

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

**“FACTORES ESTRESANTES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO
MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”**

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

POR

MARIA RENNEE DÍAZ BONILLA

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, MARZO DE 2019

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, with a crown and a halo. Surrounding her are various heraldic symbols: a castle on the left, a lion on the right, and two columns with banners. The Latin motto "CÆTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

29 de enero de 2019

Estudiante
Maria Rennee Díaz Bonilla
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio:

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO SEXTO (26°) del Acta CERO CUATRO GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (04-2019), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de enero de 2019, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: "**FACTORES ESTRESANTES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**", de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Maria Rennee Díaz Bonilla

CARNÉ: 201216845
CUI: 2262 57541 0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Lissete Beatriz Eugenia Barrios Rojas y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA

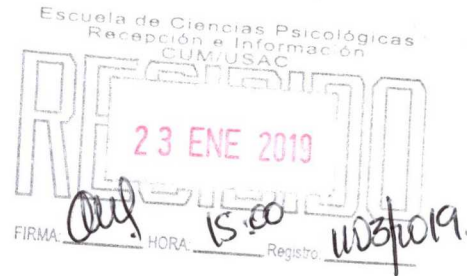


/Gaby

UG-10-2019

Guatemala, 25 de enero del 2019

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **MARIA RENNEE DÍAZ BONILLA, CARNÉ NO. 2262-57541-0101, y Registro de Expediente de Graduación No. L-194-2018-I-EPS**, 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 realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"FACTORES ESTRESANTES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 29 de octubre del año 2018.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucía G.

CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.



INFORME FINAL

Guatemala, 12 de noviembre de 2018

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

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

“FACTORES ESTRESANTES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:
Maria Rennee Díaz Bonilla
Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej

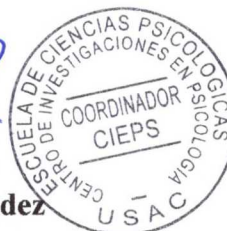
DPI. No.
2262575410101
2248074550101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 29 de octubre 2018 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 09 de noviembre de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



CIEPs. 099-2018
REG. 017-2018

Guatemala, 12 de noviembre de 2018

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
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:

“FACTORES ESTRESANTES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:

Maria Rennee Díaz Bonilla
Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej

DPI. No.

2262575410101
2248074550101

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 29 de octubre de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Guatemala, 02 de julio de 2018

Coordinación

Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-

“Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informar que tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “*Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala*” realizado por los estudiantes **Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej**, CUI **2248 07455 0101** y **Maria Rennee Díaz Bonilla**, CUI **2262 57541 0101**

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo tanto emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, suscribo,

Atentamente,



Licenciada Lisette Beatriz Eugenia Barrios Rojas

Psicóloga Educativa

Colegiado No. 6908

Asesora de contenido

Lisette Beatriz Barrios Rojas
Psicóloga Educativa
Col. 6908



PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL

Nuestra Misión es la Previsión Social de los Trabajadores Municipales

Guatemala, 29 de junio de 2018

Coordinación

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes **Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej**, CUI **2248 07455 0101** y **Maria Rennee Díaz Bonilla**, CUI **2262 57541 0101**, realizaron una serie de test y entrevistas psicológicas a miembros de esta institución como parte del trabajo de investigación titulado: "*Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala*" en el periodo comprendido del mes de junio del presente año, en horario de 14:00 a 16:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Anna Lucía Gamarro Quiñonez
TÉCNICO DE RECURSOS HUMANOS
PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL



MADRINA DE GRADUACIÓN

IRIS JANETH NOLASCO MOLINA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 4921

Dedicatorias

Maria Rennee Díaz

A Dios:

Por todas las bendiciones que me ha brindado a lo largo de mi vida y especialmente en mi carrera, por ser mi guía, mi fuerza, mi aliento y por acompañarme sin dejarme sola en ningún momento.

A mis padres:

Mónica de Díaz y Edward Díaz, por ser mi soporte, mi impulso, mi ejemplo, mi aliento y ser parte vital de la motivación de mi vida.

A mis hermanos:

Cinthy Paola Díaz y Josué Daniel Díaz, ya que han sido mi inspiración en cada paso de mi vida, siendo mi motor, dejándome ser la guía de sus caminos brindándome su amor en todo momento.

A mi abuelita:

María de la Cruz Gonzáles, por ser mi ejemplo de vida, enseñándome que con esfuerzo, energía y trabajo se puede lograr hasta lo imposible.

A mi novio:

Raúl Castañeda, por ser mi compañero y soporte, un ejemplo a seguir y quien está siempre motivándome a crecer y a ser mejor.

Agradecimientos a:

- Dios:** Por brindarme las herramientas y sabiduría para enfrentar este reto y poder cumplir con esta meta.
- Maria Virgen:** Por su intercesión eterna y ser guía en nuestro camino.
- Mi familia:** Por su apoyo incondicional y jamás de creer en mí.
- Mis amigos:** Por los buenos momentos, pero sobre todo por ser una inyección de alegría en nuestras vidas.
- Mi asesora de tesis:** Licenciada Lissete Barrios, por haber sido una guía más en la consecución de este objetivo.
- Mi revisora de tesis:** Licenciada Janeth Nolasco, por ayudarme y brindarme los conocimientos necesarios para llevar a cabo este proyecto.
- Universidad de San Carlos de Guatemala:** Por ser el pilar de nuestra formación, por haberme proporcionado los conocimientos, herramientas y experiencias necesarias para nuestro desarrollo profesional.
- Plan de Prestaciones del Empleado Municipal:** Por abrirme las puertas y permitirnos desarrollar esta investigación, facilitándome el camino y poder alcanzar esta meta.

ÍNDICE

Resumen

Prólogo

Capítulo I. Planteamiento del problema y marco teórico

1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	1
1.01 Planteamiento del problema.....	1
1.02 Objetivos.....	3
1.03 Marco teórico.....	4
1.03.1 Antecedentes.....	4
1.04 Estrés.....	5
1.04.1 Agentes estresores.....	6
1.04.2 Proceso de apreciación.....	8
1.04.3 Proceso de respuesta.....	8
1.04.4 Reacción de alarma.....	9
1.04.5 Factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral.....	10
1.04.6 Respuestas del individuo ante el estrés.....	12
1.04.7 Causas generales del estrés en el trabajo.....	13
1.04.8 Manejar el estrés el ¿Cómo hacerlo?.....	15
1.05 Relaciones interpersonales.....	16
1.05.1 La comunicación y las relaciones interpersonales.....	17
1.05.2 La satisfacción laboral y las relaciones interpersonales.....	19
1.05.3 ¿Cómo formar buenas relaciones interpersonales?.....	20
1.06 Productividad laboral.....	21
1.06.1 ¿Cómo lograr una buena productividad laboral?.....	22
1.06.2 ¿Por qué es importante la productividad laboral?.....	23
1.06.3 Factores que afectan la productividad laboral.....	23

Capítulo II. Técnicas e Instrumentos

2. Técnicas e instrumentos.....	25
2.01 Enfoque y modelo de investigación.....	25
2.02 Técnicas.....	25
2.02.1 Técnica de muestreo.....	25
2.02.2 Técnicas de recolección de datos.....	25
2.02.3 Técnicas de análisis de datos.....	26
2.03 Instrumentos.....	27
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables.....	30

Capítulo III. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados.....	31
3.01 Características del lugar y de la muestra.....	31
3.02 Presentación e interpretación de resultados.....	32
3.02.1 Resultados por pregunta del test de estrés psicológico.....	32
3.02.2 Estrés psicológico a nivel general.....	33
3.02.3 Resultados por pregunta del test de productividad laboral y relaciones interpersonales.....	34
3.02.4 Productividad laboral y relaciones interpersonales a nivel general	35
3.02.5 Matriz comparativa sobre entrevistas.....	36
3.02.6 Matriz exploratoria de resultados.....	41
3.03 Análisis general.....	44

Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones

4. Conclusiones y recomendaciones.....	48
4.01 Conclusiones.....	48

4.02 Recomendaciones.....	50
4.03 Referencias.....	51
4.04 E-grafías.....	53

Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado

Anexo 2: Guía de observación

Anexo 3: Guía de entrevista

Anexo 4: Test de Estrés psicológico

Anexo 5: Test de productividad laboral y relaciones interpersonales

RESUMEN

Título: “Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala”

Autor: María Rennee Díaz Bonilla

El proyecto de investigación se llevó a cabo durante los meses de mayo y junio del año 2018, en la entidad autónoma “Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala”, la cual se encuentra ubicado en la 3ra. Calle 5-26 de la zona 1.

El propósito del presente proyecto de investigación a nivel general fue establecer cómo los factores estresantes tienen influencia sobre las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores; se desarrollaron objetivos específicos tales como, detectar cuáles son los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores, establecer la forma en que los factores estresantes impactan en las relaciones interpersonales y por último, el determinar la manera en que influyen en la productividad laboral los factores estresantes.

Esta investigación se realizó bajo un diseño exploratorio descriptivo con un modelo de investigación cuali-cuantitativo, la cual tuvo un tipo de muestreo intencional, en el cual se seleccionaron a 50 personas en edades de 22-55 años de género masculino y femenino; por otro lado, se hizo uso de la observación, la entrevista y el cuestionario como técnicas de recolección de datos; y la utilización de una guía de observación, una guía de entrevista, un cuestionario de estrés laboral y un test de productividad laboral y relaciones interpersonales, mediante los cuales se logró recabar la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

PRÓLOGO

El concepto denominado estrés ha tomado auge en estos tiempos, ya que, influye significativamente en el actuar de cada persona; la palabra estrés y todos los efectos que conlleva se ha intensificado y aumentado por el ritmo de vida y las exigencias que el mundo laboral y su competitividad exige. Un claro ejemplo según datos del 2011, en la República de Chile, se detectó que un 27.9 por ciento de los trabajadores y un 13.8 por ciento de empleadores “expresaron que el estrés y la depresión estaban presente en sus empresas”, encontrando cifras similares en varios países de Latinoamérica; a esto se suma la crisis económica y financiera que ciertos países en este caso de América Latina viven día a día, generando así, un alto índice de riesgo psicosocial.

Para esta investigación se planteó como fin principal, establecer el impacto de los factores estresantes en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores, pues se considera como un punto de atención para el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, debido a que, como bien se mencionó anteriormente, el estrés afecta de diferentes formas a cada individuo, alterando las diferentes facetas de su vida cotidiana; y del plano laboral, la productividad y las relaciones interpersonales, tergiversando la forma en cómo se vive laboralmente.

Por tanto, las finalidades específicas de esta investigación fue detectar los principales factores estresantes que afectaban a los colaboradores, logrando así reconocer cuáles son los más recurrentes; junto a ello, la forma en la que los factores estresantes impactaban en las relaciones interpersonales y así por último determinar la manera en que se ve influenciada la productividad laboral.

Cabe recalcar, que dicha investigación se realizó con el fin de evidenciar y minimizar los factores estresantes más recurrentes que existen en esta institución siendo el fin principal que los colaboradores identificarán estos factores, para así emplear recursos con los cuales fuera posible mitigar la manera en que los factores estresantes los

perjudicaba. Debido a que afectaban significativamente en su vida laboral y cotidiana, en este caso en la productividad que brindan a su trabajo y en las relaciones interpersonales tanto fuera como dentro de la institución para la que trabajan.

Como en toda investigación las limitantes se hicieron presentes por ambas partes tanto por parte de los investigadores como de la institución a intervenir. En cuanto a la institución, la falta de tiempo de los colaboradores, hizo un poco más lento el proceso, además de que los colaboradores se mostraron un poco temerosos al responder ciertas preguntas; y por parte de los investigadores, el acoplarse al tiempo estipulado por dicha institución, pero en general fue un proceso enriquecedor de conocimiento.

Damos gracias a la Gerencia y al Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, por abrir las puertas de la institución y brindarnos la oportunidad de realizar este proceso de investigación que es de vital importancia para nuestra formación. A los trabajadores de esta institución por estar dispuestos a colaborar y brindarnos su tiempo, que bien sabemos es muy valioso, y a todas las personas que apoyaron compartiendo pensamientos, ideas, sentimientos, comentarios, entre otros; que hace que esta investigación sea enriquecida y fundamentada.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

Se define a la palabra estrés como la acumulación de energía en el cuerpo, ocasionada por situaciones de angustia, presión, conflicto, ansiedad, inseguridad, insatisfacción entre otros, que produce como consecuencia manifestaciones inespecíficas que influye en lesiones emocionales y el desarrollo de mecanismos de defensa.

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés es una afección vivida a nivel mundial, midiendo con cifras a los países mayormente afectados por esta condición con porcentajes de la población mayormente estresadas, en “México 75%,China con 76% y Turquía 72%. Teniendo como referencia latinoamericana a México, en donde se describe que el estrés laboral provoca el 25 por ciento de los 75 mil infartos al año registrados en este país” (Revista El Informador, 2017. p. 12).

El estrés derivado del trabajo, afecta directamente a la salud física como psicológica de los trabajadores de todo el mundo, generando esto que la eficacia o productividad de las entidades para las cuales laboran se vean seriamente afectadas; un trabajador estresado, tiende a ser enfermizo, a estar poco activo, poco motivado, menos productivo, entre otros factores.

¿Pero, cómo identificar los factores estresantes que influyen en la productividad y las relaciones interpersonales que afectan a los colaboradores de una institución?; para ello, se debe dejar claro qué es estrés y cómo se distorsiona con los términos presión o reto. Estos aspectos generalmente son derivados de prácticas gerenciales, las cuales solicitan a los empleados luchar y esforzarse por llegar a los resultados necesarios para que la entidad donde labora sea fructífera y productiva; la cual genera que el colaborador se sienta motivado, alerta e incentivado a realizar su trabajo de la mejor manera posible; obviamente

hay que tener en cuenta que todo tiene un límite, y es aquí, donde se debe de reconocer hasta qué punto se puede presionar y de qué forma a una persona.

Se podría decir que un trabajo saludable es aquel que genera presión a los colaboradores de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y capacidades al realizar una tarea.

“El estrés está causado por peligros relacionados con la definición y gestión del trabajo y con las condiciones laborales. Esos peligros pueden gestionarse y sus efectos pueden ser controlados, del mismo modo que ocurre con otros peligros.”(Leka, Griffiths, Cox, 2002, p. 10). He ahí, en donde surge el problema de esta investigación, ya que, debido a observaciones realizadas con anterioridad, interesa reconocer los niveles de estrés que manejan los colaboradores en el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, debido a las altas cargas de trabajo, exigencia de metas para lograr el objetivo de la institución, puede que no se tome en cuenta los niveles de estrés que estos manejan; generando así, que la producción baje, que los colaboradores no se sientan a gusto en su lugar de trabajo y en las tareas que realizan cada día, logrando que el clima organizacional se observe tenso y poco agradable.

Por tanto, la ejecución del proyecto permitió conocer ¿cuáles son los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores? el cómo, y en qué nivel éstos factores impactan en las relaciones interpersonales y ¿cómo estos factores influyen en la productividad laboral?

1.02 Objetivos

Objetivo General

Explorar el impacto de los factores estresantes en las relaciones interpersonales y la productividad laboral, en la opinión de los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Detectar los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores.
- Establecer el impacto de los factores estresantes en las relaciones interpersonales.
- Determinar la manera en que se ve afectada la productividad laboral derivado de los factores estresantes, según la opinión de los colaboradores.

1.03 Marco teórico

1.03.1 Antecedentes

La investigación “Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales” publicada en 2009 por la autora Sandra Elizabeth García Cardona, tenía como propósito determinar en qué medida el estrés causa efectos nocivos en las relaciones interpersonales, contribuir a mejorar dichas relaciones entre el personal, comprobar que existen distintos grados de estrés entre las personas e identificar el deterioro de la relación y como afecta esto a su vida social personal.

Dentro esta investigación se concluyó que el estrés sin influye significativamente en las relaciones interpersonales, que los altos niveles de estrés que existen en el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios afectan significativamente sus relaciones interpersonales, siendo el sistema de vida, las presiones y las exigencias del medio las que provocan los altos niveles de estrés.

Aunada a esta investigación, el autor Edwin Leonel Lemus Urbina en su investigación “Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de call center con más de 50 colaboradores ubicados en las zonas 10 y 13”, publicada en 2011, se realizó bajo el objetivo de determinar las causas que originan el ausentismo y su impacto en la planificación del trabajo en las empresas de call center ubicadas en las zonas 13 y 10 de la ciudad capital.

Dentro esta investigación se concluyó que las causas más comunes de las ausencias en los agentes telefónicos de call center son los estudios, el transporte, la distancia de su vivienda, el horario de trabajo, enfermedad propia o de algún pariente y el tener otro empleo. Siendo los días con más ausencias los días festivos y los fines de semana; el mayor impacto que genera el ausentismo es la pérdida de llamadas salientes y entrantes, afectando así la productividad laboral y por ende generación de perdidas monetarias.

Por último, en la investigación “La eficacia de un programa de psicología laboral en la disminución de los niveles de estrés, de un grupo de receptores-pagadores de una institución bancaria” de los autores Víctor Sánchez y Gustavo Enríquez, publicada en el año de 1995, tuvo como fin principal promover y evidenciar la importancia que tiene la psicología laboral en las empresas hoy en día, ya que esta tiene como finalidad principal promover la salud mental dentro de las instituciones, por tanto, el estudio del estrés, es de los aspectos más importantes dentro de la psique de todo trabajador. Concluyendo que al mitigar o disminuir los niveles de estrés de los trabajadores, el clima organizacional como tal presenta mejoras notables que favorecen a la productividad y estabilidad tanto económica como psicológica en la institución bancaria.

1.04 Estrés

El origen de la palabra estrés proviene del término inglés “stress” un concepto que está asociado a hechos que generan agobio o angustia, siendo agentes estresores, aquellos que desestabilizan el equilibrio del organismo, lo cual recibe el nombre de homeostasis; la definición de estrés son varias y al ser un término relativamente nuevo se generan múltiples teorías, conceptos, factores, consecuencias entre otros. Ejemplo de esto son teorías de autores tales como R. Hooke quien menciona que “una carga sobre una estructura mental que implica una fuerza interna de resistencia, es a lo que llamó estrés, lo cual podía acarrear una distorsión (strain), definiéndolo desde la física como: una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionarlo” (CEM, Guía de riesgos psicosociales, p. 82). El filósofo Cannon (1932) para referirse a la “homeostasis o capacidad de todo organismo para mantener el equilibrio interno, se refieren a las reacciones de lucha-huida que son respuestas automáticas que permiten a los organismos crear la defensa de estímulos amenazantes para lograr así la adaptación del individuo” (Román y Hernández, 2011, p. 4).

Términos como estos van transformando en el tiempo diferentes conceptos para explicar el estrés; pero desde un enfoque psicológico se entiende como la creación adaptativa de circunstancias y demandas del medio en el que se desenvuelve el individuo, pudiendo definirse como un motor para la acción, que impulsa al individuo para responder a las demandas y requerimientos de su entorno.

A pesar de que el estrés tiene una función adaptativa, que prepara al organismo para la acción, este es positivo. Pero también puede tener un efecto negativo y a este se le denomina distrés. Ya que este es la respuesta del organismo a una amenaza o una agresión, aunque hay que tomar en cuenta no confundir las causas con los agentes estresantes. Estos efectos o desencadenantes implican que el estrés proviene tanto del ambiente social como del físico, y los estímulos sociales pueden llegar a generar un efecto en el psiquismo del individuo, y está claro que se debe tener en cuenta que no surgirán del ambiente físico o social, sino de la valoración de los mismos hacia el individuo y sobre todo la forma de ocurrir de los acontecimientos.

1.04.1 Agentes estresores

Estos son un conjunto de situaciones físicas o psicosociales que estimulan situaciones que se dan en la vida cotidiana, familia, estudios, trabajo, que con frecuencia producen tensión y resultados desagradables para el individuo. Al hablar de situaciones puramente laborales estos estresores se pueden agrupar en varios grupos:

-Desarrollo de la carrera laboral:

*Inseguridad en el trabajo.

*Transiciones de carrera.

-Demandas del trabajo:

*Trabajos a turnos.

*Trabajo nocturno.

*Carga inadecuada, cualitativa y cuantitativa.

*Atención, exposición a peligros.

-Relaciones en el trabajo:

*Relaciones con los superiores.

*Relaciones con los compañeros.

*Relaciones con subordinados.

*Relaciones con usuarios y clientes.

*Relación de grupo.

*Infra promoción o promoción excesiva.

-Contenidos del trabajo:

*Oportunidad para el control: intrínseco y extrínseco.

*Oportunidad para uso de habilidades.

*Variedad de tareas.

*Feedback de la tarea.

*Identidad con la tarea.

-Ambiente físico:

*Ruido

*Temperatura

*Iluminación

*Espacio físico

Fuente: CEM. (2013) Guía de riesgos psicosociales, p. 84

Aunado a estos también existes otras clasificaciones o denominación como lo son:

Estresores Individuales: Roles conflictivos, ambigüedad del rol, sobrecarga en el trabajo, responsabilidad por otros, relativos al desarrollo de la carrera.

Estresores Colectivos y organizacionales: Cambios familiares, personales, sociales, entre otros.

Extra organizacionales: Cambios familiares, personales, sociales.

1.04.2 Proceso de apreciación

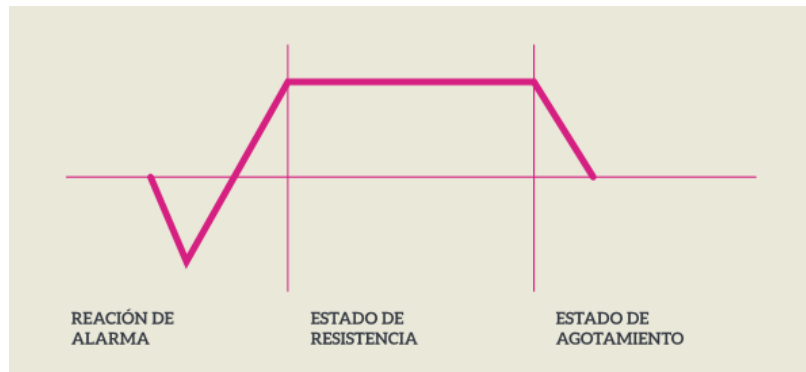
La importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva (percepción, interpretación, evaluación) en la generación del estrés, favorecen a un tipo de razonamiento que lleva asociada la alteración emocional. La apreciación que tenemos de la realidad se contextualiza en el momento presente. Por igual, existen factores ligados a la historia personal del individuo (formación, sensibilidad, personalidad, etc.) que conformarán la forma en la que se percibe e interpreta la realidad siendo estos estilos cognitivos, los cuales arraigan al sujeto, a partir de ellos se explica las diferencias en la forma de apreciar la realidad entre sujetos que están en una misma situación.

1.04.3 Proceso de respuesta

Cuando sucede un cambio que afecta al individuo (presión) se desencadena una reacción (tensión), logrando así que en el momento en que exista un proceso de desequilibrio que trastorne la estabilidad del medio, se crea un estado de alerta de movilización y por ende de preparación para controlar el cambio de situación. Esta activación no tiene en si un carácter negativo, ya que, el sujeto no responde específicamente ante cualquier demanda,

es decir, el estímulo no tiene un carácter puramente positivo o negativo, su única finalidad es la reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo a lo que se denomina una respuesta no específica.

Esquema general de la adaptación por Selye (1936)



Fuente: Atalaya. (2001), p. 27

1.04.4 Reacción de alarma

Ante una situación estresante la primera fase que es la resistencia, decae por debajo de lo normal, produciéndose una reacción automática para preparar el organismo para la acción y la respuesta. Biológicamente, la frecuencia cardiaca aumenta, la sangre se coagula y su concentración se centra en los músculos, cerebro y corazón, junto al aumento de la respiración y así dándose la agudización de los sentidos. Psicológicamente también se crean sucesos que tienen un carácter específico, produciéndose un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre el estímulo.

Resistencia

En esta fase los cambios iniciales desaparecen y se presentan otros más específicos para enfrentar la situación. El nivel se convierte mucho más alto cuando un estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad que el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo y aparece la fase de agotamiento.

Agotamiento

Este es el estado crítico ya que se produce la derrota de la adaptabilidad y genera una extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso hasta la muerte.

Fuente: Atalaya. (2001), p. 27

1.04.5 Factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, las cuales pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo” (Jiménez y Baez, 2010, p. 5).

Clasificación de factores psicosociales

Características del puesto	Características individuales
-Autonomía y control -Ritmo de trabajo -Monotonía y repetitividad -Contenido de la tarea	-Personalidad -Edad -Motivación -Formación -Aptitudes -Actitudes

Organización del trabajo	Factores extra laborales
<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación -Estilos de mando -Participación en la toma de decisiones -Asignación de tareas -Jornadas de trabajo y descanso 	<ul style="list-style-type: none"> -Entorno socioeconómico -Vida personal y familiar -Ocio y tiempo libre

Fuente: CEM. (2013) Guía de riesgos psicosociales, p. 87

Dichas clasificaciones pueden ser tanto negativas como positivas; cuando éstas son positivas facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales y laborales, aumentan los niveles de satisfacción de productividad y de motivación de los trabajadores alcanzando mayor experiencia y competencias. “Como el fuego, según su empleo puede servir para dar calor o para quemar una cosa; así también el estrés ha hecho que florezca nuestra civilización actual pero su mal manejo está conduciendo al humano, a no disfrutar del bienestar logrado” (Sánchez y Enríquez, 1995, p. 15).

Estos aspectos son negativos cuando en las empresas se provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés por parte de los individuos.

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos del trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de sus habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambios de turno, cambios nocturnos, Horarios inflexibles, horarios de trabajo impredecibles, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre

	la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organización y funcionales	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos de la organización
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico y social, escasa relaciones con los jefes, conflictos interpersonales y falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad del rol, conflicto del rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familia. Problemas duales de la carrera.

Fuente: Jiménez y Báez. (2010), p. 25

1.04.6 Respuestas del individuo ante el estrés

Existen diversas respuestas que el individuo puede tener ante el estrés, dividiéndose en dos: psicológico y biológico. Entre lo psicológico se abarcan tres factores: emocional, cognitivo y comportamiento, las cuales se interrelacionan ya que forman parte del individuo y del ambiente que le rodea, siendo las respuestas más frecuentes:

Emocionales	Cognitivos	Comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Agresividad • Apatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad para tomar decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a accidentes • Consumo de drogas

<ul style="list-style-type: none"> • Depresión • Fatiga • Sentimientos de culpa • Vergüenza • Mal humor • Irritabilidad • Tristeza • Baja autoestima • Tensión • Nerviosismo • Soledad 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de concentración • Olvidos frecuentes • Hipersensibilidad a la crítica. • Bloqueos mentales • Distracción con facilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • “Explosiones” emocionales • Comer en exceso o falta de apetito • Beber y fumar en exceso • Excitabilidad • Conductas impulsivas • Alteraciones en el habla • Risas nerviosas • Incapacidad de descansar
---	---	--

Fuente: Masvidared. (2016) ¡Fuera el estrés!, p.10

Quando el estrés actúa mucho tiempo sobre el individuo y se vuelve crónico puede dar lugar a alteraciones patológicas e incluso puede llegar a producirse una enfermedad, y si esta ya existe puede alterar su evolución y retrasar su curación.

1.04.7 Causas generales del estrés en el trabajo

Actualmente nombramos mal a todos los sucesos y enfermedades que son cotidianos, llamándolo estrés, sin saber, si la causa fundamental es precisamente esto; hoy en día se dice que todos vivimos con estrés y obviamente algunas personas lo toman con más facilidad que otras pero en lo laboral podemos empezar a describir que una de las causas principales, es el respaldo insuficiente de la organización para la que trabajamos que pueden ser mucho más complejas para el puesto en el que se contrató, habilidades que se deben crear con el tiempo, instrumentos o materiales que se necesitan para la ejecución de la tareas, por ejemplo: cuando se retrasan las labores por falta de conocimiento en una tarea, se espera por reparaciones o por falta de suministros, entre otros aspectos, lo cual puede

provocar el retraso de la productividad e irritación en los empleados que interfieren en la eficiencia de las labores.

Otras causas de estrés pueden recaer en las pocas posibilidades de promociones y aumentos de salario, ya que la motivación de los trabajadores se minimiza al sentir que siempre permanecerán en un mismo puesto y que no existe la posibilidad de escalar y crecer de toda forma y se vuelve conscientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento produciendo frustración en ellos. “Es por ello que un sueldo y condiciones de trabajo adecuados no sólo son valiosos en sí mismo (el buen salario ayuda a evitar el estrés de los problemas financieros, mientras que las condiciones de trabajo promueven la eficiencia), si no también actúan como prueba tangible de que las personas en realidad lo valoran, al contrario de lo que ocurre con la simple repartición de cumplidos rituales cuando esto conviene a sus propios propósitos” (Sánchez y Enríquez, 1995, p. 16).

La incertidumbre e inseguridad es uno de los factores más fuertes para la producción de estrés, ya que se deben a cambios frecuentes que llegan a provocar dudas entre los trabajadores, ejemplo: cambio de autoridades, cambios de puestos menos atractivos, transferencias a otra oficina o sección, entre otros, generando estos cambios conflictos en el individuo y como resultado un nivel potencialmente devastador afectando directamente a la producción y a la calidad de vida laboral.

Las especificaciones confusas y la falta de una comunicación asertiva entre jefe y empleado es uno de los factores más estresantes en los colaboradores, debido a que, se hace difícil asignar prioridades a sus diversas tareas y distribuir cantidades apropiadas de tiempo a cada una de ellas.

El conflicto de funciones puede ocurrir cuando dos aspectos del trabajo son incompatibles entre sí, dando como resultado sentimientos de conflicto interior, de temor a ser descubiertos y finalmente la inadecuación de una mala imagen del individuo mismo.

Las expectativas personales elevadas de un individuo hacen que la falta de objetividad del mismo, nunca deje que el individuo se encuentre satisfecho con su

desempeño y por lo tanto no pueda relajarse con el sentimiento de que su trabajo está bien hecho; ya que, al no reconocer las limitaciones y restricciones, el individuo se ve impedido para desarrollar criterios precisos que puedan medir el éxito o el fracaso de sus esfuerzos.

El conflicto con colegas como resultado de un liderazgo inadecuado, se convierte en otra causa generadora de estrés, y esto se debe a las diferentes personalidades, especificaciones confusas de las funciones y el exceso de trabajo, se convierten en causas de estrés muy dañinas para el individuo generando esto un mal clima laboral y por ende el bajo desarrollo de la empresa.

1.04.8 Manejar el estrés el ¿cómo hacerlo?

Aunque muchas veces este fuera de las manos el manejar o crear un ambiente y situaciones favorables para cada uno, se debe tener conocimiento de cómo manejar situaciones estresantes en la vida, el mismo individuo puede modificar su propia existencia ejerciendo el control personal en cada una de las situaciones de su vida. Esto se puede afrontar de tres maneras: se puede permanecer en la situación y luchar contra las exigencias intentado superar estas o tratando de huir de los factores estresantes. De forma directa cuando se permanece en la situación se puede reducir el estrés de dos formas: resistiéndose a un estímulo externo, el cual provoca el estrés, con lo que se canaliza toda energía liberada porque el estrés va en disminución; y la otra forma, por la reducción de la exigencia original con lo cual también se reduce el estrés.

La segunda forma o tip para poder manejar el estrés, es huir del factor estresante, esto es tan válido como luchar contra él, esta opción se toma cuando definitivamente se lleva mucho tiempo, fuerza y energía tratando de mitigar este factor, por ejemplo: manejar el estrés, luchando con un ambiente desagradable o peligroso que lo genera, cuando es posible cambiar de lugar de trabajo, vivienda, etc.

Y otra estrategia puede ser redefinirlo, “el humano puede protegerse de su entorno no solamente luchando o huyendo de los estresores, sino también ignorándolos o redefiniéndolos en una manera positiva para él” (Sánchez y Enríquez, 1995, p. 18.)

Como se puede analizar la mayoría de situaciones o factores estresantes son algo subjetivo, algo en el que el individuo tiene el control de que tomar o que dejar. Es la creación propia del individuo de agentes estresores, ya que, no son ni el estímulo, ni el ambiente, ni las situaciones, ni el entorno, sino el mismo individuo el responsable de la reacción o consecuencia que tiene cada suceso de su vida y el valor e interpretación que da a cada hecho en su vida.

Al momento de conseguir manejar el estrés, después de haber tomado cualquiera de las tres alternativas ya sea luchar, huir o redefinirlo, se toma la opción del relajamiento, lo cual se activa al eliminar o minimizar las tensiones causadas por factores estresantes.

1.05 Relaciones Interpersonales

Al hablar de relaciones se puede citar diferentes tipos de relación, como lo son las relaciones familiares, las relaciones laborales, las relaciones públicas, entre otras, pero para propósitos de esta investigación, las relaciones interpersonales, las cuales engloban las anteriormente mencionadas, son las de mayor interés a desarrollar, ya que, estas son un pilar importante en las relaciones de trabajo o laborales, y esto se debe a que todos los días dentro del ámbito laboral se trabaja con personas con distintos caracteres, con distintas personalidades, con distintos criterios, pero donde el trabajo en equipo es ineludible.

“Las relaciones interpersonales tienen distintos niveles o escalones, las cuales se determinan por el vínculo que se llegue a forjar, ya sea a un nivel básico, intermedio y/o alto o avanzado” (Beiza, 2002, p. 32); las primeras, a un nivel básico, serían aquellas personas con las cuales se establece una relación escueta, es decir, el dependiente de una tienda, el cajero del supermercado, o las mismas personas con las cuales realizamos una cola en un banco, en un supermercado, entre otros.

Tras el nivel básico, encontramos las relaciones interpersonales a un nivel intermedio, las cuales son aquellas en las que se establece una comunicación más constante, por ejemplo: los profesores de la escuela de nuestros hijos, los vecinos, los colegas de trabajo, etc. Por último, se encuentran las relaciones a nivel avanzado o alto, las cuales son aquellas que tenemos con nuestra familia, con los amigos, con los compañeros de trabajo, etc., siendo estas relaciones las más importantes, ya que determinan o ayudan a establecer nuestro estado de ánimo, forma de pensar, satisfacción personal, etc. Teniendo influencia directa en el ámbito laboral y por ende en la productividad laboral del colaborador.

1.05.1 La comunicación y las relaciones interpersonales

(Beiza, 2002) Afirma que la comunicación es esencial para las relaciones interpersonales, debido a que las relaciones interpersonales son la herramienta necesaria para que el intercambio de ideas, opiniones, pensamientos, etc., se dé y pueda tener una influencia directa en la relaciones laborales, pero esto sólo es posible mediante una buena comunicación, la cual puede ser de manera formal o informal, siendo formal aquella que se da mediante los canales de comunicación establecidos (correos, anuncios, manuales, etc.) y la informal es la comunicación que surge dentro de los grupos de amigos dentro de la organización (donde se comparten chismes, opiniones, comentarios, etc.) y que no sigue los canales de comunicación establecidos.

Por otra parte, para que una buena comunicación exista esta debe ir acompañada de confianza y colaboración, dos elementos que a su vez son pilares importantes dentro de la formación y establecimiento de las relaciones interpersonales óptimas, las cuales son de gran relevancia para que las relaciones laborales funcionen y la productividad laboral no disminuya.

Dentro de la comunicación se encuentra un elemento muy importante para la formación de la misma y para la construcción de las relaciones, siendo este el lenguaje, con el cual podemos construir o destruir las relaciones interpersonales, ya que mediante éste

mostramos a otros cómo podemos pensar y actuar, y el cual a su vez se convierte en un factor estresante que influirá directamente en las relaciones interpersonales y la productividad laboral.

“A través del lenguaje nos revelamos ante los demás, reducimos la incertidumbre que tenemos acerca de otros y la de otros hacia nosotros, a través del intercambio con los demás de información sobre nosotros mismos” (Wiemann, 2011, p. 37). Por esto mismo es que la comunicación es muy importante en el establecimiento de buenas relaciones interpersonales sobre todo en el ámbito laboral que es el área de interés de esta investigación, ya que, mediante ella, la relación con los compañeros de trabajo, con los clientes, o con el jefe puede ser buena o nula.

Pero ¿Por qué el lenguaje se puede convertir en un factor estresante? Todo dependerá de la elección de lenguaje que hagamos, es decir, de un lenguaje más general, el cual es el que utilizamos con nuestros amigos o compañeros cercanos o un lenguaje más específico o técnico, o bien, del uso que hagamos de nuestro lenguaje. Por ejemplo, si el jefe usa un lenguaje general al momento de dirigirse a sus subordinados estos mismos no tendrán ningún problema para captar y prestar atención a lo que se les solicita.

Por el contrario, si el jefe hiciese uso de un lenguaje más específico o técnico, el mensaje se captará de manera distinta y no todos lo entenderán dificultando así el desarrollo de la actividad que se solicita, entorpeciendo el trabajo y disminuyendo la productividad laboral, ya que no todos trabajarán de igual manera pues no todos captaron el mensaje.

Haciendo referencia al uso que se dé del lenguaje, alude a la forma en que lo usemos, pues así como se puede intercambiar con otros información acerca de nosotros para conocerse y establecer una mejor relación, el lenguaje se puede utilizar para perjudicar a otros, haciendo a un lado la confianza y colaboración que debe de existir dentro de las relaciones interpersonales y por ende la comunicación, ya que esto influirá en el clima laboral de la organización o siendo específicos dentro de algún departamento de la organización, convirtiendo ese clima en un clima pesado y no óptimo, y que como efecto

domino, dañará la satisfacción laboral, relaciones interpersonales y la productividad laboral, entre otros, de dicha organización o departamento.

1.05.2 La satisfacción laboral y las relaciones interpersonales

La satisfacción laboral tendrá como resultado unas buenas relaciones interpersonales, ya sea relación con los compañeros de trabajo, con el jefe, con los clientes, proveedores, etc., pero esta satisfacción sólo se logra si el clima laboral de la organización lo fomenta, y los factores estresantes que pueden entorpecer este proceso son erradicados.

Pero ¿Cuál es la conexión directa de la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales? Cuando se habla de satisfacción personal, se refiere a esa “actitud positiva de distintas buenas experiencias en todos los ámbitos de su vida, pero haciendo referencia al área laboral, la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona” (Yañez, Arenas, Ripoll, 2010, p. 4).

Cuando en el área laboral los factores estresantes son mitigados la satisfacción personal se eleva, teniendo como efecto que cada individuo se sienta bien consigo mismo y las relaciones interpersonales sean más fuertes y duraderas, estableciendo un lazo más fuerte y estable, con el cual la comunicación sea asertiva y la productividad laboral aumente, ya que el trabajo en equipo será mejor y el apoyo entre compañeros será el adecuado.

Al contrario, cuando los factores estresantes no son mitigados o erradicados, como lo puede ser el ruido, la falta de iluminación, una mala relación con el jefe o demás compañeros, falta de actividades recreativas, falta de motivación, falta de incentivos, un liderazgo inadecuado, etc., la satisfacción personal en el área laboral disminuye trayendo consigo que las relaciones interpersonales sean escuetas o débiles y que la productividad laboral se vea afectada pues el trabajo en equipo no será el mejor y el apoyo entre compañeros de trabajo y/o jefe no exista.

Entonces, la satisfacción laboral y su influencia directa en las relaciones interpersonales proviene de un componente fundamental, la confianza interpersonal; la confianza según Ferres Connell (2004), es el facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo, debido a que, al no existir esta confianza el establecimiento de las relaciones interpersonales se vuelve casi nulo, bloqueando así la comunicación, mermando la colaboración y por ende disminuyendo la productividad laboral (Yañez, Arenas y Ripoll, 2010, p. 5)

1.05.3 ¿Cómo formar buenas relaciones interpersonales?

Las relaciones interpersonales se pueden entender como aquella capacidad o habilidad de una persona a cooperar con sus demás compañeros, en la cual se pueden establecer objetivos y ayudar a otros con su trabajo sin dañar el desempeño de estos mismos. Y es por esto que la formación de buenas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral debe ser una prioridad o al menos un pilar importante para el desarrollo adecuado de los colaboradores dentro de la organización, entonces las claves para lograr relaciones interpersonales óptimas son:

- Aprendiendo a controlar las emociones negativas mediante la implementación de talleres y/o capacitaciones que brinden herramientas y tips para hacerlo.

- Fortaleciendo las relaciones entre compañeros y jefe-empleado, a través de la implementación de actividades recreativas que fomenten el trabajo en equipo y con los cuales sea posible evidenciar los beneficios de tener buenas relaciones interpersonales.

- Brindar canales de comunicación efectivos para que la comunicación entre jefe-empleado, compañeros de trabajo, clientes, proveedores, etc., sea asertiva y facilite la comprensión del mensaje.

- Fomentar un ambiente constructivo, en el cual todos los colaboradores se sientan partícipes y potencien los procesos de trabajo y las relaciones interpersonales

A un nivel más personal, las claves son:

-Entender que no todos pensamos igual, que cada uno tiene distintos ideales y pensamientos.

-Potenciando esta habilidad, aprendiendo maneras de establecer contacto con otros con mayor facilidad.

-Aprendiendo a escuchar, para comprender el mensaje y no obstruir nuestra respuesta.

Entonces, cuando las relaciones interpersonales son buenas, los colaboradores sentirán satisfacción, compañerismo, afectividad, autenticidad, trayendo consigo excelentes resultados y mejores rendimientos. Por el contrario, si las relaciones interpersonales no son buenas, el individuo experimentará frustración, agresividad, enojo, ansiedad, etc., trayendo consigo malos resultados, insatisfacción personal, baja en la productividad laboral, y por ende una deserción o despido del trabajo.

1.06 Productividad laboral

La productividad laboral es un tema de gran interés para los empresarios, por supuesto la economía en alza es el fundamento para la existencia de una organización, pero en un ámbito económico ¿Qué es la productividad laboral? “No es más que la eficiencia que el colaborador utiliza en su trabajo y el capital de la empresa para producir un valor económico” (México ¿Cómo Vamos?, 2015), es decir una alta productividad genera mucho valor económico con poco trabajo o poco capital.

Lo lamentable de esta visión económica sobre la productividad laboral es que, al individuo, al colaborador, sólo se ve como un agente productivo, es decir, como una máquina de producción, un engranaje más, que si no funciona sólo se reemplaza por otro, dejando por un lado los pensamientos y sentimientos de los colaboradores.

Por otra parte, para Van Der (2005) la productividad laboral, es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que

utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua y la calidad del trabajo, lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización (Ochoa, 2014, p. 19).

Al ser los colaboradores ese capital humano que hace que la empresa crezca, que la empresa produzca más, el colaborador debe ser considerado como un activo más y no como un costo por su salario, ya que al capacitarlos no sólo la empresa crece sino el trabajador también por lo mismo el gasto en los colaboradores, debe considerarse como una inversión más, una inversión a futuro.

1.06.1 ¿Cómo lograr una buena productividad laboral?

Las organizaciones cada día que pasa requieren mayores y mejores colaboradores, pero cómo es posible lograr esto, solamente mediante la inversión en sus propios colaboradores, la inversión de mejores capacitaciones, tal vez no muchas pero si específicas y eficaces y que cumplan con sus objetivos, en la adquisición de mejores y mayores herramientas para el trabajo del colaborador, en la mitigación de factores estresantes que disminuyan la misma productividad y el desarrollo personal del trabajador, en la creación de mejores incentivos que eleven la motivación del colaborador, entre otros.

Así mismo el aumento de la productividad, conlleva una mayor competitividad y ganancia para la empresa, para esto la empresa debe de cumplir con ciertos principios:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Motivar al personal.
- Considerar la importancia de cada cargo.
- Permitir tomar decisiones.
- Compensar salarialmente acorde con los resultados.
- Aplicar la mega gerencia.

Estos principios son las bases para que una organización aumente su productividad, ya que deben centrarse en los colaboradores y no sólo en las ganancias, deben saber, que sin el capital humano las ganancias no serían posibles, y que sólo se incrementarán si saben invertir en ese mismo capital, viendo al colaborador como una persona que puede mejorar, crecer y desarrollarse y no como una pieza más que pueden cambiar por otras.

1.06.2 ¿Por qué es importante la productividad laboral?

La pregunta prácticamente se responde sola, “por el mantenimiento de las ganancias y el aumento de las mismas, pero sobre todo porque es la clave para impulsar el crecimiento económico” (México ¿Cómo vamos?, 2015, p. 2).

Pero ¿por qué la productividad laboral debe de ser importante para el colaborador? Es acá donde recae el punto clave para el incremento de la productividad por parte de los colaboradores, si las ganancias aumentan, y la empresa sigue creciendo económicamente, los colaboradores recibirán mayores beneficios, siendo esta la forma de motivar y devolver al trabajador el esfuerzo y tiempo que emplea, demostrándole así que cuenta para la empresa y que es importante.

1.06.3 Factores que afectan la productividad laboral

La productividad laboral se verá afectada por distintos factores como lo pueden ser:

- Roles conflictivos
- Responsabilidad por otros
- Sobrecarga en el trabajo
- Períodos cortos de descanso
- Estilos de liderazgo
- Falta de motivación en el trabajo

Entonces, la productividad laboral y las relaciones interpersonales siempre irán de la mano, ya que el trabajo en equipo está inmerso dentro del trabajo, debido a las relaciones laborales que se forman entre compañeros de trabajo. Por lo tanto, para que un departamento cumpla con sus metas u objetivos, las relaciones interpersonales que se formen entre colaboradores deben de ser claras y eficientes, en las cuales debe de existir una comunicación efectiva, lo cual llevará a que la productividad laboral de cada individuo crezca, la del departamento de igual manera y por ende la de la organización.

Por otro lado, el estrés laboral es importante erradicarlo o más bien mitigarlo, ya que eliminar el estrés del trabajo es prácticamente algo utópico, siempre existirán factores estresantes como lo es la presión del jefe o un jefe autoritario, la falta de equipo, la falta de comodidades físicas para el colaborador (ruido, calor, falta de iluminación, etc.), la falta de incentivos, la falta de empowerment (empoderamiento), entre otras. Por lo cual es tarea de la organización procurar que el colaborador se sienta cómodo y satisfecho dentro de su trabajo, ya que el colaborador debe de ser un activo y no un gasto más para la organización.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de investigación

La presente investigación se realizó bajo un diseño exploratorio descriptivo, debido a que se descubrió la influencia de los factores estresantes sobre la productividad laboral y las relaciones interpersonales mediante la opinión de los colaboradores. El modelo de investigación fue cuali-cuantitativo, ya que se trabajó con entrevistas, observaciones y encuestas que brindaron resultados porcentuales medibles.

2.02 Técnicas

2.02.1 Técnica de muestreo

Muestreo intencional

Esta técnica permitió seleccionar una muestra representativa. De la población de 70 empleados se tomó únicamente a 50 de ellos para formar parte de la muestra, los cuales son el 70% de la población existente, seleccionados en función del criterio personal de los investigadores y la accesibilidad del personal, la cual fue ejecutada entre los meses de mayo y junio.

2.02.2 Técnicas de recolección de datos

Técnica de observación

Al haber seleccionado la muestra descrita anteriormente, la investigadora realizó una observación de tipo indirecta, con la cual se observaron comportamientos, actitudes, gestos y comunicación, todo ello mientras los individuos se desenvolvían en su área laboral cotidiana. Se profundizó en las características de estrés, ansiedad y la forma en la que estos

factores afectan a la productividad laboral, esta técnica fue apoyada con un diario de campo, en el cual se hicieron las anotaciones correspondientes de cada observación.

Técnica de entrevista

Se llevó a cabo una serie de entrevistas verbales con la muestra seleccionada, apoyadas mediante una guía de entrevista editada por los autores de esta investigación; con lo cual se tuvo como fin principal obtener un contacto más profundo y personal de la muestra, suceso que permitió conocer a profundidad la situación laboral, logrando así identificar algunos factores estresantes que puedan generar ansiedad y por ende afecte a la productividad. Dichas entrevistas fueron realizadas con una temporalidad aproximada de 15 minutos cada una.

Técnica cuestionario

Para esta fase de la investigación se utilizaron cuestionarios que miden niveles, tanto de estrés y ansiedad, productividad laboral y relaciones interpersonales, modificados por la autora de esta investigación. Dichos cuestionarios se realizaron en un salón de capacitación durante 20 minutos aproximadamente, siendo aplicados de forma individual.

2.02.3 Técnicas de análisis de datos

Técnica de tabulación y graficación de datos

Para el análisis de datos, se tabularon los datos de ambos cuestionarios, con el fin de ordenar y codificar los resultados para luego ser descritos, junto a una matriz que demuestra los resultados de las entrevistas, con el fin de reconocer cuál era el estado del estrés y ansiedad de cada uno de los colaboradores.

Técnica de análisis de la conversación

Se realizó un análisis de discurso, para interpretar y facilitar la comprensión de la información obtenida durante las entrevistas, con respecto a los factores estresantes y los niveles de ansiedad que presentaba la muestra.

Técnica de exposición oral colectiva

Se llevó a cabo una conferencia con los miembros directivos de la institución y la realización de talleres, con los colaboradores que forman parte de la muestra, para dar a conocer los resultados obtenidos y así mismo brindar una serie de recomendaciones para mitigar el estrés y los factores estresantes. Estos talleres denominados “Autoconocimiento y autocontrol en mi puesto de trabajo y cómo debo manejar mis factores estresantes”; estos se realizaron en dos grupos con una duración de 20 a 30 minutos cada uno, los cuales se impartieron en el salón de conferencias de la institución.

2.03 Instrumentos

Consentimiento informado

Éste consistió, en informar a la muestra elegida, con el objetivo de concientizarlos y así obtener información concisa y clara para usos de este proyecto de investigación, el cual se presentó al inicio de la investigación. Ver anexo 1

Guía de observación

Se utilizó para obtener una mejor estructura y organización de datos, logrando así no omitir sucesos importantes en relación a los propósitos de la investigación que pudiesen ser necesarios para complementar la información recabada de los otros instrumentos. La cual fue útil durante la primera fase de ejecución de la investigación, el cual es estructurado por (hora, descripción e interpretación). Ver anexo 2

Guía de entrevista

Se llevó a cabo con los colaboradores de la muestra elegida, con el fin de recolectar hechos específicos vivenciales, dicha guía está conformada por 8 preguntas afines a la investigación, la cual fue de tipo estructurada e integrada con preguntas cerradas y abiertas, con la cuales se pretendió evaluar los factores estresantes que afectaban a la población laboral. Ver anexo 3

Test de Estrés Psicológico

Se aplicó a los integrantes de la muestra; mediante la aplicación de este test se identificó la manera en la cual el colaborador se ha sentido dentro de su puesto de trabajo y cuáles son los factores estresantes con mayor incidencia, basado en preguntas cerradas. Ver anexo 4

Ficha técnica	
Nombre del test:	Test de Estrés Psicológico
Autor:	Prieto Teresita, Trucco Marcelo
Procedencia:	Universidad Diego Portales
Año de creación:	1995
Objetivo:	Determinar y analizar el nivel de estrés, evidenciando como afecta de forma psicológica y por ende la satisfacción vital que presenta cada individuo en su puesto de trabajo.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.

Test de Productividad laboral y Relaciones interpersonales

Mediante la aplicación de este test, se identificó el estado, así como la manera en la cual se vio afectada la productividad laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores, el cual se aplicó a los miembros de la muestra. Ver anexo 5

Ficha técnica	
Nombre del test:	Test de productividad laboral y relaciones interpersonales
Autor:	Maria Rennee Díaz Bonilla
Procedencia:	Universidad de San Carlos de Guatemala
Año de creación:	2018
Objetivo:	Determinar y analizar el estado de la productividad laboral y las relaciones interpersonales.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables

Objetivos Específicos	Variables Dependientes / Independientes	Técnicas e Instrumentos	Técnicas de Análisis de Datos
Detectar los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores	*Factores estresantes -Ordenes cruzadas. -Sobrecarga de trabajo.	*Observación: de -Guía de observación. *Entrevista: de -Guía de entrevista. *Cuestionario: de -Test de estrés psicológico.	Técnica de análisis de la conversación. Técnica de tabulación y graficación de datos.
Establecer el impacto de los factores estresantes en las relaciones interpersonales.	*Relaciones interpersonales -Roces entre compañeros. -Falta de comunicación.	*Entrevista: de -Guía de entrevista. *Cuestionario: de -Test de productividad laboral y relaciones interpersonales.	Técnica de tabulación y graficación de datos. Técnica de tabulación y graficación de datos.
Determinar la manera en que se ve afectada la productividad laboral derivado de los factores estresantes, según la opinión de los colaboradores.	*Productividad laboral -Falta de concentración. -Malos resultados. -Retraso en el trabajo.	*Cuestionario: de -Test de productividad laboral y relaciones interpersonales *Exposición oral colectiva. -Conferencia y talleres.	Técnica de tabulación y graficación de datos. Técnica de exposición oral colectiva de resultados.

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

Características del lugar

El Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, se encuentra ubicado en la 3ra calle 5-26, Zona 1, Ciudad de Guatemala, se rige bajo fondos semiautónomos, que tiene como función principal la previsión pensionaria de todos los trabajadores de las municipalidades del país, carácter por el cual la convierte en una entidad pública.

Algunas de las diversas atribuciones del Plan de Prestación es crear un ahorro común, de cientos de empleados municipales que buscan en alguna oportunidad optar a jubilarse por medio de esta institución, otro de los beneficios es brindar una serie de aportes a las familias de los trabajadores al momento de su muerte. Razón por el cual la población a la que está dirigida, es a personas mayores de edad y en su mayoría indígenas.

Al ser de carácter público, cada cierto tiempo se generan cambios en la administración pudiendo estas tener un tiempo indefinido de 2 años o prolongarse.

Características de la muestra

La población que en esta entidad labora está comprendida entre las edades de 22 a 55 años, ambos sexos, con predominio el sexo masculino, con una condición socioeconómica media alta, un nivel educativo entre secundaria y estudios universitarios, condición familiar estable, ya que la mayoría posee hogares funcionales, de etnia ladina y practicantes de la religión cristiana.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

3.02.1 Resultados por pregunta del test de Estrés Psicológico Cuadro #1

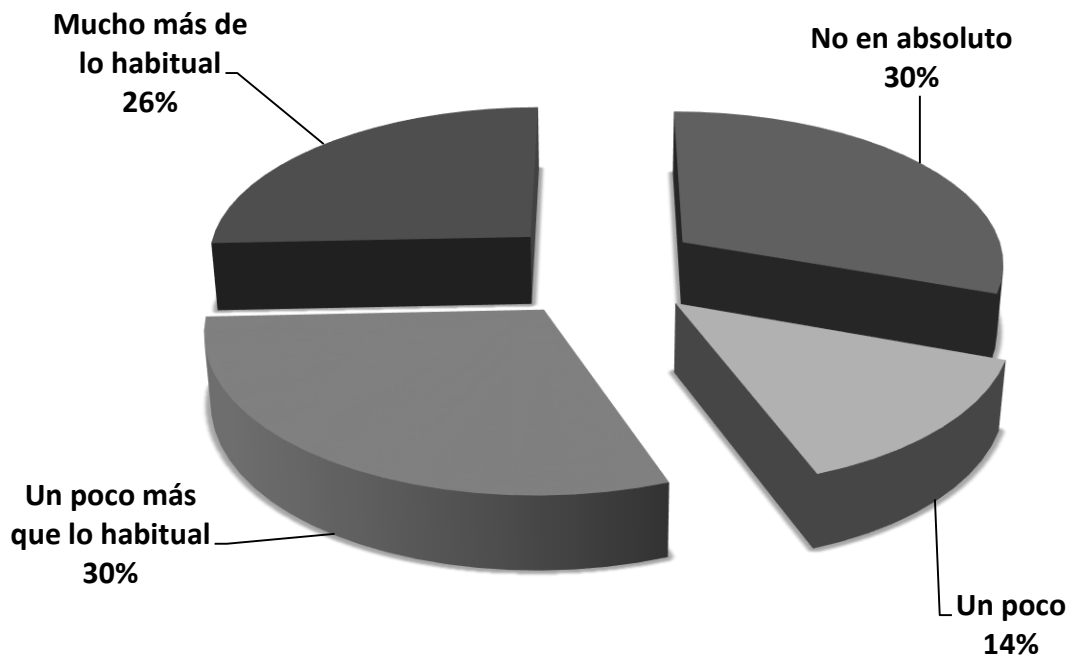
Preguntas	No en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1. ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	44%	16%	30%	10%
2. ¿Se ha sentido constantemente tenso?	18%	40%	30%	12%
3. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	6%	22%	48%	24%
4. ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	0%	6%	48%	46%
5. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	2%	10%	36%	52%
6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	2%	16%	30%	52%
7. ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	40%	10%	36%	14%
8. ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando las circunstancias?	4%	14%	34%	48%
9. ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	2%	18%	42%	38%
10. ¿Se ha sentido triste y deprimido?	72%	8%	20%	0%
11. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	84%	4%	4%	8%
12. ¿Ha sentido que usted no vale nada?	92%	2%	2%	4%

Fuente: Test de estrés psicológico

3.02.2 Estrés psicológico a nivel general

Gráfico #1

Test de Estrés psicológico



Fuente: Test de Estrés Psicológico

Descripción

A nivel general el estrés psicológico de la muestra seleccionada, se encuentra que el 26% de la muestra se encuentra en un estado en el cual el estrés puede llegar a influir mucho más que lo habitual; un 30% de la muestra indica que el estrés influye en su área laboral un poco más que lo habitual; un 14% indica que es poco la influencia del estrés; y por último un 30% de la muestra señala que no tiene mayor influencia de estrés en su vida laboral; esto debido a agentes estresores como lo son la falta de ventilación, falta de equipo, sobrecarga de trabajo, presión, inseguridad en el puesto de trabajo, falta de capacitación, entre otros.

3.02.3 Resultados por pregunta del test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales

Cuadro #2

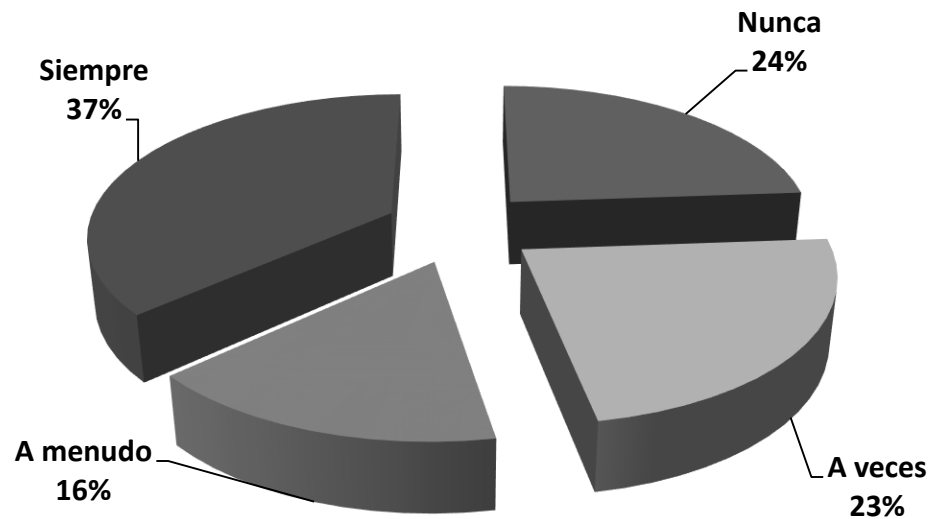
Preguntas	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. El tiempo laboral no es suficiente para completar mis labores.	18%	62%	14%	6%
2. Las condiciones físicas de mi trabajo como: iluminación, espacio, ventilación entre otras son adecuadas.	24%	32%	22%	22%
3. Mi trabajo es premiado por el tiempo y los plazos cumplidos.	60%	22%	14%	4%
4. No sé cómo es evaluado mi desempeño por mis superiores.	40%	32%	12%	16%
5. Me considero lo suficientemente capacitado para mi trabajo.	2%	8%	12%	78%
6. Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores.	10%	36%	28%	26%
7. Tengo que realizar tareas que no corresponden a mi puesto.	24%	36%	20%	20%
8. Tengo conflictos con mis compañeros.	68%	30%	0%	2%
9. Tengo conflictos con mis superiores.	62%	34%	4%	0%
10. Me considero una persona sociable y amistosa.	4%	2%	22%	72%
11. Mi relación con mis demás compañeros es la adecuada.	2%	10%	20%	68%
12. La comunicación entre mis compañeros y superiores es la adecuada.	6%	14%	24%	56%
13. Al realizar trabajos en grupo, se cumplen las metas trazadas.	6%	8%	28%	58%
14. Me gusta mi trabajo y mis atribuciones.	8%	0%	6%	86%

Fuente: Test de productividad laboral y relaciones interpersonales

3.02.4 Productividad laboral y relaciones interpersonales a nivel general

Gráfico #2

Test de Productividad laboral y relaciones interpersonales



Fuente: Test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales

Descripción

El estado general de la productividad laboral y las relaciones interpersonales de la muestra seleccionada, indica que el 37% de la muestra siempre tiene influencia de los factores estresantes en algunos aspectos de su trabajo; el 16% de la muestra señala que a menudo existe influencia de los factores estresantes sobre su productividad laboral y sus relaciones interpersonales; el 23% indica que a veces mantiene molestias sobre los aspectos de su trabajo; y por último el 24% de la muestra cree que nunca tiene influencia de los factores estresantes sobre los aspectos de su trabajo.

3.02.5 Matriz comparativa sobre entrevistas

Cuadro #3

Preguntas	Respuestas en común	Aspectos Positivos	Aspectos negativos
<p>1. Considera que su puesto de trabajo usted lo realiza de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.</p>	<p>*La mayoría de las personas entrevistadas mencionaron que sí realizan su trabajo acorde a sus conocimientos y habilidades.</p> <p>*En base a las atribuciones y funciones del puesto puedo decir que sí, fue la respuesta de algunos colaboradores.</p>	<p>*Muchos de ellos se sienten cómodos en su puesto de trabajo.</p>	<p>*Algunos de ellos hacían mención de que su puesto de trabajo no es acorde a lo que están cursando o cursaron en la universidad.</p> <p>*Algunos otros comentaron que el puesto que tienen no es el pensado luego de haberse graduado de una carrera universitaria, por ejemplo: “Soy auditora y trabajo como asistente”.</p>
<p>2. Se considera importante en su puesto de trabajo dentro de la organización.</p>	<p>*La mayoría respondió que sí.</p>	<p>*Algunos de ellos denotaban mucha seguridad respecto a su respuesta.</p>	<p>*Algunos otros fueron bastante escépticos en cuanto a su respuesta, mencionando que en ocasiones se sienten importantes y otras veces no.</p> <p>*Otros comentaron que son sólo un empleado más, parte de la organización más no importantes.</p>

<p>3. Mencione 3 factores que considera usted que le producen estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de ventilación. *Falta de equipo. *Sobrecarga de trabajo. *Presión *Ruido *Amenazas de despido. *Tiempos de entrega. *Falta de espacio, instalaciones mal planificadas. *Ordenes cruzadas. *Forma inadecuada de hablar de la gerente. *Falta de capacitación. 	<p>* Por encima de los factores estresantes mencionados, muchos de los colaboradores comentaban que siempre tratan de realizar su trabajo y cumplir con el mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Según comentarios de los colaboradores el calor por la falta de ventilación genera desesperación. *La falta de espacio entre los puestos de trabajo no ayuda a agilizar el trabajo. *La falta de capacitación en el trato al cliente.
<p>4. En escala del 1 a 10, en cuanto 1 es lo mínimo y 10 lo máximo, ¿Qué tan estresado se ha sentido las últimas 3 semanas?</p>	<p>*La mayoría, se puede decir que al menos el 60% de los entrevistados mencionaron que su nivel de estrés en las últimas tres semanas se encuentra arriba de 6.</p>	<p>*Pocos de los entrevistados comentaron que por encima del estrés que se puede presentar, tratan de relajarse y tratar de compartir tiempo con su familia y llevar una</p>	<p>*Que al menos 60% de la población entrevistada tenga como mínimo un nivel 6 de estrés es un punto de alerta y sobretodo de mejora para la organización.</p>

		buena relación con los compañeros.	
5. ¿Cree usted, que los factores que le producen estrés pueden disminuir su productividad laboral y de qué forma lo hace?	<p>*La mayoría de la población entrevistada comenta que sí afecta en su productividad laboral.</p> <p>*Algunas formas en que lo hace son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desconcentración -Desgaste físico -Desesperación -Se cometen errores. -Retraso de trabajo. -Los resultados no son los mismos. -Desgano 	<p>*Algunos colaboradores comentaron que por encima de los factores estresantes, tratan de poner todo su empeño para realizar de manera correcta su trabajo.</p>	<p>*Colaboradores mencionaron que no existe por parte de la organización planes o actividades que mitiguen o ayuden a resolver esta situación.</p>
6. ¿De qué forma considera que el estrés afecta su relación con los demás colaboradores?	<p>*Los colaboradores en su mayoría respondieron de manera positiva al comentar que ellos creen que su relación con los compañeros no se ve afectada.</p>	<p>*Muchos de la población entrevistada hacían mención de que los compañeros ayudan bastante a reducir el estrés con los buenos momentos que pueden llegar a tener entre sí.</p>	<p>*A pesar de que la mayoría de los entrevistados mencionaban que no ven afectada su relación con los compañeros por culpa del estrés, siempre comentaban que los factores que les producen estrés,</p>

		<p>*Otros comentaban que a pesar del estrés, intentan no dejar que afecte su relación con los compañeros de trabajo.</p>	<p>produce en ellos irritación y mal humor lo que en ocasiones puede provocar roces entre compañeros, asunto que no todos los entrevistados hicieron mención.</p>
<p>7. ¿De qué forma considera que el estrés afecta la productividad de la organización?</p>	<p>*Podría decirse que más de la mitad de la muestra entrevistada comento que sí y en ocasiones no, el estrés afecta la productividad de la organización.</p>	<p>*Algunos hacían mención de tratar que el estrés que se puede llegar a vivir durante el día laboral no afecte su productividad y por ende la de la organización.</p>	<p>*La mayoría de la población entrevistada mencionó algunas formas en las que la organización ve afectada su productividad debido al estrés que se puede llegar a vivir, como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de calidad en el servicio al cliente. -Los tiempos de entrega se retrasan. -Falta de trabajo en equipo. -Tensión entre departamentos. -Falta de eficiencia. -Sobrecargo de trabajo. -Genera desorganización.

<p>8. ¿Qué tan satisfecho se siente en su puesto de trabajo tomando en cuenta salario, atribuciones, promoción, motivación, entre otros aspectos?</p>	<p>*Muy satisfecho *Satisfecho *Regular *Nada satisfecho</p>	<p>*Por lo menos la mitad de la población comenta estar satisfecho o muy satisfecho con su puesto de trabajo.</p>	<p>*La otra mitad comentaban no estar satisfechos o prácticamente insatisfechos en su puesto de trabajo.</p> <p>*Algunos comentaron que siempre hay más beneficios para otros puestos de trabajo o departamentos.</p>
---	--	---	---

3.02.6 Matriz exploratoria de resultados

Cuadro #4

Test de estrés psicológico	Test de productividad laboral y relaciones interpersonales	Entrevistas
<p>El 26% de la muestra se encuentra en un estado en el cual el estrés puede llegar a influir mucho más que la habitual.</p>	<p>37% de la muestra indica que siempre tiene influencia de los factores estresantes en la productividad laboral y sus relaciones interpersonales.</p>	<p>*Algunos colaboradores señalaron que no estar en el puesto acorde a sus estudios superiores.</p> <p>*Otros hicieron mención de ser solo un empleado más para la organización, sin sentirse importantes.</p> <p>*Al menos un 60% de la población entrevistada tiene un como mínimo un nivel 6 de estrés lo cual es un punto de alerta para la organización.</p> <p>*La productividad laboral de la empresa se ve afectada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La falta de servicio al cliente. -Falta de trabajo en equipo. -Tensión entre departamentos. -Sobrecargo de trabajo.

<p>Un 30% de la muestra indica que el estrés influye en su área laboral un poco más que lo habitual.</p>	<p>Existe un 16 % de la muestra que señala que a menudo existe influencia de los factores estresantes sobre su productividad laboral y sus relaciones interpersonales.</p>	<p>*Algunos factores estresantes que aquejan a los colaboradores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de equipo -Falta de espacio, mala planificación de oficinas. -Amenazas de despido. -Sobrecargo de trabajo. -Ruido, falta de ventilación. <p>*Algunos colaboradores mencionaban que el calor generado por la falta de ventilación, genera desesperación en ellos.</p> <p>*La productividad laboral se ve afectada debido:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desconcentración. -Desgaste físico. -Desesperación. -Retraso de trabajo. -Falta de resultados.
<p>14% de la muestra señala que es poca la influencia del estrés en su vida laboral.</p>	<p>El 23% de la muestra mantiene molestias debido a factores estresantes en aspectos de su trabajo.</p>	<p>*Algunos trabajadores comentaban que no existen planes o actividades por parte de la empresa que ayuden a reducir las situaciones que generan estrés en ellos.</p> <p>*A pesar que varios de los entrevistados comentaron que no ven afectada su</p>

		relación con los compañeros debido al estrés, mencionaron que los factores estresantes, produce en ellos irritación y mal humor, lo cual ha llegado a provocar roces entre compañeros.
Existe un 30% de la muestra que no tiene mayor influencia del estrés en su vida laboral.	Un 24 % de la muestra cree que nunca tiene influencia de los factores estresantes sobre los aspectos de su trabajo.	*Algunos colaboradores de la organización mencionaron que por encima de los factores estresantes que les aquejan, tratan que estos no les afecte en su desempeño laboral ni las relaciones que guardan con sus compañeros, por lo que tratan de llevar a cabo de forma correcta sus labores cotidianas y llevar una sana convivencia con sus compañeros de trabajo.

3.03 Análisis general

Según los resultados obtenidos ha sido posible descubrir como el estrés influye sobre la productividad laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores.

En cuanto a estrés en lo laboral se refiere, hoy en día los trabajadores se ven sometidos a una gran presión; “presión que empuja a cada individuo a maximizar su rendimiento, bajo pena de ser amenazado, de sentirse infravalorado o atrapado en objetivos imposibles de alcanzar, controlado durante su trabajo u obligado a reembolsar una parte de sus ganancias en caso de resultados no alcanzados, de ser comparado con colegas, y un largo etcétera” (50Minutos.es, 2016, p 2); lo cual conlleva altos niveles de estrés que terminan repercutiendo en el bienestar del individuo, estando inmerso el plano laboral y en ello, su productividad y relación con otros.

Entonces, según resultados del test sobre Estrés Psicológico, un 30% de la muestra se encuentra sin afectación significativa de estrés, aunque este porcentaje es sólo a nivel general, ya que los porcentajes de afectación varían por pregunta, es decir, y por ejemplo en la pregunta no. 2 (¿Se ha sentido constantemente tenso?), un 40% y 30% de la muestra, denota estar un poco más tensa o no más tensa que lo habitual respectivamente; por otro lado en la pregunta no. 3 (¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?) de este mismo test, un 48% de la muestra, evidencia bastante falta de concentración. Siguiendo con los resultados a nivel general el 14% de la muestra según datos obtenidos por el test de estrés psicológico, denota estar un poco más afectada por el estrés.

Por otra parte, según resultados obtenidos por el test sobre estrés psicológico, un 30% de la muestra a nivel general, se ha sentido afectada no más que lo habitual por el estrés en su vida laboral, así mismo, un 26% de la muestra, a nivel general, se ha sentido afectada mucho más que lo habitual por el estrés, aunque estos niveles de afectación, como se mencionó anteriormente son variables por pregunta; y si nos dirigimos a la pregunta no. 9 (¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?), se encuentra un porcentaje óptimo, ya que un 42% y 38% de la muestra, denotan que lo han hecho no más que lo habitual o mucho más de lo habitual respectivamente, según resultados obtenidos por el

test de estrés psicológico; todos estos datos pueden ser corroborados en la tabla de resultados por pregunta del test de Estrés Psicológico.

En cuanto a las entrevistas realizadas, algunos colaboradores comentaron que el estrés que se puede sufrir en su vida laboral, varía por departamentos, ya que las diferentes tareas, los diferentes tiempos de entrega o la presión puede ser distinta, así como los beneficios, los cuales según comentarios de los entrevistados son diferentes y en su defecto mejor para algunos departamentos o puestos de trabajo, lo cual genera descontento en los colaboradores.

Entonces, cuando se genera descontento en los colaboradores la productividad laboral de cada uno de ellos tiende a ir a la baja y aunado a esto, los factores estresantes se hacen presentes, la relación con los compañeros de trabajo también puede verse afectada. Y esto es posible notarlo con los resultados a nivel general del Test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales, ya que, el 37% de la muestra según resultados del test anteriormente citado, siempre ve afectada tanto su productividad laboral como sus relaciones interpersonales, ya sea de manera positiva o negativa, lo cual se puede denotar en los resultados por pregunta de este mismo test.

Por ejemplo, si nos dirigimos a la pregunta no. 12 (La comunicación entre mis compañeros y superiores es la adecuada), un 56% de la muestra denota que siempre es así, lo cual es un punto positivo, ya que al parecer los factores estresantes no afectan de manera significativa las relaciones entre compañeros y superiores. Por otro lado, durante las entrevistas algunos colaboradores comentaron que los factores estresantes si pueden llegar a afectar la relación con los compañeros, ya que el mal humor y la irritación que se genera en ocasiones pueden generar roces entre ellos.

Así mismo un 17% de la muestra a nivel general, según resultados del test Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales, indica que a menudo pueden verse afectada la productividad laboral y las relaciones con los compañeros; y tomando como ejemplo la pregunta no. 2 (Las condiciones físicas de mi trabajo como: iluminación, espacio, ventilación, entre otras son adecuadas) de este mismo test, se encuentra un punto

negativo, ya que un 24% y 32% de la muestra indican que nunca o a veces respectivamente las condiciones físicas son las adecuadas para el buen desenvolvimiento de sus labores, lo cual es posible evidenciarlo dentro de los factores estresantes que los entrevistados proporcionaban al momento de preguntarles respecto a esto, en donde se hacía mención de la falta de ventilación, el ruido y la falta de espacio o más bien la mala organización en cuanto a la ubicación de los puestos de trabajo.

Según resultados a nivel general del test de Productividad laboral y Relaciones Interpersonales un 16% y 24% de la muestra señalan que nunca o a veces se ve afectada la productividad y la relación con los demás. Por ejemplo, en la pregunta no. 4 (No sé cómo es evaluado mi desempeño por mis superiores) un 40% y 32% de la muestra manifiesta que nunca o a veces respectivamente, saben la manera en que sus superiores miden sus resultados y productividad, lo que puede señalar que al no hacerlo o al hacerlo escasamente, no hay manera de crear planes efectivos de capacitación para los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala, lo que lleva a una mala calidad en el trato al cliente, como algunos colaboradores hicieron mención durante las entrevistas.

Por otro lado, se revela que la productividad laboral se ve afectada por un factor estresante que los colaboradores repetían mucho durante las entrevistas, el cual es la falta de equipo; y esto es posible verlo en los resultados arrojados por la pregunta no. 6 (Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores) del test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales, ya que el 36% de la muestra manifestó que a veces cuenta con el equipo necesario, lo cual termina afectando directamente en su productividad laboral. Todos estos datos pueden ser corroborados en la tabla de resultados por pregunta del test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales, así mismo la citación de los datos obtenidos de las entrevistas en la matriz comparativa de entrevistas.

Por último, ha sido posible evidenciar como los factores estresantes pueden llegar a afectar la productividad laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala, aunque también

es posible ver que lo que más se ve influenciado por los factores estresantes es la productividad laboral, ya que las relación entre compañeros, según comentarios de entrevistas, “por encima del estrés que se puede generar, creo que mi relación con mis compañeros no se ve afectada”, y esto así mismo se manifiesta en el test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales, debido a que, en la pregunta no. 8 (Tengo conflicto con mis compañeros) un 68% de la muestra indica que nunca los tiene según resultados de este mismo test, así mismo en la pregunta no. 11 (Mi relación con mis demás compañeros es adecuada), un 68% de la muestra, según resultados del test sobre productividad laboral y relaciones interpersonales, evidencia que siempre conservan un relación adecuada entre compañeros.

Por lo tanto, la productividad laboral al parecer se ve mayormente influenciada por los factores estresantes que las mismas relaciones interpersonales de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala.

Capítulo IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.01 Conclusiones

- Se pudo detectar que los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores son la carga laboral, la falta de equipo, la presión, falta de comunicación, falta de capacitación y motivación y la inestabilidad en el puesto de trabajo.
- Las relaciones interpersonales a pesar de ser mayormente buenas y sanas, en algunas ocasiones se ven afectadas por el nivel de estrés que se vive en esta institución.
- Los trabajadores reconocen que la productividad es afectada tanto por el estrés como por la falta de insumos e instrumentos necesarios para realizar las labores diarias.
- El nivel de estrés disminuye o aumenta según cada departamento y jefe inmediato de dicho departamento, ya que la mayoría de la muestra considera que la presión, ocupación y por ende niveles de exigencia son diferentes en cada departamento.
- El nivel de estrés que se maneja en el Plan de Prestaciones oscila en nivel 6 de los colaboradores de esta institución, siendo este un nivel de alarma queriendo decir que se encuentra en un nivel de alerta que al no ser tratado y priorizado como factor a mejorar en el clima organizacional de esta entidad puede aumentar de forma considerable y convertirse en un factor emergente.
- La poca motivación e incentivo es uno de los factores más nulos en la institución y unos de los más necesitados según los empleados.
- En cuanto a factores más afectados se concluye que la productividad se ve mayormente afectada, en comparación a las relaciones interpersonales, ya que, son más sólidas entre compañeros de trabajo, en diferencia a la productividad que depende del jefe, la carga laboral, los instrumentos de trabajo, los tiempos entre otros generando esto un alto nivel de estrés.

- Ha sido importante identificar los factores estresantes que aquejan esta institución ya que, esto es parte del clima organizacional, por ende, deben detectarse puntos de mejora para que la estabilidad emocional de los trabajadores se encuentre en óptimas condiciones.

4.02 Recomendaciones

- Reiterar al Plan de Prestaciones la importancia de la estabilidad emocional de sus colaboradores ya que esto impacta en la producción y servicio de calidad de forma institucional.
- Fortalecer las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, el liderazgo y la convivencia grupal de los colaboradores.
- Capacitar al personal en temas como, productividad, manejos de tiempos, manejo de estrés, competencias laborales.
- Brindar los instrumentos necesarios como: equipo de computación óptimo, ventilación y escritorios amplios, entre otros, para que el colaborador este cómodo en su puesto de trabajo y así sea lo más productivo posible.
- Incentivar y motivar al colaborador para que esto propicie el sentido de pertenencia hacia la institución y el puesto de trabajo.

4.03 Referencias

- *ATALAYA, Maria. (2001). El estrés y su influencia en el trabajo. México.
- *BEIZA, Alfredo. (2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional “Creación Chaguaramos II”, Tesis (postgrado), Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- *CEM. (2013). Guía de riesgos psicosociales. Málaga, España.
- *EKA, Stavroula. GRIFFITHS, Amanda y COX, Tom. (2002). La organización del trabajo y el estrés. OMS, Francia.
- *GARCÍA, Sandra. (2009). Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales. Tesis (Grado licenciatura), Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- *JÍMENEZ, Bernardo, BAEZ, Carmen. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- *LEMUS, Edwin. (2011). Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de call center con más de 50 colaboradores ubicadas en las zonas 10 y 13. Tesis (Grado licenciatura), Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- *OCHOA, Katleen. (2014). “Motivación y productividad” (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelajú EMAX). Tesis (Grado licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- *ROMÁN, Carlos, HERNÁNDEZ, Yenima. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. UNAM, México.
- *SÁNCHEZ, Víctor, ENRÍQUEZ, Gustavo. (1995). Eficacia de un programa de psicología laboral en la disminución de los niveles de estrés, de un grupo de receptores- pagadores en

una institución bancaria. Tesis (Grado licenciatura), Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

*WIEMANN, Mary. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Editorial UOC. España.

*YAÑEZ, Rodrigo, ARENAS, Mallen, RIPOLL, Miguel. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Universidad de Concepción. Chile.

4.04 E-grafías

*México ¿Cómo vamos? (2015). Productividad. Disponible en internet en:
http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

*Revista el informador. (2017). México primer lugar de estrés laboral según la OMS.
Disponible en internet en:

<http://www.informador.com.mx/economia/2015/592544/6/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms.html>

*50Minutos.es. (2016). Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo. Coaching en 50Minutos.es.

*Masvidared. (2016), ¡Fuera el estrés!, Masvidared.com. Disponible en internet en:
<https://www.baojpsicologos.es/wp-content/uploads/2015/11/estr%C3%A9s.pdf>

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEP's "Mayra Gutiérrez"

Fecha_____

Yo_____, certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio de investigación que a la estudiante Maria Rennee Díaz Bonilla, quien me ha invitado(a) a participar; que actúo, consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este proceso de investigación. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme a la participación de este proceso de investigación, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Maria Rennee Díaz Bonilla
Estudiante de psicología

Nombre y Firma
Colaborador

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEP's "Mayra Gutiérrez"

Hoja de registro de observación

Fecha:

Situación observada y contexto:

Tiempo de observación:

Observador:

Elaborado por: Maria Rennee Díaz Bonilla

Hora	Descripción	Interpretación

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEP's "Mayra Gutiérrez"

Guía de entrevista

Nombre:

Edad:

Nombre del Puesto:

Antigüedad en el puesto:

1. Considera que su puesto de trabajo usted lo realiza de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.
2. Se considera importante en su puesto de trabajo dentro de la organización.
3. Mencione 3 factores que considera usted que le producen estrés.
4. En escala de 1 a 10, en cuanto a 1 es lo mínimo y 10 es lo máximo, ¿Qué tan estresado se ha sentido las últimas 3 semanas?
5. ¿Cree usted, que los factores que le producen estrés pueden disminuir su productividad laboral y de qué forma lo hace?
6. ¿De qué forma considera que el estrés afecta su relación con los demás colaboradores?
7. ¿De qué forma considera que el estrés afecta la productividad de la organización?
8. ¿Qué tan satisfecho se siente en su trabajo tomando en cuenta salario, atribuciones, promoción, motivación, entre otros aspectos?

Test de Estrés Psicológico

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido usted, durante el último mes de trabajo. Por favor responder las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde al estado actual del trabajo

	No en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1. ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	1	2	3	4
2. ¿Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
3. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
4. ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
5. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
7. ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
8. ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando las circunstancias?	1	2	3	4
9. ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
10. ¿Se ha sentido triste y deprimido?	1	2	3	4
11. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
12. ¿Ha sentido que usted no vale nada?	1	2	3	4

Test de Productividad Laboral y Relaciones Interpersonales

Indique con qué frecuencia le significan molestias o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. El tiempo laboral no es suficiente para completar mis labores.				
2. Las condiciones físicas de mi trabajo como: iluminación, espacio, ventilación entre otras son adecuadas.				
3. Mi trabajo es premiado por el tiempo y los plazos cumplidos.				
4. No sé cómo es evaluado mi desempeño por mis superiores.				
5. Me considero lo suficientemente capacitado para mi trabajo.				
6. Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores.				
7. Tengo que realizar tareas que no corresponden a mi puesto.				
8. Tengo conflictos con mis compañeros.				
9. Tengo conflictos con mis superiores.				
10. Me considero una persona sociable y amistosa.				
11. Mi relación con mis demás compañeros es la adecuada.				
12. La comunicación entre mis compañeros y superiores es la adecuada.				
13. Al realizar trabajos en grupo, se cumplen las metas trazadas.				
14. Me gusta mi trabajo y mis atribuciones.				

