en archivo, 2 en registros, 1 en el área de horas extras, 5 en indemnizaciones, 4 en presupuesto y 10 en nómina, entre 21 hombres y 17 mujeres, solteros y casados,

### **3.02. Presentación e interpretación de resultados**

La presentación e interpretación de resultados se realizó bajo la evaluación de tres aspectos que fueron: identificar el grado de estrés, conocer las características del estrés y la influencia del estrés en las relaciones interpersonales; esto debido que son los objetivos planteados para la investigación.

#### **Grado de estrés**

Para identificar el grado de estrés que manifiestan colaboradores, se procedió a utilizar el instrumento de lista de cotejo, señalando los niveles: alto, moderado, medio y bajo. Este análisis se determinó mediante la asignación de una

ponderación a los niveles que oscilaba de 1 a 4, siendo 1 el valor para un nivel alto, 2 para un nivel moderado, 3 para un nivel medio y 4 para un nivel bajo.

Mediante análisis estadístico, se determinó que en promedio la mayoría de los trabajadores tienen un nivel medio bajo de estrés, los factores que presentan casos de niveles altos de estrés son: dificultad de concentración, ansiedad e inseguridad laboral. Mientras que la depresión, apatía y desánimo muestran en mayoría un promedio de nivel medio y moderado. Por parte de los problemas alimenticios e insatisfacción laboral tienen un porcentaje mayoritario un nivel medio y bajo en promedio.

Se analizó la frecuencia de la sintomatología del estrés emocional, con la misma metodología respecto a la asignación de valor, ponderando los factores de la siguiente manera: Muy frecuentemente con ponderación 1, frecuentemente con ponderación 2, casi nunca con ponderación 3 y nunca con ponderación 4.

Dentro de dicho análisis se determinó, que en promedio la mayoría de los trabajadores tenían síntomas frecuentemente; entre los que presentan cierto porcentaje muy frecuentemente son dolor de cabeza, fatiga o agotamiento y dolor de cuello y espalda; resaltando en un análisis horizontal, se determinó que este factor que se intensifica en los colaboradores con cargas económicas.

Tras el análisis de estos aspectos dentro de la lista de cotejo, se realizó un análisis del coeficiente de correlación entre el nivel de estrés y la frecuencia, determinando que existe una correlación moderada entre ambas variables por lo que se puede evidenciar que no tiene incidencia el nivel de estrés en la frecuencia de la sintomatología.

**Tabla 3**  
*Coeficiente de correlación*

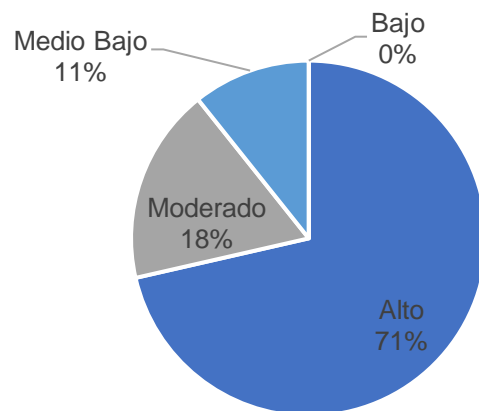
	<i>Promedio niveles</i>	<i>Promedio frecuencia</i>
Promedio niveles	1	
Promedio frecuencia	0.43	1

Fuente: elaboración propia, junio 2020

Este análisis permitió comprender, que los colaboradores tienen un nivel medio de estrés, sin embargo, la sintomatología se presenta frecuentemente; esto significa que tienen síntomas uno o dos veces al mes a pesar de no identificar un nivel alto o moderado de estrés.

Los factores que tienen mayor nivel o intensidad son la inseguridad laboral, a pesar de que están satisfechos con el trabajo. Esto significa que les agrada la función que realizan dentro de la organización, pero tienen inseguridad de la relación contractual. Mientras que los síntomas con mayor presencia son el dolor de cabeza, la fatiga o agotamiento y el dolor de cuello o espalda.

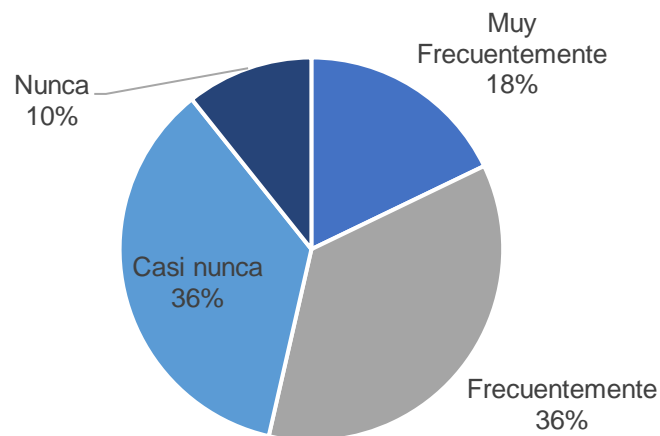
**Figura 2.** Inseguridad laboral



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de listas de cotejo, realizadas en junio 2020

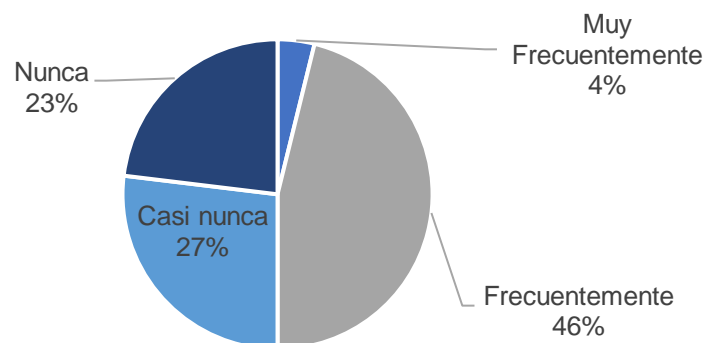
El 71% de la población encuestada, señala tener un nivel alto de inseguridad laboral, consecuencia del tipo de contratación que poseen dentro del IGSS, caracterizado por ser de modalidad temporal y no permanente, sin embargo, se muestran satisfechos con el trabajo.

Dentro de un análisis horizontal se puede evidenciar que el porcentaje de personas que muestran ansiedad e inseguridad en mayor grado tiene relación directa con la edad y las cargas económicas.

**Figura 3. Dolor de cabeza**

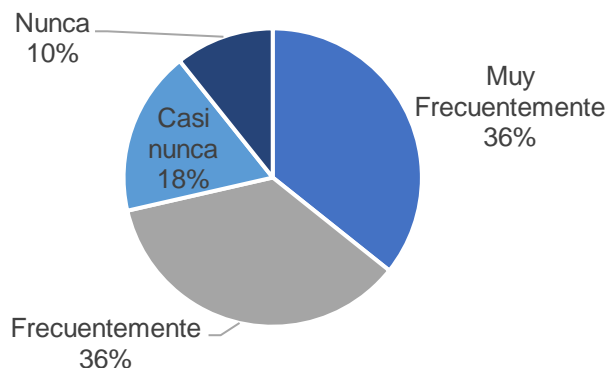
Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de listas de cotejo, realizadas en junio 2020

Respecto al dolor de cabeza, la mayoría señala padecerlos frecuentemente y casi nunca con un 36% cada categoría respectivamente, el 18% señaló tener dolor de cabeza muy frecuentemente y el 10% nunca tiene este padecimiento.

**Figura 4. Fatiga o agotamiento**

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de listas de cotejo, realizadas en junio 2020

Respecto a la fatiga o agotamiento, el 46% señala tener frecuentemente este padecimiento, el 27% casi nunca lo padece, mientras que el 23% nunca padece de fatiga o agotamiento y finalmente únicamente el 4% tiene muy frecuentemente dicho síntoma.

**Figura 5.** Dolor de cuello y espalda

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de listas de cotejo, realizadas en junio 2020

La mayoría de los trabajadores con 36% cada categoría respectivamente padece frecuentemente y muy frecuentemente de dolor de cuello y espalda, el 18% casi nunca tiene este padecimiento y el 10% nunca padece de dolor de cuello y espalda.

### Características del estrés

Dentro de las características del estrés se calificaron veinte aspectos mediante una escala de Likert, en promedio la mayoría señaló estar en desacuerdo con las premisas.

**Tabla 4**

*Escala de Likert de la percepción de las características del estrés*

	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo
1	Mi trabajo me permite realizar mis funciones con la atención, el razonamiento, la memoria y la toma de decisiones libremente	0%	5%	74%	21%
2	En mis labores diarias he percibido la disminución la capacidad de dirigir mis actividades con la concentración debida	3%	55%	34%	8%
3	Considero que mi puesto de trabajo me proporciona salud y bienestar que provoca en mi mente pensamientos fuertes y claros	0%	21%	66%	13%

	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo
4	Mi estado de ánimo en los últimos años de laborales es irritable o bajo en la mayoría de las veces	42%	42%	16%	0%
5	Desde que laboro para este departamento tengo dificultad para conciliar el sueño o lo contrario tengo exceso de sueño	47%	39%	11%	3%
6	Mi sistema digestivo ha producido cambios desde que laboro en este lugar, aumento o bajo de peso sin razón	37%	39%	11%	13%
7	Considero que mis labores diarias producen en mí una desesperanza y abandono	53%	37%	11%	0%
8	La inactividad y retraimiento en mis actividades usuales han disminuido desde que laboro para esta área	34%	37%	26%	3%
9	Actualmente manifiesto mucho cansancio y falta de energía	26%	47%	26%	0%
10	He considerado la muerte o el suicidio por la insatisfacción que provoca el trabajo que realizo en esta área	79%	16%	3%	3%
11	Considero que mi trabajo me produce preocupación en virtud de que tengo muchas expectativas futuras profesionales y personales que no podrán cumplirse provocando ansiedad	34%	53%	8%	5%
12	Desde que laboro en esta área he presentado cuadros clínicos de taquicardia, respiración rápida, sudoración o escalofríos, temblores, náuseas o molestias abdominales	61%	26%	11%	3%
13	Durante el tiempo que he trabajado en esta área me he desmayado	82%	16%	0%	3%
14	Cuando realizo mis actividades he tenido miedo o pánico, que me producen un sentimiento de que moriré pronto	74%	21%	3%	3%
15	El desgaste causado por mi trabajo provoca en mi desesperanza y sensación de falta de control	50%	39%	11%	0%
16	Las actividades laborales que realizo me han disminuido mi la glucosa y las vitaminas generando anemia que me han provocado alteraciones en mi conducta	71%	26%	3%	0%
17	Desde que laboro en este lugar he padecido de infecciones y enfermedades graves	61%	37%	3%	0%
18	La forma de contratación laboral me brinda seguridad en todos los aspectos de mi vida	7%	16%	32%	45%
19	Me considero útil para la realización de mis tareas diarias, en mi lugar de trabajo	5%	3%	45%	47%
20	En mi lugar de trabajo considero que en la realización de cada actividad una acción difícil o comprometida, me produce confianza	5%	3%	61%	32%

Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos en instrumentos realizados en junio 2020

Se puede evidenciar que, desde la perspectiva de los trabajadores, la mayoría no considera que las características del estrés tengan influencia en las funciones que realizan, la mayoría denota un compromiso y satisfacción con las actividades realizadas diariamente y las funciones asignadas, al respecto el comentario descrito señala que la distribución poco equitativa del trabajo es un factor que si afecta para el desempeño de las funciones.

Dentro de un análisis horizontal, se pudo comprobar que el porcentaje que se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con las premisas son mayores de 28 años de edad y tienen cargas económicas, este factor también fue evidente en la lista de cotejo respecto a la ansiedad e inseguridad laboral.

Cabe destacar que este comportamiento, no fue el mismo para los criterios que hace alusión a padecimientos que se consideran síntomas de estrés como dolor de cabeza, fatiga, agotamiento, dolor de cuello y espalda dentro de estas premisas un mayor porcentaje se encontraba de acuerdo o totalmente de acuerdo, dentro del análisis realizado en apéndice anterior.

### **Influencia del estrés en las relaciones interpersonales**

Para establecer si el estrés afectaba las relaciones interpersonales de los trabajadores se entrevistó a los 4 jefes de sección del departamento de Compensaciones y Beneficios del IGSS, realizando un análisis de proporciones que se logró solicitando a los jefes respondieran siete preguntas dicotómicas cuyas opciones eran si y no, que podían ser ampliadas en el caso se considerara necesario.

**Tabla 5**  
*Proporción de respuestas a entrevistas.*

	Criterio	Si	No
1	Estado emocional de suspensión temporal	75%	25%
2	Falta de iniciativa	50%	50%
3	Evitan tomar las riendas y aquellos procesos que impliquen liderazgo	75%	25%
4	Cumplimiento de varias actividades al mismo tiempo	100%	0%
5	Lenguaje corporal negativo	50%	50%
6	Respuesta adecuada a las solicitudes laborales	75%	25%
7	Falta de concentración	25%	75%

Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos en instrumentos realizados en junio 2020

Los resultados permitieron identificar, que una proporción de tres cuartos muestra un estado emocional de suspensión, evita tomar las riendas y procesos que impliquen liderazgo; la misma proporción responde adecuadamente a las solicitudes laborales realizadas por los jefes y no muestra falta de concentración.

En proporciones igualitarias señalan, que los colaboradores tienen un lenguaje corporal negativo y muestran falta de iniciativa. Finalmente, la última proporción de análisis identifica a la totalidad de los colaboradores con la capacidad de cumplir con varias actividades al mismo tiempo. Dentro de las observaciones indicadas como ampliación a la respuesta, dos jefes de sección argumentan que el tipo de contratación genera ansiedad en los colaboradores.

### **3.03. Análisis general**

La mayoría de los jefes de sección entrevistados distinguen zombificación<sup>1</sup> en los colaboradores, demostrando un estado de suspensión temporal, ajenos o distantes, esto como consecuencia de problemas familiares, estrés y tensión; existe un porcentaje que carece de iniciativa que en ocasiones emanan lenguaje corporal negativo, pero la mayoría responden adecuadamente a las solicitudes laborales sin

---

<sup>1</sup> Davis (2018) lo define como un efecto de parecer muerto, en estado de suspensión, ajeno a la realidad, sin impulso.

presentar queja verbal o descontento, esto refleja el compromiso con el trabajo. Aunque los colaboradores tiendan a distraerse, la mayoría no está pendiente del horario de salida y en la totalidad no revisan los celulares porque es una política institucional. La totalidad de los entrevistados señalaron que los trabajadores tienen la capacidad de cumplir con varias actividades al mismo tiempo, de hecho, son comprometidos con su trabajo, pero la mayoría evita tomar las riendas de las actividades o grupos denotando falta de liderazgo.

Según datos brindados por los trabajadores, parte de la unidad de análisis, detallan que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que el trabajo desempeñado les permite realizar libremente las funciones asignadas, mientras que la mayoría está en desacuerdo sobre haber percibido disminución en la capacidad de dirigir actividades con la debida concentración. Aunque la mayoría de los trabajadores no tienen seguridad por la forma de contratación y esto genere en ellos distintos sentimientos como inseguridad y estrés, la mayoría denota satisfacción con el empleo denotando incluso que las funciones realizadas brindan salud y bienestar mental, se consideran personal útil para las labores y muestran confianza en actividades laborales difíciles.

La mayoría de los colaboradores, no señalan tener problemas de ánimo y no mantienen irritabilidad, tampoco señalan problemas de sueño o digestivos, la minoría que tiene dichos padecimientos son los trabajadores que tienen más de 28 años e hijos. Un porcentaje minoritario maneja sentimiento de desesperanza y abandono como consecuencia de las labores diarias, mientras que un alto porcentaje se encuentra en desacuerdo que la inactividad y retraimiento en las actividades usuales disminuyeron, desde que laboran en el Departamento de Compensaciones y Beneficios, comprendiendo entonces que tienen el mismo grado de inactividad y retraimiento.

Como dato importante, cabe destacar que únicamente el 8% señala que el trabajo le produce preocupación y ansiedad por las expectativas profesionales, este porcentaje se caracteriza por ser personas que tienen más de 30 años, la mayoría no ha presentado desmayos, miedo, pánico, desesperanza, falta de control,

problemas de glucosa, conducta, infecciones o enfermedades graves en la sintomatología, aunque denotan que manejan ansiedad constantemente.

En los padecimientos, es más evidente el dolor de cabeza, la fatiga o agotamiento y el dolor de cuello o espalda que son frecuentes (1 o 2 veces por mes), o muy frecuentes (1 o 2 veces por semana) para los trabajadores. Los problemas estomacales, intestinales y la alteración del sueño son menos frecuentes y son padecidos nunca y casi nunca. Por lo que se puede identificar a nivel general, la mayoría de los trabajadores muestran inseguridad, insatisfacción, estrés, incertidumbre y ansiedad respecto al tipo de contratación, pero están satisfechos con las funciones que realizan y no muestran grados altos de estrés la sintomatología frecuente en la mayoría es dolor de cabeza, cuello o espalda y fatiga o agotamiento.

Según la teoría denominada adecuación persona – trabajo expuesta por los autores Medina, Preciado y Pando (2007) detallan que el estrés se produce cuando las demandas evaluadas por las personas agotan o exceden los recursos con los que cuentan para afrontar la situación, visto desde esta perspectiva se comprende que los trabajadores del Departamento de Compensaciones y Beneficios, manejan estrés por la inseguridad de la contratación debido que es de modalidad temporal 022 y la mayoría de los trabajadores de la institución cuentan con contrato permanente 011. Esta situación se agrava cuando los colaboradores tienen hijos porque la carga económica genera temor, ya que al perder el empleo los recursos con los que cuentan no serían suficientes para cubrir las demandas familiares, según lo detalla la teoría.

Es evidente dentro de la institución, que los trabajadores hacen su mayor esfuerzo para lograr tener un contrato permanente y que su puesto no sea sustituido por alguien más, debido que conocen la estabilidad de la institución siendo una organización sólida con prestigio y que garantiza las prestaciones laborales, esto brinda seguridad a las familias. El cambiar a los trabajadores del Departamento de Compensaciones y Beneficios, al renglón 011 se lograría una motivación laboral que mejoraría el desempeño por tener seguro el ingreso para cubrir las necesidades básicas.

Al respecto, dentro de las teorías de la necesidad o contenido que tienen como fin primordial analizar la falta o carencia de satisfacción de necesidades, que están estrechamente vinculadas con el bienestar de los seres humanos, Araya y Pedreros (2013), distinguen las siguientes: las necesidades primarias [comer, dormir, respirar, abrigarse], las necesidades secundarias (las relacionadas con el ocio), las necesidades sociales, necesidades de seguridad; es acá donde el cambio de contratación permitiría cubrir las necesidades de los trabajadores, siendo motivante y logrando un mejor desempeño laboral.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.01. Conclusiones

- Los trabajadores del Departamento de Compensaciones y Beneficios, manejan un grado medio bajo de estrés emocional. Los principales factores que generan alto grado de estrés son la dificultad de concentración, ansiedad e inseguridad laboral, mientras que la depresión, apatía y desánimo muestran en mayoría un promedio de nivel medio y moderado, por parte de los problemas alimenticios e insatisfacción laboral tienen en mayoría un promedio de nivel medio y bajo.
- La mayoría de los colaboradores, no considera que las características del estrés tengan influencia en las funciones que realizan, denotan compromiso y satisfacción con las actividades y las funciones asignadas. Dentro de un análisis horizontal los trabajadores mayores de 28 años de edad y con cargas económicas muestran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre la responsabilidad de dicha contratación en ciertos cuadros clínicos que han presentado y este aspecto también es influyente en la ansiedad e inseguridad laboral.
- Según datos brindados por los jefes de sección los colaboradores a su cargo han mostrado un estado emocional de suspensión y evitan tomar las riendas y procesos que impliquen liderazgo, sin embargo, responden adecuadamente a las solicitudes laborales realizadas por los jefes y no muestran falta de concentración. Uno de cada dos colaboradores tiene un lenguaje corporal negativo y muestran falta de iniciativa, pero todos muestran la capacidad de cumplir con varias actividades al mismo tiempo. Asimismo, los jefes reconocen que los trabajadores muestran ansiedad por el tipo de contratación.

#### **4.02. Recomendaciones**

- Se recomienda que el tipo de contratación dentro de la institución brinde seguridad y certeza a los colaboradores para disminuir el estrés y generar confianza en la recepción de ingresos económicos como fruto del trabajo.
- Se sugiere desarrollar actividades trimestralmente por parte de Recursos Humanos, que apoyen a los colaboradores a disminuir el grado de estrés que manejan y con ello que la sintomatología se reduzca; para lograr un mejor desempeño laboral dentro del Departamento de Compensaciones y Beneficios.
- Es oportuno que los jefes de departamento, brinden apoyo suficiente para la distribución de la carga laboral de manera equitativa. Es importante reorganizar el tiempo dentro de la jornada laboral, limitando a cada trabajador a realizar las funciones que le son asignadas según manuales institucionales.

## Referencias y bibliografía

- Araya, L. y Pedreros, M (2013) *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. En Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. ISSN 0482 – 5276. Pp. 45 – 61
- Atalaya, M. (2001) *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM Perú. Vol. 4. No. 2. pp. 25 – 35
- Benavente, T. Quispe, P. y Callata, LI. (2010) *Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería UNAS Arequipa*. En Enfermería Global. No. 19. ISSN 1695 – 6141
- Buendía J. (1998) *Estrés laboral y salud*. 1ra Edición. México: Editorial Biblioteca Nueva
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2017) *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Vol. 20. Núm. 63. Santiago
- Chiavenato, I. (2014) *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 3era ed. McGraw-Hill, ISBN 9789701061046
- Chóliz, M. (2005) *Psicología de la emoción: El proceso emocional*. España. Universidad de Valencia
- Davis, W. (2018) *Zombificación*. Canadá: Pretextos
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013) *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Vol. 2, núm. 7. Pp. 162 – 167. México. Universidad Autónoma de México UNAM
- Espinoza, I. (2016) *Tipos de muestreo*. México. Universidad Autónoma de México UNAM

- Fernández – D' Pool, J., Fernández, P. y Acevedo, J. (2015) *Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros*. Universidad de Zulia, Venezuela
- Fernández, P. (2010) *La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*. En *Invenio*. Vol. 13. No. 25. Argentina. Universidad del Centro Educativo
- Flick U. (2007) *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata Paideia
- García, M. y Forero, C. (2018) *Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional*. Vol. 14. No. 1 pp. 149 – 162. Colombia
- González, E. y Gutiérrez, R. (2006) *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*. En *Revista Latinoamericana de Psicología*. Vol. 38. No. 2. Pp. 259 – 270. Bogotá
- Hamui – Sutton, A. y Varela – Ruiz, M. (2012) *La técnica de grupos focales*. México. Universidad Nacional Autónoma de México UNAM
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Huang, G., Feuerstein, M., y Sauter, S. (2002) *Occupational Stress and Work-Related Upper Extremity Disorders*. En *Concepts and Models*, American Journal of Industrial Medicine, 41, 298-314. doi: 10.1002/ajim.10060
- Ivancevich J., y Matesson, M. (1989) *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional
- Kitzinger J. (1995) *Qualitative Research: introducing focus group*. Reino Unido. Cardiff University

- Leal, M., Basset, I., Estévez, F., Guerrero, M. y López, J. (2011) *Estrés en el trabajo y exigencias laborales según el tipo de contrato*. Vol. 10. No. 1 pp. 39 – 45
- Levin, R. y Rubin, D. (2004) *Estadística para la administración y la economía*. 7ma. Ed. México: Pearson Education
- Mavila, C. (2000) *El comercio*. Lima. Suplemento especial
- Medina, S., Preciado, M., y Pando, M. (2007) *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos*. Universidad de Guadalajara, México
- Meo, A. (2010) *Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en la investigación social, la experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina*. En Revista de Ciencias Sociales Aposta. Argentina. ISSN 1696 – 7348
- Ministerio de Finanzas Públicas (2008) *Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala*. Guatemala: MINFIN
- Morales, V. (2011) *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Madrid. Universidad Pontificia Comillas
- Noriega M., López J., Franco G., Martínez S., Villegas J., y Alvear, C. (2000) *Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud Laboral (PROESSAL)*. [Tesis de Maestría en Ciencias en Salud de los Trabajadores] Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco. México
- Oficina Internacional del Trabajo. (2012). *Tendencias Mundiales del Empleo 2012*. Ginebra, Suiza: OIT
- Oficina Internacional de Trabajo OIT (2013) *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra. OIT
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017) *Técnica de muestreo sobre una población de estudio*. Int. J. Morphol. 35(I) pp. 227 – 232
- Peiro, J. (2001) *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. España. Universidad de Valencia

Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008) *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Vol. 29. No. 1. Pp. 68 – 82. Madrid

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. 12ava. Edición. México: Pearson Education

Rodríguez, L. (2014). *El papel del trabajo en la transformación de la sociedad*. s.l.e: s.e

Suárez, A. (2013) *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. En Revista PsiqueMag Vol. 2. No. 1 pp. 33 – 50

### **Fuentes electrónicas**

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS (2020) *Sobre nosotros*. Recuperado el 15/06/2020 de <https://www.igssgt.org/>

## Anexos

### Anexo A. entrevista semiestructurada

Consta de siete preguntas para explorar la influencia del estrés emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores contratados bajo el renglón 022 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, dirigida a jefes y encargados de área.

1. ¿Los trabajadores a su cargo han mostrado estados de ánimo de suspensión temporal, mirando siempre la misma pantalla en su monitor o el mismo documento o simplemente viendo al infinito?, (Zombificación)

**Si** \_\_\_\_\_

**No** \_\_\_\_\_

¿Porque? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que los empleados a su cargo manifiestan falta de iniciativa, es decir no trata de demostrar que está haciendo un trabajo eficiente?

**Si** \_\_\_\_\_

**No** \_\_\_\_\_

¿Porque? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿En el área que tiene a su cargo considera que los empleados evitan a toda costa tomar las riendas de un proyecto o realizar actividades en grupo o inclusive liderar un equipo? (Efecto Camaleón)

**Si** \_\_\_\_\_

**No** \_\_\_\_\_

¿Porque? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los trabajadores a su cargo tienen la responsabilidad de cumplir con varias actividades al mismo tiempo?

**Si** \_\_\_\_\_

**No**\_\_\_\_\_

5. ¿Ha observado en las personas que tiene a su cargo que emanan en su lenguaje corporal negatividad en la realización de sus tareas?

**Si** \_\_\_\_\_

**No**\_\_\_\_\_

6. ¿Las solicitudes que usted realiza a sus empleados ellos responden sin quejarse o manifestarse al respecto, no plantea soluciones o alternativas?

**Si** \_\_\_\_\_

**No**\_\_\_\_\_

7. ¿Generalmente los trabajadores a su cargo, se ven con falta de concentración e invierte el tiempo haciendo otras cosas como tomar un café, consultar las redes sociales o mirar constantemente el reloj?

**Si** \_\_\_\_\_

**No**\_\_\_\_\_



## Anexo B: Test de escala de actitudes tipo Likert

Género: M\_\_\_ F\_\_\_ Tiempo de laborar en la institución \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Jornada laboral: \_\_\_\_\_ No. de hijos \_\_\_\_\_ Años de matrimonio \_\_\_\_\_

A continuación, se muestra una serie de ítems, por lo que deberá marcar con una X la opción que se adapte a su forma de pensar, cabe destacar que no hay respuestas correctas o incorrectas. Toda la información proporcionada será confidencial.

No.	ÍTEM	Totalmente desacuerdo en	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi trabajo me permite realizar mis funciones con la atención, el razonamiento, la memoria y la toma de decisiones libremente				
2	En mis labores diarias he percibido la disminución la capacidad de dirigir mis actividades con la concentración debida				
3	Considero que mi puesto de trabajo me proporciona salud y bienestar que provoca en mi mente pensamientos fuertes y claros				
4	Mi estado de ánimo en los últimos años de laborales es irritable o bajo en la mayoría de las veces				
5	Desde que laboro para este departamento tengo dificultad para conciliar el sueño o lo contrario tengo exceso de sueño				
6	Mi sistema digestivo ha producido cambios desde que laboro en este lugar, aumento o bajo de peso sin razón				
7	Considero que mis labores diarias producen en mí una desesperanza y abandono				

8	La inactividad y retraimiento en mis actividades usuales han disminuido desde que laboro para esta área				
9	Actualmente manifiesto mucho cansancio y falta de energía				
10	He considerado la muerte o el suicidio por la insatisfacción que provoca el trabajo que realizo en esta área				
11	Considero que mi trabajo me produce preocupación en virtud de que tengo muchas expectativas futuras profesionales y personales que no podrán cumplirse provocando ansiedad				
12	Desde que laboro en esta área he presentado cuadros clínicos de taquicardia, respiración rápida, sudoración o escalofríos, temblores, náuseas o molestias abdominales				
13	Durante el tiempo que he trabajado en esta área me he desmayado				
14	Cuando realizo mis actividades he tenido miedo o pánico, que me producen un sentimiento de que moriré pronto				
15	El desgaste causado por mi trabajo provoca en mi desesperanza y sensación de falta de control				
16	Las actividades laborales que realizo me han disminuido mi la glucosa y las vitaminas generando anemia que me han provocado alteraciones en mi conducta				
17	Desde que laboro en este lugar he padecido de infecciones y enfermedades graves				
18	La forma de contratación laboral me brinda seguridad en todos los aspectos de mi vida				
19	Me considero útil para la realización de mis tareas diarias, en mi lugar de trabajo				
20	En mi lugar de trabajo considero que en la realización de cada actividad una acción difícil o comprometida, me produce confianza				

**¡Muchas gracias por su valiosa participación!**

### Anexo C. Lista de cotejo

Factores o indicadores que determinan la sintomatología del estrés emocional en un lugar de trabajo	Niveles			
	Alto	Moderado	Medio	Bajo
Dificultad de concentración y toma de decisiones				
Depresión				
Ansiedad				
Apatía				
Inseguridad laboral				
Desánimo o desgaste				
Problemas alimenticios por ansiedad				
Insatisfacción laboral				
<b>Frecuencia</b>	<b>Muy Frecuente (1 o 2 veces por semana)</b>	<b>Frecuente (1 o 2 veces por mes)</b>	<b>Casi nunca (1 o 2 veces al año)</b>	<b>Nunca</b>
Dolor de cabeza				
Fatiga o agotamiento				
Problemas estomacales o intestinales				
Dolor de cuello y espalda				
Alteración de sueño				



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Apreciable informante mi nombre es Dina Ester Véliz Villagrán soy tesista de la carrera de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se le solicita brinde la información contenida en los instrumentos que se le brindarán, respondiendo honestamente a las preguntas, si alguna de ellas le incomoda puede dejar de responderla. Usted participa voluntariamente como informante dentro del proceso y es libre de retirarse al momento que lo desee.

El objetivo del estudio es analizar el impacto del estrés emocional que manifiestan los trabajadores contratados bajo el renglón presupuestario 022, en su rendimiento laboral, salud y relaciones sociales están siendo afectadas.

Deberá responder dos instrumentos siendo estos un test de escala de actitudes tipo Likert que consta de veinte ítems que debe evaluar según cuatro aspectos, demorará aproximadamente media hora. Y una lista de cotejo que cuenta con cinco aspectos que debe evaluar según seis factores, dicho instrumento será trasladado mediante grupo focal y la duración de la actividad será de una hora aproximadamente.

Se recalca que usted es libre de participar en el desarrollo de la actividad o puede retirarse cuando le parezca de igual manera puede responder parcialmente, en el caso que alguna pregunta le incomode.

El contenido y resultados del de la investigación serán utilizados únicamente para realización de tesis de grado y no será distribuido bajo ninguna circunstancia.

Al final de la actividad se le brindará un número de teléfono para mantener comunicación con el investigador, por cualquier duda con la información brindada.

Si está de acuerdo con los términos, por favor firme en el espacio indicado

F. \_\_\_\_\_

