

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

**“RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA
CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS”**

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

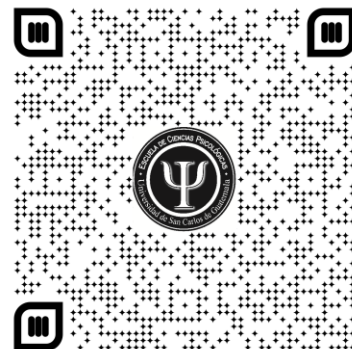
POR

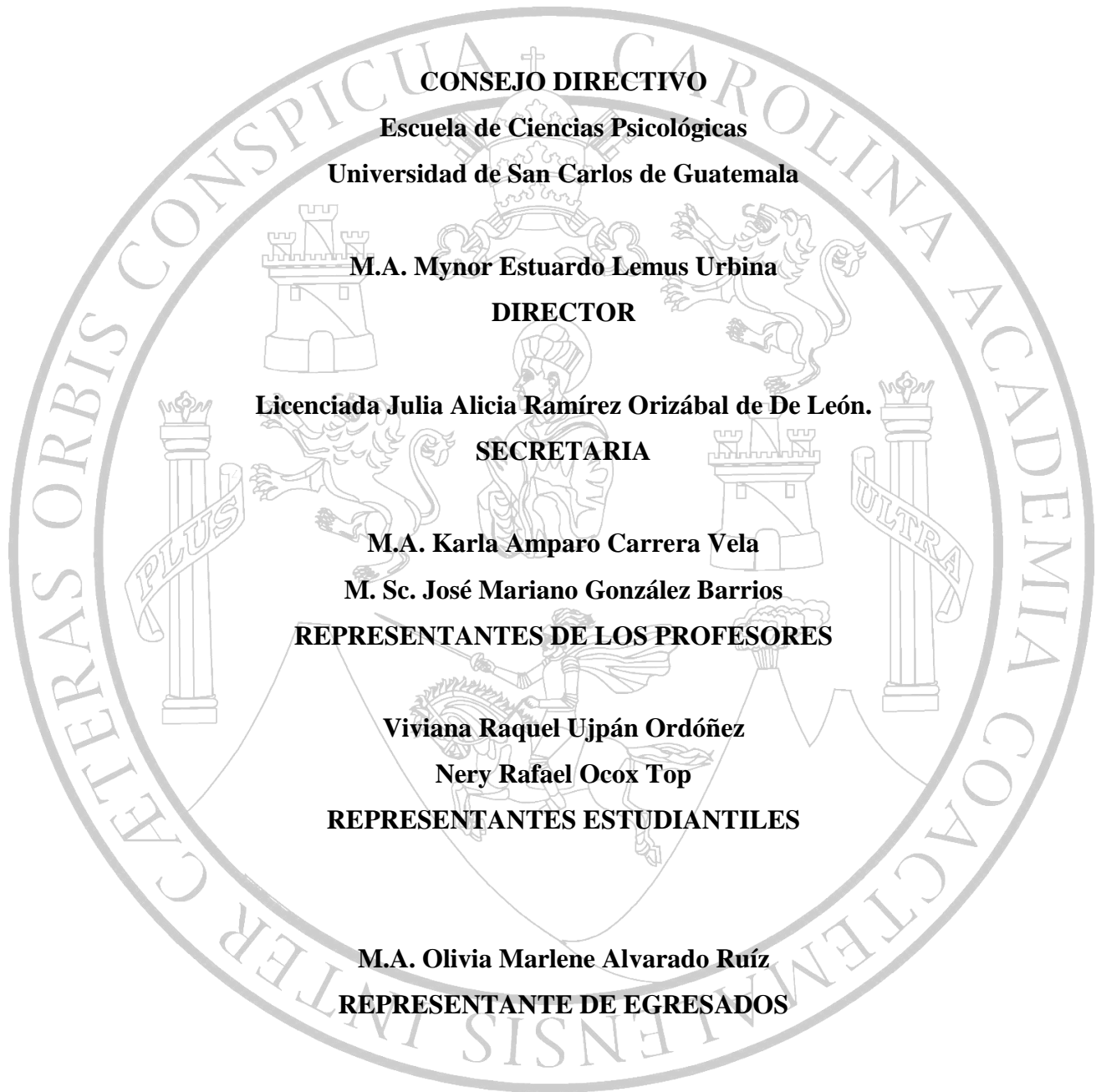
JENIFER PAOLA CASTRO PINZÓN

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2021





CONSEJO DIRECTIVO

**Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de De León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs.
UG
Archivo
Reg.050-2018
CODIPs.1847-2021

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

02 de noviembre de 2021

Estudiante
Jenifer Paola Castro Pinzón
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TRIGÉSIMO SEXTO (36º) del Acta SESENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL VEINTIUNO (62-2021), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de octubre de 2021, que copiado literalmente dice:

“TRIGÉSIMO SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS”**, de la carrera de: **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Jenifer Paola Castro Pinzón

CARNÉ: 2007-14104
CUI: 2564 93464 0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Carla Cristabel Juárez Flores y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina. 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 Ramirez Orizabal
SECRETARIA



/Gaby



UG-288-2021



Guatemala, 27 de octubre de 2021

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito 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 **JENIFER PAOLA CASTRO PINZÓN, CARNÉ NO. 2564-93464-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2007-14104 y Expediente de Graduación No. L-56-2016-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- respectivamente.

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 "**RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 19 de FEBRERO del año 2019.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



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

Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital.



INFORME FINAL

Guatemala, 21 de mayo de 2019

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:

"RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS".

ESTUDIANTES:	DPI. No.
Jenifer Paola Castro Pinzón	2564934640101
Mirna Soémia Delgado Cayax	2598435630110

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 19 de febrero del año en curso por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 20 de mayo de 2019, 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"





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



CIEPs. 004-2019
REG. 050-2018

Guatemala, 21 de mayo de 2019

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:

"RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS".

ESTUDIANTES:
Jenifer Paola Castro Pinzón
Mirna Soémia Delgado Cayax


DPL No.
2564934640101
2598435630110

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 19 de febrero de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Guatemala 16 de agosto de 2018

Coordinación

Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-

"Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informar que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado **"RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RRHH DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS"** realizado por los estudiantes Jenifer Paula Castro Pinzón CUI 2564934640101 y Mirna Soémia Delgado Cayax CUI 2598435630110.

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

Sin otro particular, suscribo,

Atestamento,



Licenciada Carla Cristabel Juárez Flores

Psicóloga

Colegiado No.3257

Asesor de contenido



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 13 de agosto de 2018

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

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Jenifer Paola Castro Pinzón, CUI 2564934640101 y Mirna Soémia Delgado Cayax CUI 2598435630110 realizaron en esta institución 35 Cuestionarios Karasek, 35 Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo, 35 Test de la autovaloración del rendimiento laboral y 35 Cuestionarios sobre las relaciones interpersonales a personal de la Dirección de Recursos Humanos como parte del trabajo de Investigación titulado: "RIESGOS PSICOSOCIALES GENERADOS POR EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS" en el periodo comprendido del 20 de julio al 31 de julio del presente año, en horario de 8:00 a 16:00 horas.

Las 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,


L. Johana Zetia Carrillo Cisneros

Dirección de Recursos Humanos Contraloría General de Cuentas
2417-8700



POR JENIFER PAOLA CASTRO PINZÓN

OLGA MARINA PINZÓN MARTINEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCILAES

COLEGIADO ACTIVO 33925

DEDICATORIA

- A Dios** Por darme la vida, la salud y la sabiduría.
- A MI MADRE** Olga Pinzón, por todo su amor, ejemplo y apoyo incondicional.
- A MI PADRE** José Antonio (QPD), por todo su amor, apoyo incondicional, porque me enseñó a no rendirme y luchar por mis sueños, lo logramos.
- A MI ESPOSO** Pablo por todo su amor y apoyo incondicional en este proceso.
- A MIS HIJOS** Dulce, José Pablo y Pablo Emilio, por ser la razón y el motivo de seguir adelante y ser mejor cada día.
- A MIS HERMANAS** Nancy y Lourdes por su apoyo incondicional.
- A MI FAMILIA** Abuela, tío, tías, primos, primas, cuñados, cuñada y suegros, por siempre hacerme porras para que continuara.
- A MI AMIGA** Mirna por nuestra amistad y apoyo para poder concluir una meta más.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, especialmente a la **ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS** por brindarnos nuestra formación académica.

A nuestra revisora **LICDA. IRIS NOLASCO** por todo su profesionalismo, apoyo y dirección en esta investigación.

ÍNDICE

Resumen

Prólogo

CAPÍTULO I

1.	Planteamiento del problema y marco teórico	10
1.01	Planteamiento del problema	10
1.02	Objetivos de la investigación	14
1.03	Marco teórico	15
1.03.1	Antecedentes	15
1.04	Riesgos psicosociales	21
1.04.1	Características de los riesgos psicosociales	21
1.04.2	Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales	23
1.04.3	Tipos de riesgos psicosociales	23
1.05	El estrés	23
1.05.1	Tipos de estrés	26
1.05.2	Manifestaciones del estrés	27
1.05.3	Causas del estrés laboral	29
1.05.4	Fases del estrés	29
1.05.5	Factores estresores	30
1.05.6	Otros riesgos psicosociales	32
1.06	Qué es la motivación	32
1.06.1	Factores determinantes de la motivación	32
1.06.2	Fisiológicas	33
1.06.3	De seguridad	33
1.06.4	Sociales	33

1.06.5	Estima y dignidad	33
1.06.6	Autorrealización	33
1.06.6	La motivación en el trabajo	33
1.06.7	Motivación extrínseca	34
1.06.8	Motivación intrínseca	34
1.06.9	Motivación trascendente	34
1.07	El factor humano en la organización del trabajo	35
1.07.1	Administración de las relaciones con los trabajadores	36
1.07.2	Relaciones con los empleados	36
1.07.3	El contenido de las relaciones humanas	36
1.08	Rendimiento laboral	37
1.08.1	Tecnología del rendimiento laboral	37
1.08.2	Maneras de mejorar el rendimiento	37
	CAPÍTULO II	39
2.	Enfoque y modelo de la investigación	39
2.01	Técnicas e instrumentos	39
2.02	Técnicas	39
2.02.1	Técnicas de muestreo	40
2.02.2	Muestreo intencionado	40
2.02.3	Muestra	40
2.02.4	Técnicas de recolección de datos	40
2.02.5	Consentimiento informado	40
2.02.6	Cuestionario	40
2.02.7	Cuestionario de preguntas cerradas	41
2.02.8	Cuestionario para evaluar el estrés laboral	41

2.02.9	Cuestionario sobre las relaciones interpersonales	41
2.02.10	Test de autodiagnóstico de las motivaciones de trabajo	42
2.02.11	Test de autovaloración del rendimiento laboral	42
2.02.12	Variable independiente	42
2.02.13	Técnica de análisis estadístico de los datos	42
2.03	Instrumentos	42
2.04	Operacionalización de variables	44

CAPÍTULO III

3.	Presentación, interpretación y análisis de los resultados	46
3.01	Características del lugar	46
3.01.1	Características de la muestra	48
3.02	Presentación e interpretación de los resultados	50
3.02.1	Análisis cuantitativo	51
3.02.2	Gráfica No. 1 Cuestionario Karasek Dimensión decisión	51
3.02.3	Gráfica No. 2 Cuestionario Karasek Dimensión exigencias del trabajo	53
3.02.4	Gráfica No. 3 Cuestionario Karasek Dimensión apoyo social	55
3.02.5	Gráfica No. 4 Cuestionario Karasek Dimensión compañeros	57
3.02.6	Gráfica No. 5 Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo, motivación intrínseca	59
3.02.7	Gráfica No. 6 Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo, motivación extrínseca	61
3.02.8	Gráfica No. 7 Test de autovaloración del rendimiento laboral	63
3.02.9	Gráfica No. 7 A Test de autovaloración del rendimiento laboral	65
3.02.10	Gráfica No. 7 B Test de autovaloración del rendimiento laboral	66
3.02.11	Gráfica No. 8. Cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales	67

3.02.11	Gráfica No.8. A Cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales	68
3.03	Análisis general	69
CAPÍTULO IV		73
4.	Conclusiones y recomendaciones	73
4.01	Conclusiones	73
4.02	Recomendaciones	74
4.03	Referencias	75
	Anexos	80
	Anexo I: Consentimiento Informado	81
	Anexo II: Ficha técnica cuestionario Karasek	82
	Anexo III: Cuestionario Karasek	84
	Anexo IV: Ficha técnica test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo	91
	Anexo V: Test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo	93
	Anexo VI: Ficha técnica de autovaloración del rendimiento laboral	95
	Anexo VII: Test de autovaloración del rendimiento laboral	97
	Anexo VIII: Ficha técnica cuestionario sobre las relaciones laborales	98
	Anexo IX: Cuestionario sobre relaciones laborales interpersonales	100

RESUMEN

“Riesgos Psicosociales generados por el estrés en el personal de la Dirección de RR.HH. de la Contraloría General de Cuentas”

Jenifer Paola Castro Pinzón

Mirna Soémia Delgado Cayax

Se llevó a cabo la presente investigación en la Contraloría General de Cuentas, en la Dirección de Recursos Humanos, ubicada en la 7ª. Avenida 7-32 zona 13, durante el año 2018, permitiendo contribuir al conocimiento de los riesgos psicosociales generados por el estrés laboral, como el tipo de motivación bajo este contexto, las manifestaciones psico-biológicas por sobrecarga laboral vinculadas al rendimiento laboral, las relaciones interpersonales laborales dentro de dicha organización. Para contribuir a mejorar el bienestar psicológico de cada colaborador de la Dirección de RRHH y disminuir coste fisiológicos y psicológicos que se reflejan en costos económicos para la Institución.

El estrés es un riesgo que afecta la salud física y mental de los colaboradores y repercute dentro y fuera del área laboral, surge cuando los individuos perciben un desequilibrio entre las demandas del ambiente y su capacidad de respuesta, en condiciones en las que fallar tiene consecuencias negativas importantes.

El enfoque metodológico empleado fue de tipo cuantitativo, como objetivo general se planteó conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas y la incidencia del mismo en procesos que el ser humano generalmente ejecuta con normalidad.

El trabajo investigativo se llevó a cabo con una muestra de 35 personas en su totalidad, hombres y mujeres comprendidos entre los 21 a 55 años de edad, aplicando diferentes instrumentos como el cuestionario Karasek, test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo, test de autovaloración del rendimiento laboral y cuestionario sobre las relaciones interpersonales laborales.

PRÓLOGO

La realidad nacional a nivel socioeconómico demanda que hombres y mujeres provean a nivel económico a sus familias para cubrir las necesidades básicas de alimento, educación, vivienda, salud, vestuario de los familiares que aún no las pueden satisfacer por sí mismos.

En general por la necesidad de cubrir las necesidades familiares los guatemaltecos que disponen de un empleo como fuente de ingreso económico, invierten la mayor parte del tiempo diario en trasladarse a sus lugares de trabajo y llevando a cabo las actividades laborales correspondientes.

En el escenario laboral se originan diversos riesgos psicosociales producto de estrés laboral a causa de la dimensión exigencias en el trabajo, manifestada por esfuerzo mental, cantidad excesiva de trabajo, concentraciones de largo tiempo para ejecutar labores. Las motivaciones laborales juegan un papel importante en el desempeño de las funciones, el tipo de motivación que necesita fortalecerse es extrínseco, por el efecto consecutivo a la acción laboral.

En los colaboradores las manifestaciones por sobre carga laboral encontradas se caracterizan una sintomatología psicológica biológica como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, cansancio mental, dolores en distintas partes del cuerpo, riesgos psicosociales que perjudican también la salud del personal, lo colocan en riesgo de convertirse en una condición crónica.

Los riesgos psicosociales generados por el estrés raras veces afectan las relaciones interpersonales laborales, en general estas se llevan a cabo en armonía, respeto, un alto sentido de calificación hacia el compañero de trabajo para desempeñar sus funciones, la experimentación de trabajar en equipo.

Esta investigación se planteó en base al objetivo general de conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, específicamente valorar el involucramiento laboral del

colaborador en la gestión de su trabajo, establecer el tipo de motivación que experimentan los colaboradores, identificar las manifestaciones psicológicas-biológicas en el colaborador, describir las relaciones interpersonales de los colaboradores en situaciones de estrés.

La investigación se llevó a cabo a través del enfoque cuantitativo, con la técnica de recolección de datos en una muestra de tipo intencionado, aplicando los instrumentos cuestionario para evaluar el estrés laboral, cuestionario sobre las relaciones interpersonales, test de autodiagnóstico de las motivaciones de trabajo, test de autovaloración del rendimiento laboral, cuyas variables fueron de tipo independiente, instrumentos aplicados en la institución estatal Contraloría de Cuentas, en la dirección de Recursos Humanos, con 35 colaboradores hombres y mujeres que laboran en dicha área, comprendidos entre los 21 y 55 años de edad.

Un sincero agradecimiento a la Contraloría General de Cuentas, a las autoridades que en su momento apoyaron la ejecución de este estudio, en especial al equipo que compone la dirección de Recursos Humanos por la oportunidad brindada para realizar esta investigación en tan prestigiosa institución estatal, agradecimientos especiales a cada hombre y mujer colaboradora que compartió sus experiencias, conocimientos y los plasmó en cada hoja de cada instrumento de recolección de datos, entendiendo el aporte enriquecedor que sus conocimientos hicieron a esta investigación, porque fueron parte fundamental de la misma, con sus aportes se lograron alcanzar los objetivos planteados.

Deseando que los resultados obtenidos sirvan para la implementación de mecanismos estructurales organizacionales que minimicen los riesgos psicosociales encontrados a causa del estrés laboral para una condición de vida laboral óptima.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.01 Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo, durante el año 1986, llamó la atención sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, desde que el ser humano desempeña una actividad con fines de remuneración económica, se ha sometido a condiciones de trabajo que se convierten en riesgos psicosociales que generan estrés y que afectan el bienestar bio-psico-social.

Los riesgos psicosociales, en el área laboral, se relacionan con comunicación ineficaz, cargas o exigencias en el trabajo, inseguridad del empleo, ejecución rápida de la tarea, y todos aquellos factores relacionados a una gestión laboral deficiente y estos ocasionan la sensación de vivir con altos niveles de estrés.

Los riesgos psicosociales laborales, presentes u originados por el estrés, pueden llegar a producir alteraciones en la vida del trabajador afectando desde su vida familiar hasta social, incidiendo en su desempeño laboral de una forma perjudicial.

El estrés ha estado presente en la humanidad, desde que ésta ha necesitado adaptarse al medio o evolucionar, entendiendo el estrés como “la respuesta que emite un organismo ante aquellos estímulos que percibe como amenazantes o ante los que tiene que actuar” (Apsia, 2016, p. 31)

A los antepasados el estrés les sirvió como mecanismo para enfrentar al medio hostil que les tocó vivir y lograr la supervivencia, emitiendo la respuesta fisiológica necesaria para poder adquirir alimentos y de esa manera conservar la vida.

En la actualidad, el mismo ser humano ha procurado que las condiciones de vida sean más favorables y le provean una sensación de bienestar, sin embargo, la condición de estrés persiste, y no precisamente por sobrevivencia, extrapolándola a diferentes áreas de su vida.

En el área laboral, la condición de estrés demanda un esfuerzo mayor en la persona, dicha condición está relacionada con muchos factores, desde la empresa, las tendencias globales sobre la mejora de la calidad en el producto y el servicio al cliente, han incrementado las exigencias en la realización de la tarea.

Los cambios en la industria y el sector de servicios, se han generalizado a las diferentes organizaciones, ocasionado que el estrés se encuentre presente en el área laboral y desde este punto de vista “el estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal”. (Fuertes Rocañin, 2004, pp. 11)

Los riesgos psicosociales que generan estrés, están relacionados con una inadecuada organización o gestión laboral, iniciando en actividades que no requieran demasiado esfuerzo, pero conforme la exigencia en las actividades laborales aumenta, se incrementa la frustración, se genera mayor estrés, que puede presentarse a corto o largo plazo según sea la resistencia del individuo a situaciones estresantes.

Los problemas del estrés aparecen cuando el nivel es muy intenso y se mantiene durante mucho tiempo. Como suele ocurrir, son los excesos los que resultan nocivos, no el estrés en sí, ocasionando la aparición de otros riesgos psicosociales, cuando esto ocurre, aparecen algunas manifestaciones o síntomas tanto psicológicos como físicos.

Entre las manifestaciones psicológicas están: cansancio, mal humor, irritabilidad, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueo mental o hipersensibilidad, alteraciones. (Autonomía, 2011, pp. 161)

Entre la sintomatología física que resulta por los niveles altos de estrés se observa, insomnio, trastornos sexuales, hipertensión, arritmias, alteraciones dermatológicas, alteraciones muscoesqueléticas, alteraciones digestivas, alteraciones del sistema inmune, alteraciones del sistema endocrino, entre otros.

Son diversos los riesgos psicosociales que aparecen por la carga de estrés elevada, repercutiendo en el rendimiento y la satisfacción laboral, el estrés que ocasiona estos

riesgos psicosociales aparece cuando las condiciones de trabajo se vuelven inadecuadas, cuando los factores organizacionales no cubren las expectativas del trabajador.

Cuando la persona es alcanzada por los riesgos psicosociales generadores de estrés laboral se ve afectada la salud y por consecuencia el trabajo. Las condiciones en las organizaciones son el punto central donde los factores laborales pueden convertirse en un riesgo para la persona y generar estrés.

“Los riesgos psicosociales generadores del estrés en las organizaciones son resultantes de diversos factores, entre ellos: factores relacionados con el entorno de trabajo, factores relacionados con las tareas y las funciones, elementos relacionados con la organización del tiempo de trabajo, y componentes relacionados con la estructura de la organización. Ante estos riesgos el ser humano con sus características personales responde de manera diferente según sea la demanda que afronte. El estrés laboral afecta diferentes ámbitos de la vida de la persona, el ámbito familiar al no resolver las situaciones del trabajo la persona se puede alejar de actividades familiares por preocupaciones del trabajo, en el ámbito social al no tener mayor participación” (Moreno Jiménez, Bernardo, 2010, pp. 20)

Por ello se hace necesario conocer los riesgos psicosociales que se generan a causa del estrés laboral, y cómo éste puede afectar procesos que son normales en el área laboral, debido a que el trabajo no se puede desvincular de la persona.

El trabajo en la vida de las personas guatemaltecas que se desempeñan como colaboradores de empresas, organizaciones, instituciones, representa un medio para obtener ingresos, para sostener la economía familiar y/o personal, porque a través de esa entrada se sufragan gastos de alimentación, vivienda, salud, educación.

En algunos casos, mantener un trabajo significa cubrir las necesidades básicas de familiares con capacidades diferentes, enfermedades crónicas, adulto mayor, en general desempeñar un trabajo brinda satisfacción personal por la sensación de ser productivo.

Debido a la presencia del estrés laboral, surge la curiosidad académica sobre la repercusión en la vida de los guatemaltecos dentro del ámbito laboral, cómo éste mecanismo que en su momento fue de sobrevivencia, ahora genera riesgos psicosociales.

Algunas de las personas de la Contraloría General de Cuentas han manifestado algunos síntomas como dolor de cabeza, cansancio, problemas gástricos y como esto afecta su rendimiento laboral.

En esta investigación se desarrollan preguntas tales como ¿qué nivel de estrés enfrenta el personal de la dirección de RR. HH de la Contraloría General de Cuentas?, ¿Cómo el estrés laboral incide en la motivación de los colaboradores?, ¿cómo es el rendimiento laboral de los colaboradores, con carga de estrés?, ¿cómo se relacionan los colaboradores, manifestando estrés laboral?

1.02 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

Objetivos Específicos

- Valorar el involucramiento laboral del colaborador en la gestión de su trabajo.
- Establecer el tipo de motivación que experimentan los colaboradores.
- Identificar las manifestaciones psicológicas-biológicas en el colaborador.
- Describir las relaciones interpersonales de los colaboradores en situaciones de estrés.

1.03 MARCO TEÓRICO

1.03.1 Antecedentes

El estudio sobre los diversos riesgos psicosociales generados por el estrés que afectan a diversas personas en el área laboral ha sido de gran interés, desde que el ser humano desempeña el trabajo con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas, personales y familiares ha sostenido situaciones de estrés que afectan su bienestar psicológico.

Los estudios realizados, a nivel internacional, han abordado diferentes aspectos del problema de estudio, como se puede observar según los artículos de diferentes revistas, tal como la investigación de Florencia Cecilia Sánchez titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, realizada el año 2010, con hombres y mujeres de la empresa San Lorenzo, Santa Fe, Argentina.

El objeto de estudio fue identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos, basado en el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, utilizando las técnicas e instrumentos como el cuestionario que se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa utilizando el cuestionario de satisfacción laboral para indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado y otro cuestionario para evaluar estresores.

La investigación obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajo “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

Las conclusiones, de dicho trabajo, se desarrollaron dentro del marco referencial de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman. Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos.

En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos.

Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.

Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico, así lo identifica el artículo.

En base a estos resultados el estudio recomienda que las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por decisión propia, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico.

Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por si misma de la situación o cuando los síntomas que presentan le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas.

En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad.

Esta investigación, apoya el objeto de estudio, en cuanto a que la percepción de estrés laboral es subjetiva por lo tanto la persona que lo sufre debe buscar la ayuda profesional para incrementar el bienestar psicológico.

En otro artículo se observa sobre la investigación realizada por Mayra Antonia Morales Colunga, titulada “Estrés laboral”, llevada a cabo en el año 2016, cuyo objeto de estudio fue determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores por medio de sus experiencias y así determinar cuál fue la causa que origina el cambio de personalidad en la empresa, publicado en la revista; Gestipolis, cuyo diseño de investigación fue cuantitativa con el objeto examinar los datos de manera numérica por medio de encuestas, las técnicas e instrumentos fueron de tipo cuantitativo mediante la realización de una encuesta vía electrónica a 50 personas trabajadoras.

Como conclusiones basadas en las encuestas realizadas se encontró que el 39.13% del personal empleado trabaja de 9 a 12 horas por día considerando que el 54.35% duerme entre 6 y 8 horas por lo cual el nivel de descanso después de su jornada laboral es baja.

El 50% de los empleados encuestados señalan que sus actividades requieren que sea rápidas por lo cual el cansancio es mayor a pesar de que el personal tiene la libertad de decidir cómo realizar su trabajo. También como resultado se obtuvo que entre el 24 y 21% de los trabajadores padecen enfermedades gastrointestinales e insomnio.

Referente a clima laboral el 60.87% hacen mención que entre sus compañeros hay apoyo para poder facilitar sus actividades, sin embargo, hay conflictos ya que el 30.43% de los trabajadores opinan que sus jefes no se preocupan por el bienestar de sus compañeros siendo ellos trabajadores de los departamentos de mantenimiento, producción, almacén y control de calidad y el 39.13% menciona que si reciben apoyo de sus jefes inmediatos siendo estos la mayoría administrativos.

Esta investigación aporta al objeto de estudio la importancia que tiene la percepción de preocupación de los jefes hacia los trabajadores, el poco descanso que manejan por día los trabajadores, la rapidez en la ejecución de las tareas son riesgos psicosociales de estrés.

El trabajo de Silvia Portero de la Cruz y Manuel Vaquero Abellan se cita en la revista Latinoamérica de Enfermagem con el artículo titulado; desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario, investigación llevada a cabo en el año 2014, cuyo objeto de estudio fue; describir las características socio-laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio-laboral.

Investigación llevada a cabo con el método de estudio descriptivo transversal, utilizando como técnicas e instrumentos un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo socio-laboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja.

El artículo menciona como conclusiones: el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

Recomendaciones: resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones.

Esta investigación aporta la relación que existe entre el desgaste profesional y los niveles de estrés, importante para describir como una puede influir sobre la otra en área de trabajo que requiere un grado de rendimiento alto por la responsabilidad en las tareas.

El artículo de la revista Cubana de Salud Pública se encuentra la investigación de Walter L. Arias Gallegos, titulada; estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales, del año 2012, cuyo objeto de estudio fue identificar los sucesos vitales

más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa.

El diseño de la investigación fue cuantitativo utilizando como instrumentos la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe que consta de 24 ítems que se valoran a través de unidades de cambio vital (UCV), siendo la más elevada la muerte del cónyuge (100 UCV) y la más baja el ir de vacaciones (13 UCV).

Para la calificación se suman los puntajes obtenidos de acuerdo a los sucesos vitales experimentados en el lapso del último año. La escala ofrece cuatro categorías que expresan el nivel de estrés: normal cuyas puntuaciones son menores de 150 UCV; estrés medio, que abarca las puntuaciones de 150 a 159 UCV; crisis moderada que va de 200 a 299 UCV y crisis de vida considerable que abarca las puntuaciones mayores de 300 UCV.

En el encabezado de la Escala de Evaluación de Reajuste Social, se colocó un espacio para colocar los datos relativos a la edad, el género y el cargo que tienen los trabajadores en la empresa. Se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,79 mediante el método de mitades partidas.

Los resultados sugieren que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa Asistencia y Mantenimiento Minero S.A.C. son: cambios de hábitos de alimentación, cambio en las condiciones de vida, cambio de hábitos de sueño, cambio de estatus económico y gran logro personal.

Asimismo, se encontró que existen diferencias en los sucesos vitales según el tipo de cargo que tienen los trabajadores. Los administrativos marcaron el cambio de responsabilidades en el trabajo además del cambio de hábitos de sueño, de alimentación y de condiciones de vida.

Para los ingenieros, por otro lado, el matrimonio y las vacaciones eran además del gran logro personal y el cambio de condiciones de vida, los sucesos vitales más frecuentes

Con respecto al estrés, el grupo profesional de los ingenieros obtuvo mayor porcentaje en los niveles más severos. Esto puede deberse a las mayores demandas a que

está sujeto su trabajo, ya que tienen más responsabilidades que los administrativos y los mecánicos operarios.

El aporte de esta investigación consiste en abordar los sucesos, tanto positivos como negativos, que ocurren en la vida de una persona, como factores de incidencia en el estrés laboral, originando el planteamiento de hechos inherentes al ser humano, y no al trabajo o entorno laboral que pueden generar estrés o contribuir al bienestar psicológico y por ende disminuir los niveles de éste.

Los aportes internacionales han sido varios, sin embargo, a nivel nacional se han hecho varios estudios, como el llevado a cabo por; Beatriz Adriana Medina Batres y Marta Esmeralda López Vásquez enfocado en los “Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida, de una cadena de restaurantes multinacional de la ciudad capital”, realizada en el año 2013, con la cadena de restaurantes multinacional de comida rápida Pollo Campero, específicamente con el personal de reparto que laboran en los restaurantes ubicados en las zonas 4 y 1 de la ciudad capital.

Con el objetivo de ofrecer una intervención oportuna y practica para los motoristas repartidores de comida rápida, personal que está expuesto a problemáticas diarias en cuanto a clima, seguridad urbana y de tránsito, entre otros.

Este estudio llegó a la conclusión de que para reducir o prevenir las presiones laborales se sugiere al colaborador modifique su estilo de vida, y mantenga una perspectiva equilibrada entre las actividades laborales y el descanso.

Los individuos pueden disminuir los efectos del estrés al involucrarse en otros contextos diferentes, como eventos deportivos, rutinas frecuentes de ejercicio, actividades recreativas, ampliando o cambiando su círculo social o haciendo actividades que pongan sus pensamientos en algo diferente a la organización.

Dejando al alcance de los colaboradores, conocimientos prácticos y aplicables, sobre cómo detectar y erradicar el estrés y la ansiedad a la hora de que les esté afectando, ya que retrasa y perjudica el trabajo y sus resultados a corto, mediano y largo plazo. Una

guía práctica y concisa, es una herramienta invaluable a la hora de contrarrestar el estrés laboral que nos afecta día a día, y más en una época tan competitiva y globalizada.

El abordaje científico inicia sobre la base de la definición de qué es un riesgo psicosocial laboral, debido a que en el ser humano influyen varios y en diferentes áreas.

1.04 Riesgos psicosociales

“Los riesgos psicosociales laborales son los hechos, acontecimientos, situaciones o estados que es consecuencia de la organización del trabajo”. (Moreno Jiménez, 2010, pp. 4) Es decir, los hechos, situaciones y los contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen una probabilidad alta de causar daños en la salud física, social y mental del trabajador y son todos aquellos que generan estrés laboral por una inadecuada gestión laboral, ocasionando que el mismo estrés genera diversos riesgos psicosociales.

Cuando se menciona que los riesgos psicosociales pueden causar daños, se refiere a los estragos en la salud de la persona llevándola a un nivel significativo de gravedad, los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales dañan al individuo y por consecuencia dañan a la sociedad, los riesgos psicosociales cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

1.04.1 Características de los riesgos psicosociales

Como se mencionó con anterioridad, son todas las situaciones que generan en el colaborador estrés laboral, algunos autores opinan que estos riesgos afectan los derechos fundamentales del trabajador cuando dañan los elementos básicos o las características de principales del ser humano, como la dignidad personal, la integridad física, el derecho a la salud.

Dentro de los riesgos psicosociales que afectan los derechos fundamentales del trabajador se encuentra la violencia, el acoso laboral y sexual porque afectan la dignidad,

la integridad personal, situaciones a las que generalmente están expuestos los guatemaltecos.

En materia legal, la Constitución Política de la República de Guatemala, menciona Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. Y el Artículo 4º.- Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí. (Título I, artículo 2).

Con este artículo el Estado guatemalteco está obligado a velar porque el ciudadano viva una condición de dignidad que le brinde bienestar psicológico, sin embargo, los efectos del fenómeno de la globalización han repercutido en exigencia laboral, en desmedro de la salud del colaborador.

Los riesgos psicosociales son generados por el estrés laboral, afectando la salud del trabajador, así como su salud mental, los riesgos psicosociales se distinguen y se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud física y mental.

Los riesgos psicosociales que afectan la salud mental del trabajador, por su naturaleza, son importantes porque inciden en los procesos de adaptación, equilibrio mental y sistema de estabilidad de la persona.

Los riesgos psicosociales pueden generar alteraciones en el sistema de los procesos cognitivos, conductuales y emocionales ya que se consideran como violaciones importantes de las expectativas laborales básicas y cuando esto ocurre se puede llegar a trastornos mentales importantes, entre los trastornos más comunes que pueden aparecer están la depresión, suicidios o conductas para suicidas y el trastorno de estrés postraumático que según la OIT se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, como una enfermedad profesional. (Jiménez Moreno, 2010, pp. 17)

1.04.2 Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

Cada vez existen más evidencias de las consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores como por ejemplo se mencionan las siguientes consecuencias y efectos:

- ✓ Problemas relacionados con la salud: salud física, salud mental, consumo de sustancias, trastornos psicosomáticos.
- ✓ Actitudes ante la empresa: satisfacción laboral, implicación laboral y conductas contraproducentes.
- ✓ Tiempos de trabajo: rotación de personal, ausentismo, bajas laborales, duración de las bajas.
- ✓ Costes económicos: accidentes de trabajo, pérdida de materiales, rendimiento y productividad.

1.04.3 Tipos de riesgos psicosociales

Se describen algunos de los principales riesgos psicosociales que se reconoce generan importantes consecuencias en la salud cognitiva, salud física y mental de los trabajadores.

1.05 El estrés

En la actualidad el estrés es uno de los principales riesgos psicosociales que afecta de forma global la salud de los trabajadores. *“Etimológicamente, el estrés significa esfuerzo, tensión”*. (Puliti, 2004, pp. 19).

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicosomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicas, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.

Distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:

- ✓ Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.
- ✓ Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.
- ✓ Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.
- ✓ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc. (González, 2005, pp. 42).

Diversos autores, enfocados en la materia han definido el estrés laboral de acuerdo al impacto en las diferentes áreas del individuo.

Para el Doctor Soly Bensobor, de Francia, el estrés es: la respuesta del organismo a toda demanda. Puede ser física (un golpe), psicológica (despido) o emocional (Argentina campeón). Esa demanda provoca en el organismo una respuesta biológica idéntica. (Puliti, 2004, pp. 19).

Según el Doctor Hans Selye el estrés es: “la reacción a una situación nueva”, y está íntimamente ligada a los mecanismos de adaptación del hombre al medio que lo rodea; lo

llamó “síndrome de adaptación”. Selye fue el primero en usar en medicina la palabra estrés; este vocablo lo extrajo de la terminología de los ensayos de materiales. Los ingenieros suelen usar este término para evaluar la resistencia de los mismos. (2004, pp. 19).

La vida cotidiana en general se ha convertido en un vaivén de tensión, por las altas demandas que la persona enfrenta, aunada a la tensión socio-política, propia de la región en que vive.

La expresión: estoy estresado, hoy en día forma parte del vocabulario básico de la sociedad, esta es una lista de posibles situaciones de estrés en la vida cotidiana:

- ✓ El hombre por la noche regresa a casa cansado del trabajo y tiene que reparar la lavadora.
- ✓ El automovilista que está en un atasco y sabe que no llegará puntual a la cita con un cliente.
- ✓ La madre trabajadora cuyos hijos y marido se sienten desatendidos y que quiere dar gusto siempre a todos.
- ✓ La enfermera que tiene que atender ella sola a varios pacientes graves.
- ✓ El padre que está solo con su bebé llorando porque su madre se ha entretenido en el camino.
- ✓ El aprendiz que está sobrecargado de trabajos por su jefe y ya no puede distinguir cuál es el primero que debe realizar. (Braidot, 2016, pp. 25)

El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

Una conducta de salud es cualquier actividad llevada a cabo por una persona con el fin de proteger, promover o mantener la salud.

Muchos estudios han demostrado que el estrés reduce la competencia inmunológica del organismo. Puede reducir la resistencia a las enfermedades, las personas sometidas a altos niveles de estrés sufren un mayor número de enfermedades infecciosas de todo tipo.

El estrés es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar la salud, en este tipo de situación perjudica al colaborador.

1.05.1 Tipos de estrés

Estrés agudo: este es estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Puede ser cuando se presionan los frenos, pelea con la pareja. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando se hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

Estrés crónico. Este es el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Usted puede tener estrés crónico si tiene problemas de dinero, un matrimonio infeliz o problemas en el trabajo.

Cualquier tipo de estrés que continúa por semanas o meses es estrés crónico. Puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se dé cuenta que es un problema. Si no encuentra maneras de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud. (Chappa, 2003, pp.255)

El ser humano está diseñado para afrontar amenazas y peligros, cuando se presenta una situación de alerta de peligro ésta se combate con el mecanismo de defensa llamado estrés, que es desarrollado para defenderse, con esto podemos comprender que el estrés no es malo y podemos utilizarlo a nuestro favor siempre y cuando no abusemos de este. Actualmente el estrés es generado por factores psicosociales, nuestro organismo ante

estos factores reacciona de dos maneras, en forma negativa provocando consecuencias dañinas para la salud física y mental y en forma positiva causando reacciones inversas.

Estrés Positivo: También llamado eustrés, se identifica porque no causa daño al ser humano, es el grado de estrés que se necesita para ser productivos física y mentalmente, es útil en nuestra forma de vivir porque impulsa el deseo de trabajar, de esforzarnos por mejorar, las personas están motivadas y son creativas. Una alegría, una noticia agradable son estresantes positivos.

Estrés Negativo: También llamado distrés, ante la percepción de demandas que nos generan dificultad o represente una amenaza, se busca el modo de enfrentarlas, pero cuando no es posible afrontar estas situaciones la balanza del estrés se inclina hacia el lado negativo, es cuando surge el distrés. En el ambiente laboral es distrés se genera por diferentes situaciones como carga de trabajo excesiva en corto tiempo, actividades en las que no se tiene conocimiento requerido o la falta de actividades que provocan aburrimiento en el individuo. (2003, pp.255)

La consecuencia del distrés es un desequilibrio y psicológico que termina en reducir la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado. Los estresantes negativos en la vida de la persona se encuentran en diferentes áreas de la vida, pero en el área laboral un mal ambiente de trabajo es suficiente para afectar gravemente la salud de la persona.

El ser humano llega a normalizar estas condiciones de vida, que deja de darles la atención que merecen.

Las situaciones dentro de los lugares de trabajo relacionadas con el estrés son posibles enfermedades, posibilidad de aumento de accidentes, absentismo laboral, bajo rendimiento, incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas, clima psicosocial no sano dentro de las organizaciones. (2003, pp.255)

El estrés es un problema grande que va creciendo cada vez más con las exigencias sociales, afecta a todos los países y personas, así como todas las profesiones y puestos de

trabajo. Los países industrializados sufren de este problema y de sus consecuencias, pero también los países en proceso de desarrollo son afectados por el problema de estrés.

Según la Organización Mundial de la Salud –OMS- “El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. (2008, OMS, Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo, Pp. 10).

1.05.2 Manifestaciones del estrés

Síntomas físicos: Tensiones musculares, especialmente en la región escapular y dorsal, hipertensión, dolores articulatorios, astenias, insomnio, jaquecas, mareos, calambres, bajas defensas, propensión a la enfermedad, sofocos, ahogos, opresiones, sudores repentinos, sensación de opresión en la garganta, contracciones faciales, debemos de hacer caso a estos primeros síntomas para prevenir enfermedades mortales como úlceras de estómago, trastornos digestivos, enfermedades de riñón y vejiga, enfermedades cardíacas y vasculares. (Palacios Plaza, 2009, pp. 104)

Algunas veces se atribuyen estas dolencias a los cambios de clima, molestias familiares.

Síntomas psicológicos: mayor susceptibilidad general, impaciencia, llanto frecuente, depresiones hasta el deseo de morir, aislamiento, sensación de soledad, exasperación, cualquier forma de adicción: de adelgazamiento, consumo de nicotina, alcohol, droga y gula, temores: agorafobia y vértigo, temor de las relaciones humanas, neurosis y enfermedades psíquicas. (2009, pp. 104)

En las mujeres es más propenso asociar la sintomatología a problemas menstruales, y generalmente sobrellevar en silencio la situación.

Síntomas espirituales: concentración débil, pensamiento obsesivo, no poder desconectar, inquietud, perfeccionismo, incapacidad de tomar decisiones, bloqueos. No todas las personas tienen los mismos síntomas ya que todos somos diferentes y reaccionamos de diferente forma al estrés. (2009, pp. 104).

Conforme a las creencias de las personas, así son las respuestas a circunstancias que afectan sus vidas.

1.05.3 Causas del estrés laboral

En esta área ocurre por una deficiente gestión laboral, en donde las funciones, aunque estén determinadas, se rebasan por sobrecarga, prevalece lo emergente sobre lo prioritario, ocurriendo que los colaboradores ejecuten tareas de otras funciones, generando malestar psicológico.

1.05.4 Fases del estrés

Cuando el individuo se halla en una situación estresante su organismo emite respuestas para poder adaptarse, en este proceso se dan tres fases:

a. Fase de alarma

Ante el estresor se genera una situación de alarma en la que disminuye la resistencia por debajo del nivel normal. Es una reacción automática y espontánea que se compone de una serie de síntomas:

- ✓ Movilización de las defensas del organismo
- ✓ Aumento de la frecuencia cardíaca
- ✓ Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- ✓ Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- ✓ Aumenta la capacidad respiratoria
- ✓ Se produce dilatación de las pupilas

- ✓ Aumenta la coagulación de la sangre
- ✓ Aumenta el número de linfocitos

Cuando el estímulo desaparece el sistema nervioso se restablece a la condición anterior, este cambio a su estado normal no perjudica al individuo siempre que éste tenga suficiente tiempo para recuperarse, esta fase no tiene una amplia duración de tiempo, pero si el estímulo dura más tiempo entonces surge la fase de Resistencia.

- b. Resistencia: Cuando un trabajador se encuentra ante estímulos que son continuos su organismo no tiene tiempo de para recuperarse, pero no obstante sigue reaccionando ante éstos para lograr la desaparición de los síntomas, cuando los estresores son demasiado y el organismo logra afrontarlos surge la fase de agotamiento.
- c. Agotamiento: Los estresores continuos y en periodos largos de tiempo ocasionan que la energía de adaptación del organismo humano se agote y cuando no logra afrontar los estímulos el trabajador entra en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. (Comín, 2004, pp. 46)

1.05.5 Factores estresores

Se comprende como estresor cualquier situación que provoque una respuesta en el profesional o trabajador de la organización, como lo pueden ser las exigencias y características del trabajo. Dentro de los factores estresores se encuentran los factores estresores individuales y los factores estresores relacionados con las demandas del trabajo.

Los factores individuales se refieren a características de las personas, estos estresores no tienen un carácter estático y reactivo respecto al entorno más bien tienen un efecto dinámico y activo en el entorno laboral y como consecuencia con el estrés. Los factores de las demandas del trabajo están relacionados con el puesto de trabajo y con la organización, se refieren a las exigencias y características del trabajo que son factores de estrés. En la siguiente tabla se visualizan ambos factores:

Tabla 1

Factores Individuales	Factores de Demanda del Trabajo
Personalidad Tipo A	Sobrecarga de trabajo
Dependencia	Infracarga de trabajo
Ansiedad	Infrautilización de habilidades
Introversión	Repetitividad
Rigidez	Ritmo de trabajo
Formación, experiencias y capacidad intelectual y física	Ambigüedad de rol
La mala condición física y los malos hábitos de salud	Conflicto de rol
Las necesidades del individuo	Relaciones personales
Las aspiraciones	Inseguridad en el trabajo
Las expectativas	Promoción
Los valores	Falta de participación
	Control
	Formación
	Cambios en la organización
	Responsabilidad
	Contexto físico

Consecuencias del estrés: El estrés afecta la salud del individuo gravemente y por consiguiente afecta a la organización. Las consecuencias para el trabajador son enfermedades y patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento de colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, trastornos asociados respiratorios, entre otros. Psicológicamente el trabajador pierde autoestima, no está motivado, sufre depresiones que lo pueden llevar hasta el suicidio. Dentro de la organización el trabajador tiene alteraciones de conducta como robar, agresividad, desconcentración, ausentismo, rotación de la mano de obra, accidentes laborales, entre otras consecuencias. (Melgosa, 1994, 129)

1.05.6 Otros riesgos psicosociales

Son riesgos psicosociales aquellos ocurridos por el estrés laboral, como la afectación de las emociones. El trabajo emocional es un tipo de trabajo que requiere de la regulación de las emociones y el autocontrol de las emociones positivas y negativas que tienen como objetivo la satisfacción de los clientes. (Carrasco, 2005, pp. 82)

Son diversos los factores que pueden influir negativamente en la vida del trabajador, se puede observar que los riesgos de sufrir estrés laboral son diversos y las causas varias, sin embargo, los estudios para procurar el bienestar psicológico del colaborador van en aumento.

El estrés laboral afecta diversos procesos que en la vida del ser humano ocurren con regularidad, los desempeña sin mayor dificultad, sin embargo, cuando ocurren situaciones negativas, como la vivencia a nivel alto de forma cotidiana del estrés, dichos procesos se dificultan, convirtiéndose en riesgos psicosociales.

Se convierten en riesgos psicosociales porque afectan la vida de la persona, y entre los afectados están, la motivación, rendimiento laboral y las relaciones interpersonales.

1.06 Qué es la motivación

La mayoría de los autores concuerdan que la motivación es “el conjunto de fuerzas o impulsos que incitan al individuo a comportarse de determinada manera” (Dolan y Martín, 2000, pp. 30)

1.06.1 Factores determinantes de la motivación

“Motivar a un individuo no es tarea fácil para un gestor, ya que debe adaptar sus esfuerzos a las particularidades del individuo, fundamentalmente diferentes de otros individuos, por sus actitudes, comportamientos, objetivos, antecedentes y particularmente, por las necesidades que le son propias.

Las necesidades consisten en deficiencias fisiológicas, psicológicas o sociales que un individuo siente puntualmente.

En la motivación concurren factores intrínsecos y extrínsecos, Los factores internos se asocian con los motivos o las necesidades que incitan al individuo a adoptar un determinado comportamiento. (Dalan yMartín, 2000, pp. 32)

1.06.2 Fisiológicas: Corresponden a las necesidades básicas del ser humano, tales como comer, beber, descansar, nunca se satisfacen por completo. El proceso es continuo y perpetuo a lo largo de la vida, estas necesidades se satisfarían procurando ofrecer a los empleados un sueldo aceptable.

1.06.3 De seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas han sido medianamente satisfechas, las necesidades de seguridad surgen e incitan a estos comportamientos en vista de su satisfacción. En la empresa se refieren por ejemplo a tener cierta estabilidad laboral, seguros médicos, plan de pensiones, un entorno de trabajo confortable, estructurado ordenado y seguro.

1.06.4 Sociales: En esta categoría entrarían las necesidades de amistad de afiliación y de amor, así como el deseo de trabajar en equipo y relacionarse con las personas del entorno. Las necesidades de afiliación y de pertenencia inician a las personas a formar parte de asociaciones o de grupos y colaborar con los individuos que les rodean.

1.06.5 Estima y dignidad: En la empresa las necesidades de estima se satisfacen en la medida en que, de una parte, los trabajadores manifiestan un sentimiento de orgullo tras la realización de las tareas que les han sido confiadas, por otra parte, son objeto de reconocimiento por parte de sus colegas y de la organización por el trabajo desempeñado.

1.06.6 Autorrealización: En la cima de la jerarquía de necesidades se encuentran las de autorrealización. Se trata de necesidades que sienten las personas para realizar sus aspiraciones, perfeccionarse y de crear, en el sentido más amplio de la palabra.

1.06.6 La motivación en el trabajo

Toda organización es esencialmente una obra humana, en cuanto que, en primer lugar, es fruto del esfuerzo humano y en, segundo lugar, se compone de hombres. Por tal razón, todo intento por comprender lo que es una organización debe empezar por el estudio del hombre. (Rodríguez Porras, 2000, pp. 11)

Para Rodríguez Porras (2000). “en el ámbito de la teoría de la organización, Pérez López, ha formulado un esquema de la motivación humana, con el fin de explicar la estructura y dinámica de la organización” (pp.21)

Se entiende que el vínculo de la persona con la organización es de origen contractual, a expensas de que llegue a su fin, o se cumplan las tareas porque fueron pactadas, y no precisamente por el gusto de desempeñarlas, existiendo también rubros en los que se solicita al colaborador ejecutar todas las tareas a fines del cargo, en situaciones sin las previas capacitaciones.

1.06.7 Motivación extrínseca

“El sujeto se mueve por las consecuencias que espera alcanzar, por el ejemplo, el salario, debido a la relación del entorno, en virtud de la acción ejecutada”. (2000. pp. 21) Dicha remuneración, para la mayoría de los guatemaltecos sirve para cubrir las necesidades básicas personales y familiares.

1.06.8 Motivación intrínseca

“El sujeto se mueve por consecuencias que espera se produzcan en él, la acción ejecutada. Por ejemplo, la satisfacción de un trabajo bien hecho”. (2000, pp. 21). A la mayoría de los seres humanos les gusta experimentar la sensación de productividad, de ser eficaces y capaces de realizar una tarea.

1.06.9 Motivación trascendente

El sujeto se mueve por las consecuencias que espera que produzca su acción en otro u otros sujetos presentes en su entorno. Por ejemplo, la utilidad que puede proporcionar su ayuda a un colega en dificultades.

Estas tres motivaciones, según postula el autor, se encuentran en todas las personas, aunque en proporciones distintas, salvo excepciones. Sin embargo, cada una de ellas tiene calidad distinta. No es lo mismo ser movido a una acción por motivación extrínseca, intrínseca o trascendente. (2000. pp.21).

Cuando el sujeto se mueve por motivación extrínseca está, en cierto modo, dependiendo de la reacción del entorno, esto es, de lo que reciba a cambio; cuando se mueve por motivación intrínseca, está respondiendo a su propia satisfacción personal, con independencia del entorno; cuando se mueve por motivación trascendente, significa que se abre a las necesidades ajenas, con independencia de la reacción del entorno y su propia satisfacción personal.

Este esquema motivacional que estamos examinando tiene varias características:

- a) Pone acento en las intenciones del sujeto, más que en la temática de necesidades que pueden estar activas en el mismo. No le preocupa tanto lo que el sujeto siente, como lo que el sujeto quiere. Contempla los fines del sujeto. Es una teoría voluntarista y finalista, al mismo tiempo.
- b) Se apoya en el análisis de la estructura misma de la realidad, en cuanto que contemplo al sujeto en relación con el entorno en que tiene lugar la acción y consigo mismo. Por encima de la temática de las necesidades humanas, placer, seguridad, afecto, logro, etc. Destaca la importancia de la dimensión de la realidad en que se da la consecuencia que motiva la acción.
- c) En cuanto a los conceptos de motivación extrínseca e intrínseca, la teoría enlaza con el estado actual de los estudios sobre motivación en el trabajo.
- d) En cuanto al concepto de motivación trascendente, éste tiene muchos puntos de contacto con la voluntad de sentido de Frankl y las tendencias positivas de Lersh. (Rodríguez, 2000, pp.23)

Sin embargo, en los trabajadores infieren las relaciones laborales interpersonales, como la plantea el siguiente apartado.

1.07 El factor humano en la organización del trabajo

En una serie de investigaciones, de carácter interdisciplinar, realizadas en la empresa Western Electric Co; en Hawthorne, Chicago, Elton Mayo, alrededor del año 1933, junto a sus colaboradores descubren que la productividad obrera de la empresa que

investiga no depende fundamentalmente de la modificación de condiciones laborales y técnicas de producción (realizadas de acuerdo con esquemas tayloristas: horarios, incentivos, salarios, descansos, iluminación, ruidos, decoración, etc.). Sino del ambiente social, del grupo de trabajo. El efecto Hawthorne remite el incremento de la producción derivado del aumento de la motivación laboral, asociado a su vez, al buen ambiente creado en el grupo social informal de trabajo. (Blanch. 2003. Pp. 64)

El ser humano es un sujeto social, que constantemente interactúa con los que le rodean, convirtiéndose el trabajo un espacio donde invierte la mayor parte del tiempo diario, es importante la calidad de relaciones interpersonales en las que se desenvuelve, tanto de los pares como relaciones jerárquicas.

Un ambiente agradable propicia un mejor rendimiento laboral, las relaciones laborales interpersonales favorecen el bienestar psicológico del trabajador.

1.07.1 Administración de las relaciones con los trabajadores

La mayoría de las empresas tratan de mantener relaciones positivas con sus trabajadores. Sin embargo, esto no es posible si los trabajadores creen que la compañía los intimida, los espía, o (en general) les trata de forma poco ética o injusta.

1.07.2 Relaciones con los empleados

“El establecimiento y mantenimiento de relaciones positivas entre los trabajadores y el empleador que contribuyan a una productividad, motivación, ánimo y disciplina satisfactorios, así como también el mantenimiento de un ambiente de un ambiente laboral positivo, productivo y cohesivo”. (Dessler y Varela, 2017, pp. 389)

1.703 El contenido de las relaciones humanas

“Todo fenómeno social es un fenómeno de interacción. Cualquier persona puede ser sociable ya que esta condición es un arte que puede aprenderse. Si bien su finalidad primaria es relacionarse con los demás, la sociabilidad es fundamentalmente, el motor de la integración social, un factor clave para nuestro bienestar emocional” (Varela, 2008, pp.21)

Los científicos sociales, especialmente, los interesados en el comportamiento humano, han contribuido, desde hace tiempo, con sus teorías e investigaciones a la formación de un cuerpo de conocimientos en este campo.

Tanto las funciones de personal, como las de las relaciones humanas deberían estar integradas en un solo paquete en la organización. A pesar de que ambas funciones se aplican sobre los individuos, se efectúan en ámbitos generalmente distintos.

En un sentido objetivo las relaciones humanas deberían cumplir eficientemente con la predicción y evaluación de la conducta humana en las organizaciones, tanto las que persiguen objetivos económicos, como las que persiguen otras finalidades. En un sentido subjetivo, se podrían identificar con diferentes finalidades, por ejemplo, el incremento de la productividad y/o el desarrollo y estabilidad humana. (Soria Murillo, 2002, pp. 33)

1.08 Rendimiento laboral

Se refiere a los resultados cuantificables o una serie de resultados ya obtenidos como la ejecución, cumplimiento o realización de las funciones del trabajo que se han ordenado hacer, en tiempo y calidad. (Rothwell. 1996. Pp. 27)

1.08.1 Tecnología del rendimiento laboral

Hoy en día los cambios se producen más rápidamente que nunca. Los entornos de trabajo, operaciones, funciones y procesos son mucho más interdependientes. Los puestos de trabajo, clientes y necesidades tecnológicas parece que cambian casi a diario, a la vez que las organizaciones se desviven por entregar sus productos y prestar sus servicios con mayor rapidez, más calidad y a un coste menor” (Rothwell, 1996, pp23)

1.08.2 Maneras de mejorar el rendimiento

Los profesionales del campo de la tecnología del rendimiento humano pronto comenzaron a investigar las opciones, incluida la formación, que hay de mejorar el rendimiento. Averiguaron que la mejor manera de conocer estas opciones consistía en examinar los tres aspectos del rendimiento que se pueden cambiar.

El lugar de trabajo también es un aspecto que podemos cambiar. Por ejemplo, se puede crear un mejor entorno de trabajo; proporcionar mejores recursos, herramientas e información; y posibilitar el trabajo a distancia. Por último, se puede cambiar la composición de la plantilla contratando, sustituyendo, trasladando o formando a los trabajadores. (Rothwell, 1996, pp. 244)

Una versión ligeramente modificada del modelo de comportamiento de Gilbert (Behavior Engineering Model, 1978) enumera seis factores de mejora del rendimiento para aumentar el rendimiento individual, de un grupo o de la organización de estas tres áreas. Los seis factores son:

- Consecuencias, incentivos y recompensas
- Datos e información
- Recursos, herramientas y apoyo del entorno
- Capacidad individual
- Motivaciones y expectativas
- Habilidades y conocimientos

A veces lo único que necesita un trabajador para mejorar su rendimiento son datos e información. La compañía simplemente tiene que especificar el nivel de rendimiento que espera del trabajador y le explica el nivel que no considera aceptable.

CAPÍTULO II

2. ENFOQUE Y MODELO DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El problema metodológico central se relaciona con la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso de conocimiento. Los datos son concebidos como duros, rigurosos y confiables. La validez y confiabilidad se basan en procedimientos matemáticos. (Galeano, 2003, p. 14).

- La medición de variables susceptibles de ser cuantificados.
- La verificación de hipótesis que tienen como soporte teorías legitimadas por la comunidad académica.
- El comportamiento humano y las situaciones y relaciones sociales desde sus manifestaciones externas y medibles.
- Probar teorías o categorías analíticas. Generalizar a poblaciones amplias los resultados del proceso investigativo. (p. 15).

Intencionalidad o sentido del estudio: pretenden la explicación y predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número el dato cuantificable. (p. 24).

2.01 Técnicas e instrumentos

2.02 Técnicas

Estas sitúan a nivel de los hechos y permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados al objeto de estudio, por tanto, las técnicas poseen un carácter práctico y operativo y los métodos un carácter más global y de coordinación de operaciones. (Juárez, 2000, p. 81).

2.02.1 Técnicas de muestreo

2.02. 2 Muestreo intencionado: “Se le da igualmente el nombre de sesgado; en él, el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativo del fenómeno que se estudia” (Tamayo, 2004, Pp. 178). En este estudio, el muestreo fue de tipo intencionado porque participaron únicamente los hombres y mujeres que laboran en el Departamento de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, comprendidos entre las edades de 19 a 75 años.

2.02.3 Muestra: 35 participantes hombres y mujeres, trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

2.02.4 Técnicas de recolección de datos

“Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. (Díaz de Rada, 2001, pp. 83).

2.02.5 Consentimiento informado: Se solicitó el consentimiento informado explícito para la realización de la investigación a la directora del departamento. (2010, Código de Ética Colegio de Psicólogos de Guatemala. Pp. 10).

2.02.6 Cuestionario: “Es una de las técnicas de recolección de datos más utilizada en la investigación social, debido fundamentalmente, a que a través de ésta se puede recoger gran cantidad de datos sobre actitudes, interés, opiniones, conocimiento, comportamiento (pasado, presente y esperado), etc., así como los datos de clasificación relativos a medidas

de carácter demográfico y socio-económico, de forma relativamente ágil y económica” (Páramo Bernal, 2008, pp.55).

Esta técnica se aplica bajo la voluntad de las personas, previamente informadas en cuanto a contenido y la intención de su aplicación.

2.02.7 Cuestionario de preguntas cerradas: “También denominadas pre codificadas o de respuesta fija. Son preguntas cuyas respuestas ya están acotadas cuando se diseña el cuestionario. El investigador determina, previamente, cuáles son las diversas alternativas de respuesta posibles a una cuestión determinada” (Cea D’Ancona, pp. 249).

Las preguntas cerradas son apropiadas cuando el objetivo del investigador es conocer el acuerdo o desacuerdo de los entrevistados respecto a determinado punto de vista.

2.02.8 Cuestionario para evaluar el estrés laboral: El modelo demanda-control (DC) de KARASEK: “El modelo de R. Karasek constituye una buena vía de aproximación a los factores psicosociales que pueden generar estrés laboral. Distingue, por una parte:

Las dimensiones a evaluar en su mayoría de naturaleza psicosocial señalan:

- a) Dimensión de decisión
- b) Dimensión de apoyo social
- c) Dimensión compañeros
- d) Dimensión exigencias en el trabajo

Control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene que hacer frente a esas demandas, viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. (Llaneza, 2009, pp. 473.)

2.02.9 Cuestionario sobre las relaciones interpersonales: El trabajo en equipo, por definición, hace parte integrante de una política de relaciones laborales cooperativas, la evaluación se basa en que es necesario escuchar el aporte de cada integrante,

considerando que todas las opiniones son válidas, tanto las del gerente como las de trabajador, reunidas en un instrumento de valoración. (Farías, 2001. pp. 162)

2.02.10 Test de autodiagnóstico de las motivaciones de trabajo: “La evaluación consiste en comprar un resultado obtenido con el objetivo previamente definido. La evaluación tiene como objetivo que el participante valore su propia motivación” (Charleux, 2016, Pp. 84.)

El instrumento resulta importante en la autoevaluación que el participante hace a su propio contexto laboral y la inferencia que hace a su motivación.

2.02.11 Test de autovaloración del rendimiento laboral: La probabilidad de que la fatiga tenga un efecto adverso sobre el rendimiento laboral aumenta cuando se trata de trabajos repetitivos, rutinarios o que exigen permanentemente vigilancia. La ausencia de control o de capacidad de decisión sobre las tareas encomendadas o sobre la organización de los periodos de descanso constituye un factor que agrava el problema. Para evidenciar, corregir, modificar la presencia de alguno, varios o todos estos factores, se hace necesario que el trabajador evalúe su propio rendimiento laboral. (Trabajo. 2003. pp. 38)

2.02.12 Variable independiente

Es aquella característica o propiedad que se supone causa del fenómeno observado, cuyo cambio provocan también cambios en otra y otras variables, es decir, son la causa de dichos cambios. Sus valores solo dependen del investigador que las manipula. (Ibáñez, 2015, pp. 61)

2.02.13 Técnicas de análisis estadístico de los datos: Estadísticas descriptivas: Es un proceso mediante el cual se recopila, organiza, presenta, analiza e interpreta datos de manera tal que describa fácil y rápidamente las características esenciales de dichos datos mediante el empleo de diagramas, tablas, matrices.

2.03 Instrumentos

- Carta dirigida a la Institución: Este instrumento fue utilizado para solicitar permiso de aplicar la encuesta a los trabajadores.

- Consentimiento informado: Se le explicó el procedimiento de la información a la directora encargada del departamento y procedió a firmarnos el documento de autorización.
- Guía del cuestionario Karasek: Sirvió para medir la variable independiente; involucramiento laboral a través de 29 ítems de tipo cerrado, con cuatro respuestas que fueron; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo, el participante elije una sola respuesta con X. El cuestionario evalúa cuatro dimensiones como; decisión en los ítems del 1 al 9, exigencias del trabajo en los ítems del 10 al 18, apoyo social en los ítems del 19 al 23, compañeros en los ítems del 24 al 29.
- Guía del test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo: Permitió medir la variable independiente motivación por medio de 10 enunciados, con dos respuestas cada uno, el participante eligió una literal subrayándola de acuerdo a sus experiencias. El test evaluó a través de la literal (a) en los enunciados 1, 3, 5, 8,9 la motivación extrínseca, y los ítems 2, 4,6, 7, 10 en literal (b) la motivación intrínseca.
- Guía del test de autovaloración del rendimiento laboral: Identificó manifestaciones psico-biológicas experimentadas por el colaborador ocasionadas por sobrecarga laboral a través de 12 ítems.
- Guía del cuestionario sobre las relaciones laborales: Por medio del cuestionario se midió la variable relaciones laborales interpersonales por medio de 10 ítems con cuatro respuestas: 1. todo el tiempo, 2. frecuentemente, 3. raras veces, 4. nunca, en donde el participante seleccionó el número que representó su experiencia.

2.04 Operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variables independientes	Técnicas e instrumentos	Técnicas de análisis estadístico
Valorar el involucramiento laboral del colaborador en la gestión de su trabajo.	<p>Involucramiento laboral</p> <p>El tema del involucramiento del personal ha estado presente en todas las dimensiones de las relaciones laborales, este involucramiento se encuentra ligado al bienestar que experimenta el empleado. (pp. 185)</p>	Cuestionario Karasek,	Estadística descriptiva
Establecer el tipo de motivación que experimentan los colaboradores.	<p>Motivación</p> <p>El sujeto se mueve por las consecuencias que espera alcanzar, por el ejemplo, el salario, debido a la relación del entorno, en virtud de la acción ejecutada”. (Rodríguez Porras, 2000. pp.21)</p>	Test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo	Estadística descriptiva
Identificar las manifestaciones psicológicas-biológicas en	<p>Rendimiento laboral</p> <p>Se refiere a los resultados cuantificables o una serie de resultados ya obtenidos como la ejecución, cumplimiento o realización de las funciones del</p>	Test de autovaloración del rendimiento laboral	Estadística descriptiva.

el colaborador.	trabajo que se han ordenado hacer, en tiempo y calidad. (Rothwell. 1996. Pp. 27)		
Describir las relaciones interpersonales de los colaboradores en situaciones de estrés.	Relaciones laborales interpersonales En un sentido objetivo las relaciones humanas deberían cumplir eficientemente con la predicción y evaluación de la conducta humana en las organizaciones, tanto las que persiguen objetivos económicos, como las que persiguen otras finalidades. (Soria Murillo, 2002, pp. 33)	Cuestionario sobre las relaciones laborales.	Estadística descriptiva

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La investigación “Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de RRHH de la Contraloría General de Cuentas” se llevó a cabo con el personal que labora en la dirección de recursos humanos de la Contraloría General de Cuentas, ubicada en 7 avenida 7-32 zona 13, ciudad de Guatemala.

3.01 Características del lugar

La historia de la Contraloría General de Cuentas se remonta al segundo viaje de Cristóbal Colón, cuando los Reyes Católicos nombraron a un funcionario para supervisar el manejo del presupuesto destinado a la expedición. Posteriormente en 1,609, de conformidad con la ley No. 82 del antiguo Reino de Guatemala, debía rendirse cuentas a la Contaduría Mayor de México, creada el 14 de agosto del año 1,605.

El 14 de junio de 1,769, por Decreto del Rey Juan Carlos IV firmado en Aranjuez, se creó para Guatemala el empleo del Contador Provincial. En el año de 1810 España creó el Tribunal de Contaduría General para que examinara las cuentas de todos los que debían rendirlas, habiéndose creado esta sección para Guatemala. Con independencia de España, pero con anexión a México, Guatemala inicia labores con extrema carencia de fondos económicos, lo que da lugar a que el 24 de diciembre de 1822, sea suprimida la Contaduría Mayor de Guatemala y tenga que someterse a entregar cuentas a México nuevamente. El 1 de julio de 1,823 se logra separar Guatemala del imperio, por lo que la Asamblea Nacional Constituyente en su vida independiente, el año siguiente aprobó la Ley No. 1, mediante la cual se creó la Contaduría Mayor de Cuentas el 24 de noviembre de 1,824.

Esta contaduría estaba integrada por cuatro empleados: un tesorero, un interventor, un oficial mayor y un escribiente. Las obligaciones de la Contaduría Mayor de Cuentas eran las de exigir, calificar y custodiar las escrituras de los negocios de la entonces Hacienda Federal y las Finanzas de los empleados, así como vigilar a que

quienes manejaban caudales, y tuvieran al día sus cuentas. (Contraloría General de Cuentas, 2017).

Posteriormente, el Decreto 31-2002 fue modificado por medio del Decreto No. 13-2013, en el cual se establece que la Contraloría General de Cuentas es el ente técnico rector de la fiscalización y el control gubernamental y tiene como objetivo fundamental dirigir y ejecutar con eficiencia, oportunidad, diligencia y eficacia las acciones de control externo y financiero gubernamental, así como velar por la transparencia de la gestión de las entidades del Estado o que manejen fondos públicos, la promoción de valores éticos y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, el control y aseguramiento de la calidad del gasto público y la probidad en la administración pública. Asimismo, se indica que corresponde a la Contraloría General de Cuentas la función fiscalizadora y de control gubernamental en forma externa de los activos y pasivos, derechos, ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los Organismos del Estado, Entidades Autónomas y Descentralizadas, las Municipalidades y sus Empresas, fideicomisos constituidos con fondos públicos, Consejos de Desarrollo, instituciones o entidades públicas que por delegación del Estado presten servicios, instituciones que integran el sector público no financiero, de toda persona, entidad o institución que reciba fondos del Estado o haga colectas públicas y de empresas no financieras en cuyo capital participe el Estado, bajo cualquier denominación así como las empresas en que éstas tengan participación.

También están sujetas a esta fiscalización y control externo los contratistas de obras públicas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, fundaciones, patronatos, comités, organismos regionales e internacionales, fideicomisos y cualquier persona individual o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que por delegación del Estado reciba, invierta o administre fondos públicos, incluyendo donaciones recibidas y ejecutadas por el Estado, en lo que se refiere al manejo de estos fondos. (Contraloría General de Cuentas, 2017).

3.01. 1 Características de la muestra

La organización administrativa y función del Contraloría General de Cuentas se encuentra distribuida de forma jerárquica; a la cabeza se encuentra el Despacho Superior de la Contraloría General de Cuentas, en descenso la Subcontraloría de probidad, en el mismo nivel Subcontraloría de Calidad de Gasto Público, en ese mismo nivel Subcontraloría Administrativa, en esta última se encuentra en descenso la Dirección de Recursos Humanos, área compuestas por varias oficinas ubicadas en el primer nivel, oficinas colectivas e individuales con ventanillas numeradas. En la ilustración 1 se encuentra el Organigrama de la Organización.

La Dirección de Recursos Humanos está comprendida por hombres y mujeres mayores de edad hasta los 55 años edad, con formación académica pensum cerrado a nivel universitario, grado a nivel licenciatura, título a nivel diversificado, cursando estudios universitarios, encargados de la gestión de recursos para todos los colaboradores de esta entidad.

Organigrama Contraloría General de Cuentas

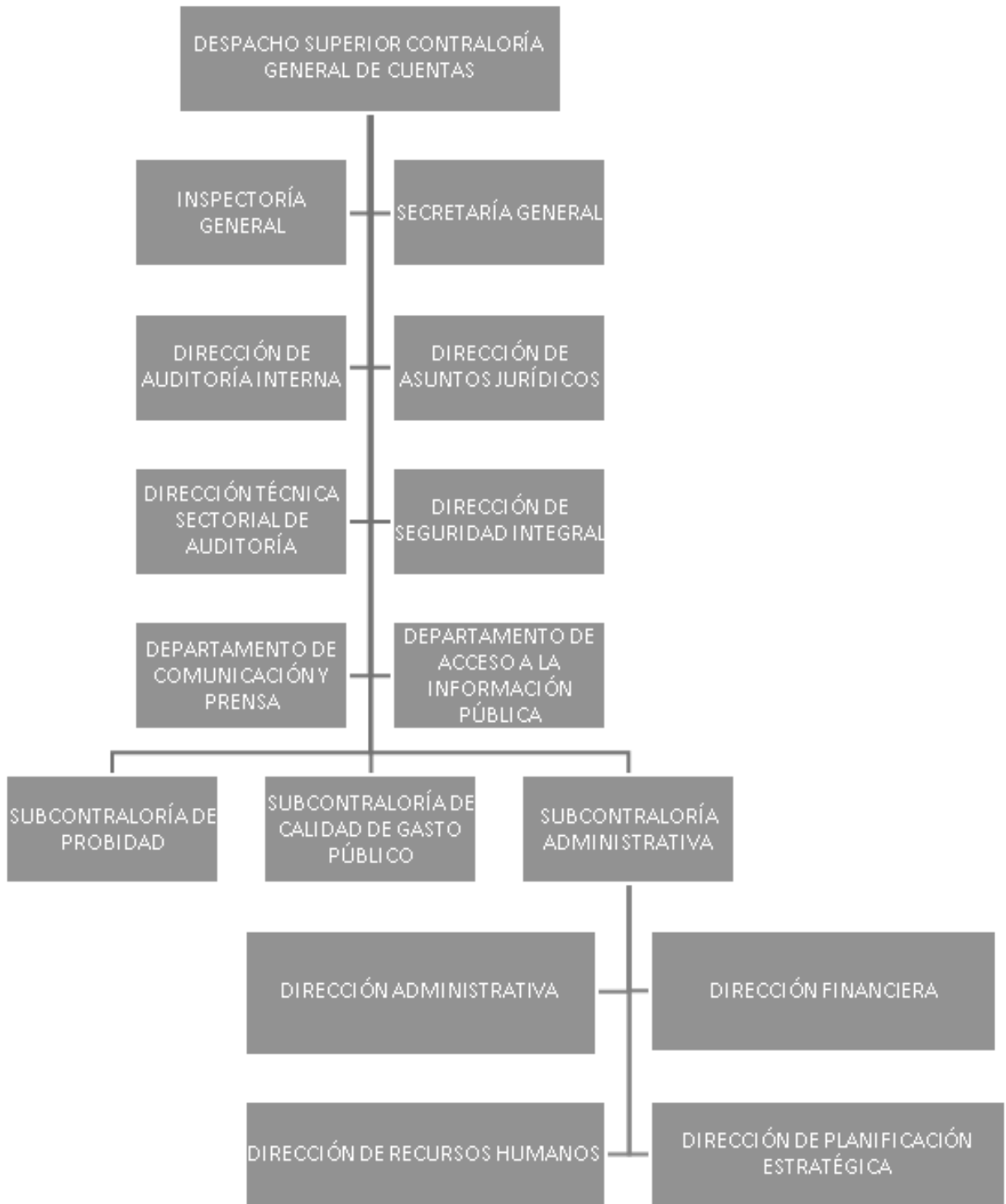


Ilustración No. 1. Fuente: Tomado de “Contraloría General de Cuentas, Organigrama aprobado según acuerdo A-033-2017 de fecha 22/03/2017” tomado de <https://www.contraloría.gob.gt/index.php/organigrama/>

3.02 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se logró trabajar con el personal de la Dirección de Recursos Humanos gracias a su disponibilidad de apoyar esta investigación respondiendo cuatro instrumentos de trabajo; No. 1. Cuestionario Karasek, No. 2 Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo, No. 3 Test de autovaloración del rendimiento laboral, No. 4 Cuestionario sobre relaciones laborales interpersonales, de esta forma se indagó sobre los riesgos psicosociales generadores del estrés laboral.

En las siguientes gráficas se detallan los resultados obtenidos, el Cuestionario Karasek evalúa cuatro dimensiones, la gráfica No. 1 corresponde a la dimensión de decisión, la gráfica No. 2 dimensión exigencias en el trabajo, gráfica No. 3 dimensión apoyo social, gráfica No. 4 dimensión compañeros.

El resultado del Test de Autodiagnóstico de la motivación del trabajo, evalúa la motivación intrínseca detallada en la gráfica No. 5, la motivación extrínseca precisada en la gráfica No. 6.

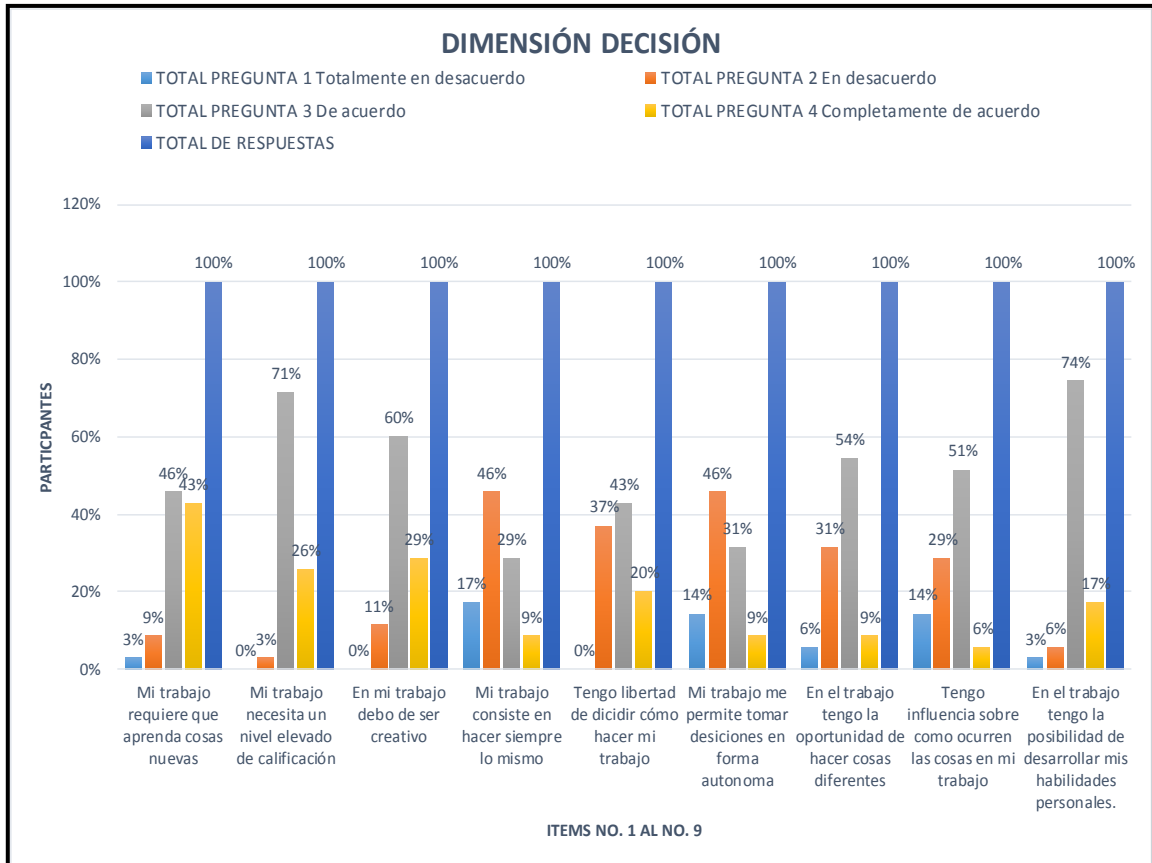
El resultado del Test de autovaloración del rendimiento laboral, manifestaciones psico-biológicas ítems del No. 1 al No. 4 se detallada en la gráfica No.7 los ítems del No. 1 al No. 4, en la gráfica No. 7 A se detallan los ítems No. 5 al No. 8, en la gráfica No. 7 B se describen los ítems No. 9 al No. 12.

El cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales y los resultados obtenidos del ítem No. 1 al No. 5 se detallan en la gráfica No. 8, los resultados de los ítems No. 6 al No. 10 se detallan en la gráfica No. 8 A.

3.02.1 Análisis cuantitativo

3.02.2 Gráfica No. 1

Cuestionario Karasek



Fuente: Gráfica No. 1, Cuestionario Karasek: dimensión decisión, aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, ítems 1 al 9.

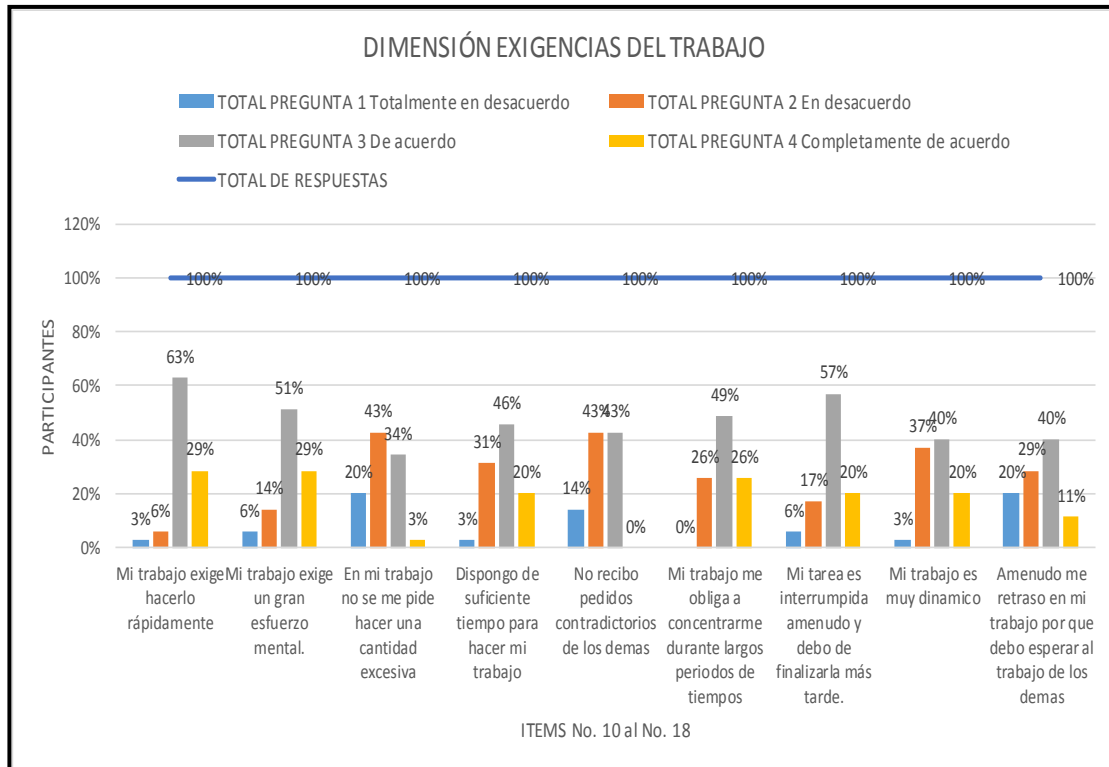
El cuestionario Karasek en la dimensión decisión mide el involucramiento que el colaborador manifiesta sobre la pertinencia que tiene en su trabajo, se observa que para el ítem; mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas el 46% de los participantes están de acuerdo, el ítem; mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación el 71% de los participantes está de acuerdo, en el ítem en mi trabajo debo ser creativo el 60% de los entrevistados manifiesta estar de acuerdo, sin embargo en el ítem; tengo mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo el 42% está en desacuerdo como, en el ítem; tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo el porcentaje fue del 43% de acuerdo, en el ítem mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma el 46% de los entrevistados manifestó estar en desacuerdo, en el ítem en el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes el 54% de los participantes respondió estar de acuerdo, en el ítem tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo el 51% de los entrevistados manifestó estar de acuerdo, y el último ítem; en el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales el 74% está de acuerdo.

Entre los factores generadores de estrés relacionados a la dimensión toma de decisiones que puntúa alto está; mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma en donde el 46% de los participantes no lo considera así, y con 71% en el factor; mi trabajo necesita un elevado nivel de calificación, factores psicosociales que, en el desempeño de las funciones, al no ser resueltos contribuyen a generar estrés.

Las nuevas tendencias en la gestión de recursos manifiestan “una vía de modernización puede estar dirigida a realizar innovaciones en la organización del trabajo, lo cual contemplaría una visión de la gerencia más abierta a la participación de los trabajadores en la toma de decisiones”. (Hernández, 2003, pp. 103)

3.02.3 Gráfica No. 2

Cuestionario Karasek



Fuente: Gráfica No. 2, Cuestionario Karasek: dimensión exigencias en el trabajo, aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, Ítems 10 al 18.

En la dimensión exigencias en el trabajo las puntuaciones más altas las obtuvieron los ítems; mi trabajo exige hacerlo rápidamente con el 63% en de acuerdo de los participantes, el ítem; mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde con el 57% de acuerdo de los entrevistados, siguiendo el ítem; mi trabajo exige un gran esfuerzo mental con el 51% de acuerdo de los participantes, continuado el ítem; mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo con el 49% de acuerdo, sin embargo en el ítem; dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo solo el 31% está en desacuerdo, el 46% de los entrevistados manifiestan tener suficiente tiempo para la ejecución de sus tareas, el ítem; no recibo pedidos contradictorios de los demás el mismo porcentaje se refleja en de acuerdo siendo este el 43%, coincidiendo con

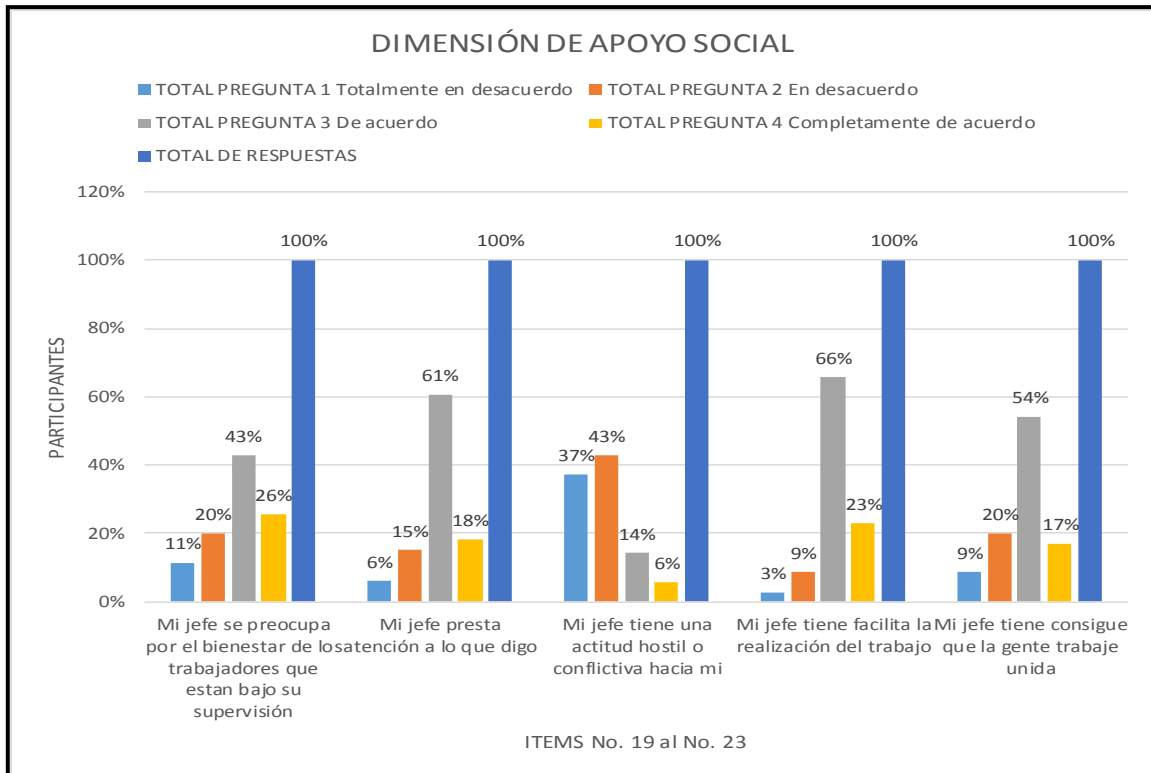
otro 43% que considera estar en desacuerdo, el 40% por ciento de los colaboradores considera que su trabajo es dinámico, y otro 40% de entrevistados considera atrasarse en su trabajo porque debe esperar el trabajo de otra persona.

Los resultados apuntan que en la dimensión exigencias del trabajo el colaborador experimenta factores psicosociales generadores de estrés tales como la ejecución rápida de la tarea con el 63% de respuestas, un gran esfuerzo mental representado con el 57% de los participantes, la interrupción de la tarea con el 57% de respuestas, la concentración de largas horas en las funciones fue representada por el 49% de las repuestas, mientras que las personas que manifestaron no solicitarles cantidades excesivas de trabajo solo el 34% estuvo de acuerdo.

En esta dimensión el colaborador experimenta factores psicosociales que generan estrés relacionados con sus procesos mentales como la rapidez, concentración, esfuerzo mental, carga excesiva de trabajo, sin embargo como lo menciona Juan Carlos Rubio Romero: será casi imposible encontrarse con trabajos únicamente físicos o mentales, aunque para facilitar el tratamiento de la cuestión, se habla de exigencias físicas o mentales, según la que destaque, una carga que permita al trabajador su desarrollo personal físico o intelectual, será deseable. Más allá la carga será no deseable y deberá reducirse. Cuando las exigencias de la tarea y las características del individuo no se encuentren en completa armonía, nos encontraremos con una carga de trabajo negativa. (2005, pp.575)

3.02.4 Gráfica No. 3

Cuestionario Karasek



Fuente: Gráfica No. 3, Cuestionario Karasek: dimensión apoyo social, aplicado a 35 personas, entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, Ítems 19 al 23.

En la dimensión apoyo social, el porcentaje más alto lo obtuvo el ítem; mi jefe facilita la realización del trabajo con el 66% de acuerdo de los entrevistados, el siguiente ítem que puntó alto fue; mi jefe presta atención a lo que le digo con 61% de respuestas de acuerdo, mientras que un 54% de los entrevistados está de acuerdo en; mi jefe consigue que la gente trabaje unida, mientras que un 43% de las respuestas manifiestan estar en desacuerdo con el ítem; mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí, en el ítem; mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión el porcentaje fue del 43% de acuerdo.

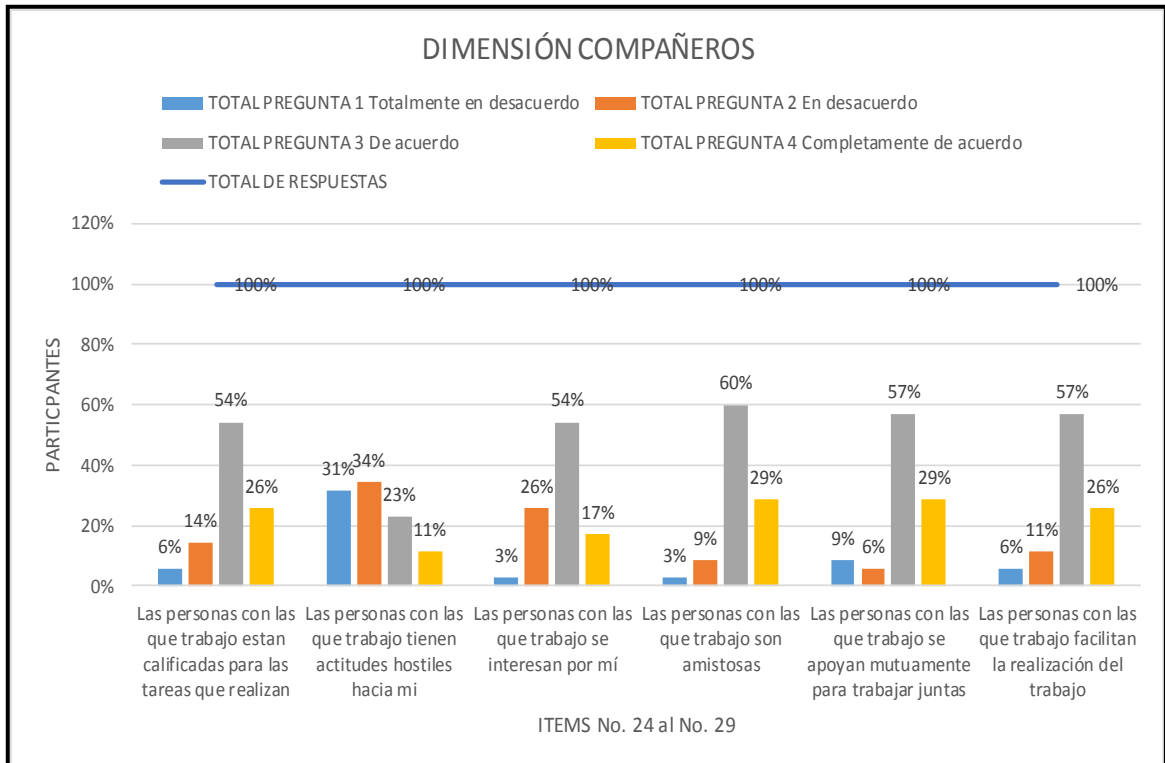
En esta dimensión los datos apuntan a que los colaboradores experimentan apoyo en la realización de su trabajo con 66%, manifiestan ser escuchados por el jefe con un 61%, perciben trabajo en equipo originado por el jefe con un 54%, manifiestan creer que el jefe se preocupa por los colaboradores en un 43%, y solo el 6% manifestó experimentar una situación conflictiva con el jefe.

En esta dimensión el colaborador del departamento de recursos humanos manifiesta en general sentirse a gusto con la gestión del jefe a cargo.

Como lo menciona Martha Alles; el jefe es un ejemplo para sus colaboradores, y lo será muy especialmente en relación con los valores. Si él no los posee, será muy difícil lograr que los difunda y desarrolle en su equipo de trabajo. Se debe partir de esta realidad: el jefe debe poseer él mismo los valores que la organización ha decidido sostener y fomentar. (2010, pp.97).

3.02.5 Gráfica No. 4

Cuestionario Karasek



Fuente: Gráfica No. 4, Cuestionario Karasek: dimensión relaciones interpersonales laborales, aplicado a 35 personas, entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, Ítems 24 al 29.

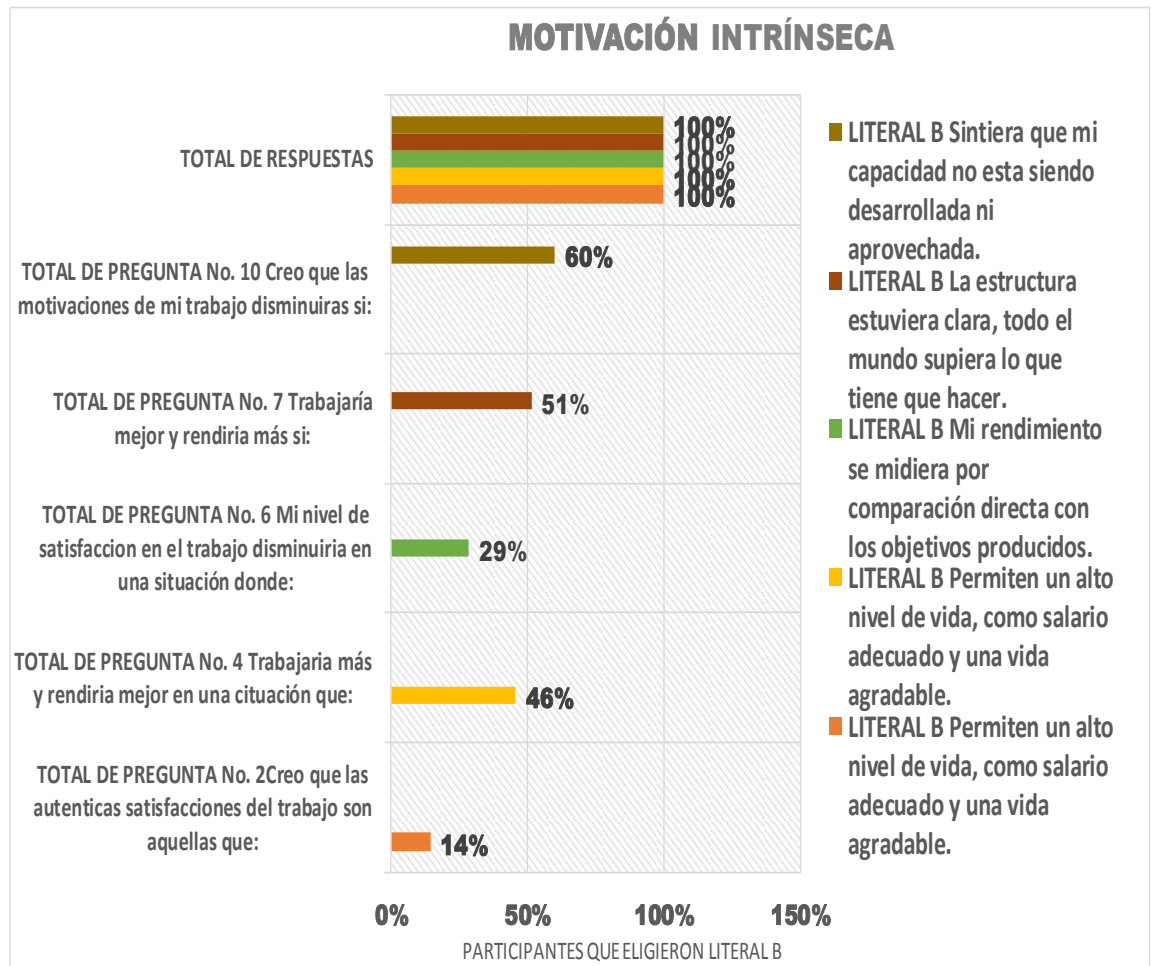
En la dimensión relaciones interpersonales laborales los resultados obtenidos manifiestan que en el ítem; las personas con las que trabajo son amistosas el 60% de los entrevistados está de acuerdo, el 57% de los entrevistados está de acuerdo en el ítem; las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas, el ítem; las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo el 57% también está de acuerdo con ello, otro 54% está de acuerdo en el ítem; las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan, otro 54% está de acuerdo en el ítem; las personas con las que trabajo se interesan por mí, y solo un 23% de los participantes manifestó estar de acuerdo con el ítem; las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.

En esta dimensión el colaborador del área de recursos humanos manifiesta experimentar una relación amistosa con los compañeros en un 60%, también experimentan apoyo mutuo en un 57%, la facilitación del trabajo también se encuentra en un 57%, consideran que sus colegas están calificados para las tareas en un 54%, y solo un 23% experimenta tener conflictos con los compañeros.

Los datos apuntan que en esta dimensión los colaboradores manifiestan relacionarse positivamente con los compañeros del trabajo, resalta la relación de amistad, la sensación de apoyo, experimentan facilidad de ejecución del trabajo, reconocen cualificación en sus compañeros y en menor porcentaje manifestaron tener conflictos.

3.02.6 Gráfica No. 5

Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo



Fuente: Gráfica No. 5, Test autodiagnóstico de la motivación en el trabajo, motivación intrínseca aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

En la motivación intrínseca medida a través del test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo los resultados fueron los siguientes; para el enunciado; creo que la auténtica satisfacción del trabajo son aquellas que; el 14% manifiesta que permiten un alto nivel de vida, como salario adecuado y una vida agradable, para el enunciado; trabajaría más y rendiría mejor en una situación que el 46% declara que permitan un alto nivel de vida, salario y vida agradable, en el enunciado; mi nivel de satisfacción

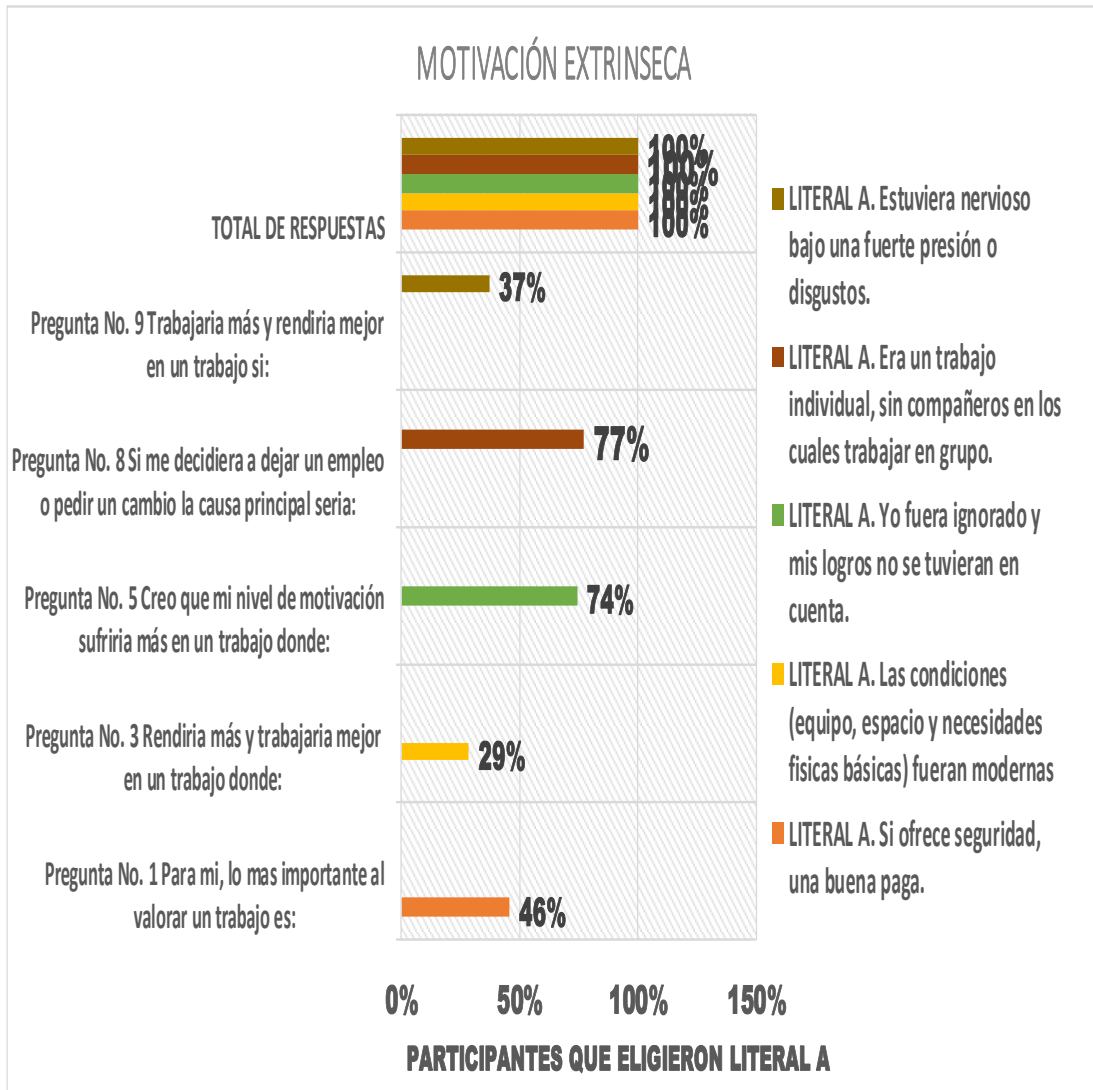
disminuiría en una situación donde el 29% manifiesta que el rendimiento se midiera por comparación directa con los objetivos producidos, el enunciado trabajaría más y rendiría más si el 51% declara que la estructura estuviera clara, todo el mundo supiera lo que tiene que hacer, y para el enunciado creo que las motivaciones de mi trabajo disminuirían si el 60% manifiesta que sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada.

Los factores psicosociales que fortalecen la motivación extrínseca están relacionados con la estructura organizacional, la remuneración y la experimentación de desarrollo de capacidades

Se da la motivación intrínseca cuando la persona es atraída por la tarea en sí o por su beneficio al cliente. (Lazzati, 2008, Pp. 367)

3.02. 7 Gráfica No. 6

Test autodiagnóstico de la motivación del trabajo



Fuente: Gráfica No. 6, Test diagnóstico de la motivación en el trabajo, motivación extrínseca aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

En la motivación extrínseca los resultados fueron los siguientes; para el enunciado; para mí lo más importante al valorar un trabajo es con un 46% si ofrece seguridad, una buena paga, para el enunciado rendiría más y trabajaría mejor en un trabajo donde el 29% manifiesta que las condiciones y necesidades físicas básicas fueran modernas, para el

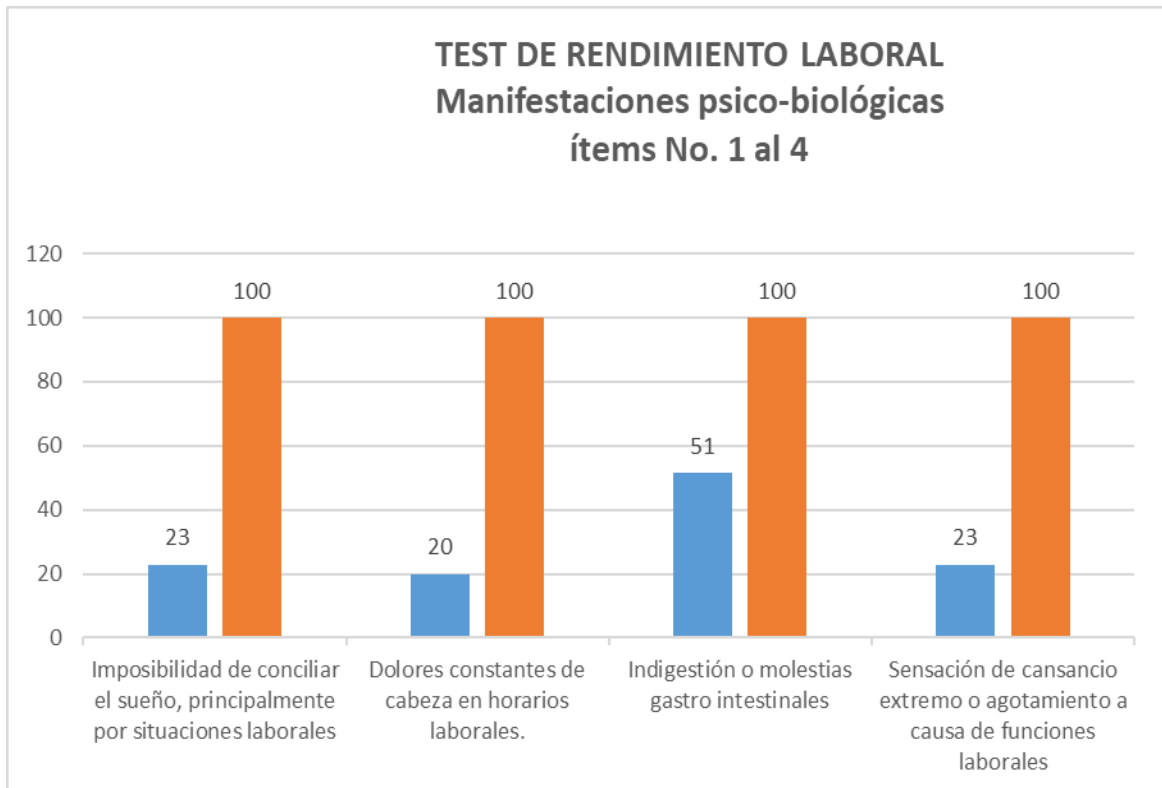
enunciado creo que mi nivel de motivación sufriría más en un trabajo donde el 74% respondió que; yo fuera ignorado y mis logros no se tuvieran en cuenta, el enunciado; si me decidiera dejar un empleo o pedir un cambio la causa principal sería 77% coincide que era un trabajo individual sin compañeros los cuales trabajar en grupo, y último enunciado; trabajaría más y rendiría mejor en un trabajo si el 3% respondió; estuviera nervioso bajo una fuerte presión o disgustos.

Los resultados apuntan que para los entrevistados los principales factores psicosociales que originan la motivación extrínseca están; una remuneración adecuada, espacio laboral idóneo, contar con compañeros que brinden sentido de pertenencia y como factores en desmedro de esa motivación se encuentran el sentirse poco valorado, ignorado y no contar con compañeros para formar equipos de trabajo, la mayoría de los colaboradores concuerda en que es necesario trabajar sin presiones ni disgustos.

Como lo menciona Lazzati, ocurre la motivación extrínseca cuando lo que la moviliza es la consecuencia ulterior que la acción puede generar, como obtener una recompensa o evitar un castigo. La recompensa no necesariamente habrá de ser monetaria; puede ser una promoción, mayor reconocimiento, etcétera (2008, pp .367) sin embargo esta puede ser afectada por el estrés laboral que pueda percibir el colaborador de una empresa.

3.02.8 Gráfica No. 7

Test de autovaloración del rendimiento laboral



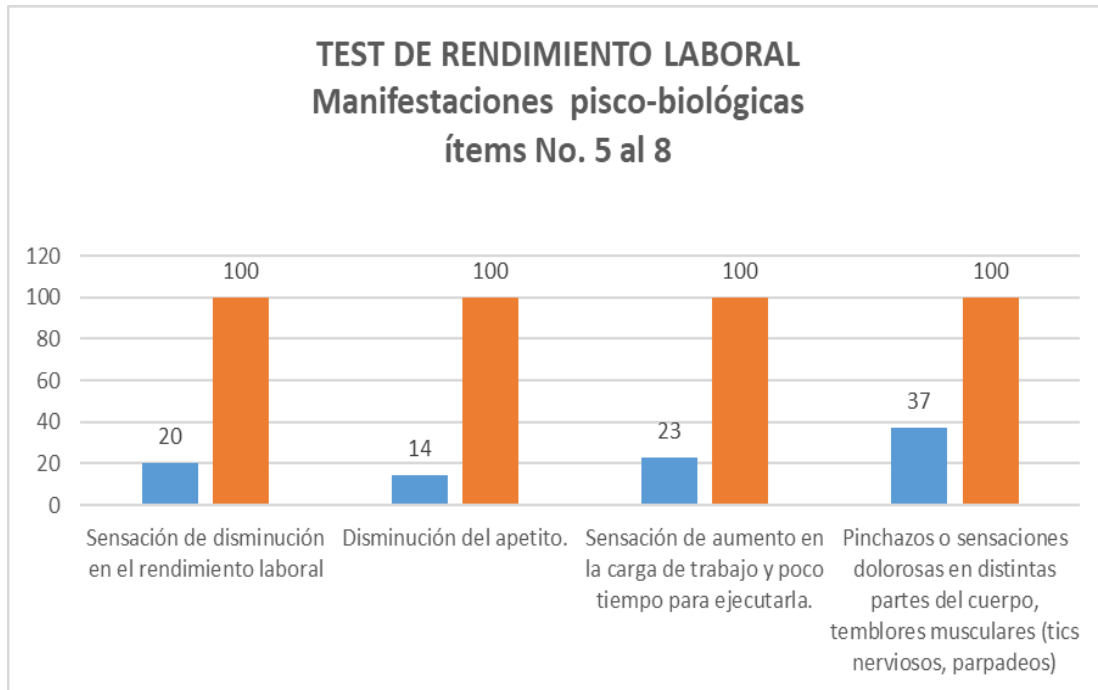
Fuente: Gráfica No. 7, Test del rendimiento laboral, manifestaciones psico-biológicas, ítems No. 1 al 4, aplicado a 35 personas, entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

Los factores psico-biológicos manifestados por los colaboradores experimentados por sobrecarga laboral fueron: para la imposibilidad de conciliar el sueño, principalmente por situaciones laborales el 23% lo ha experimentado, para los dolores constantes de cabeza en horarios laborales, el 20% lo experimenta, el factor indigestión o molestia gastrointestinal corresponde al 51%, la sensación de cansancio extremo o agotamiento a causa de las funciones laborales reporta un 23% de la población. En las 4 manifestaciones graficadas con anterioridad la experimentada por la mayoría de la población es la indigestión o molestias gastrointestinales.

La respuesta individual al estrés en el lugar de trabajo y consiste en síntomas psicológicos, emocionales y conductuales, tales como, síntomas psicológicos; son todos aquellos con respecto a la tarea que el individuo realiza, incluyen un sentimiento negativo, incapacidad de concentrarse, inseguridad, falta de motivación y de compromiso, los efectos se manifiestan en diarreas, resfríos, indigestión, dolores de cabeza, aumento o disminución de peso, cansancio, úlceras estomacales y problemas digestivos. (Hiriyappa, 2018, Pp. 24)

3.02.9 Gráfica No. 7 A

Test de autovaloración del rendimiento laboral



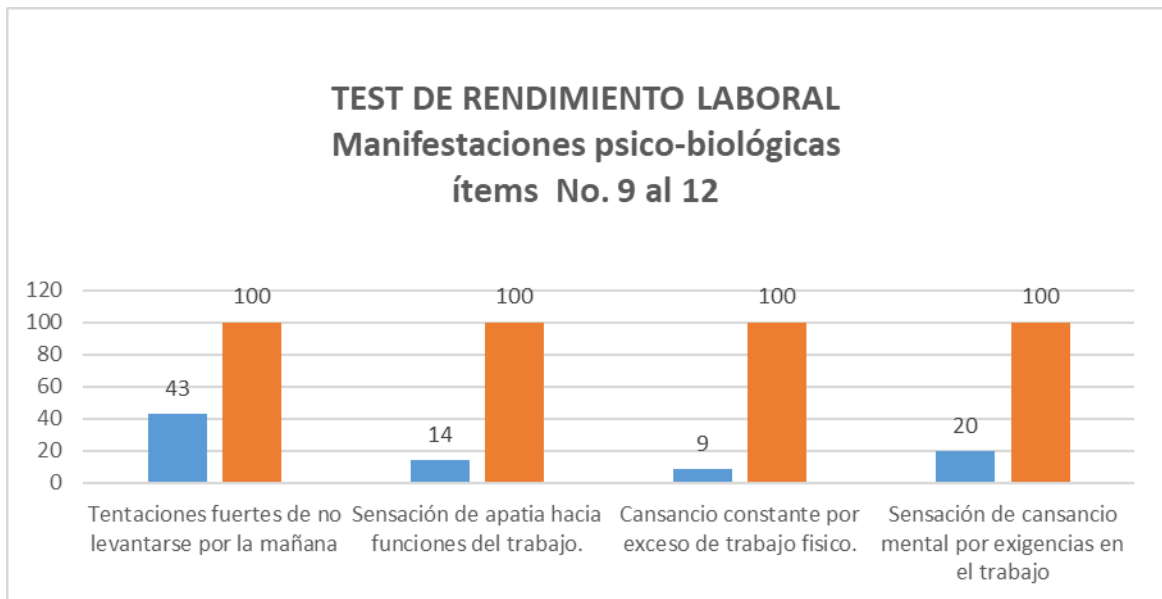
Fuente: Gráfica No. 7 A, Test de rendimiento laboral, manifestaciones psico-biológicas, ítems No. 5 al 8, aplicado a 35 personas, entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

Los hallazgos encontrados en los ítems del No. 5 al 8 del test de autovaloración del rendimiento laboral fueron; un 20% de los colaboradores experimenta sensación de disminución en el rendimiento laboral por sobrecarga laboral, el 14% de los colaboradores encuestados experimenta disminución del apetito, el 23% manifestó sensación de aumento en la carga de trabajo y poco tiempo para ejecutarla, el 37% manifestó experimentar pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, temblores musculares (tics nerviosos, parpadeos).

Las consecuencias sobre la salud, en forma de manifestaciones psicósomáticas, han sido descritas en trabajadores sociales, en empleados y funcionarios públicos, en profesionales de la enfermería y personal sanitario, en docentes y en policías. (Boada, Ficapal, 2016, pp. 154).

3.02.10 Gráfica No. 7 B

Test de autovaloración del rendimiento laboral



Fuente: Gráfica No. 7 B, Test de Autovaloración del rendimiento laboral, manifestaciones psico-biológicas, ítems No. 9 al 12, aplicado a 35 personas, entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

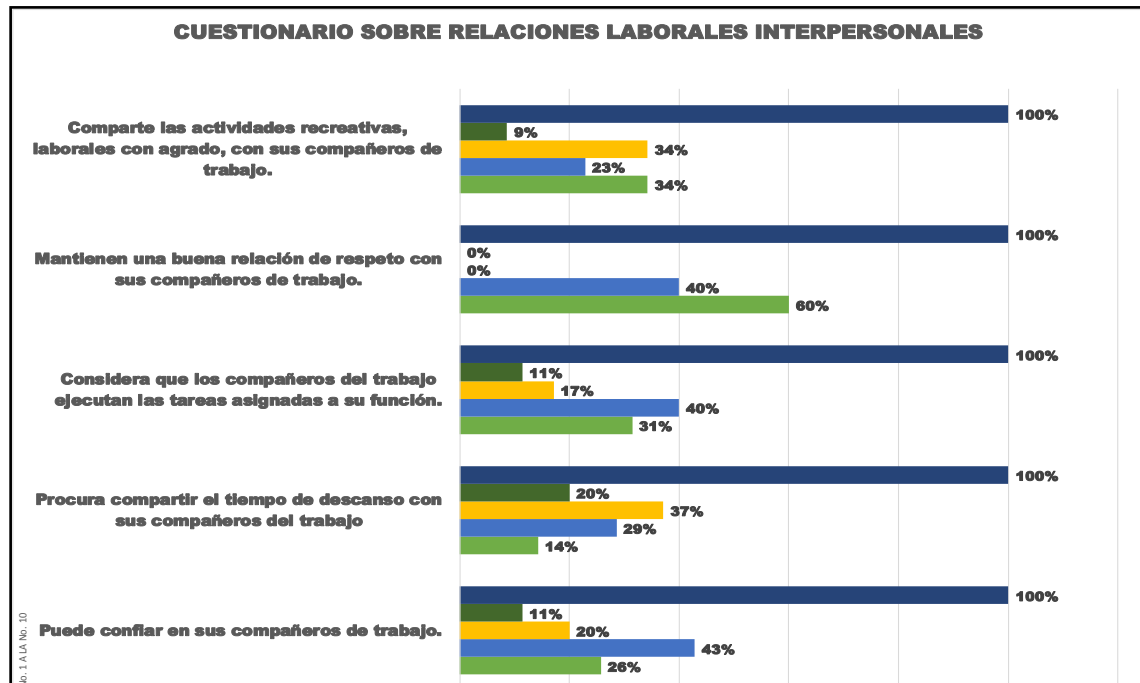
Los colaboradores entrevistados reportaron para los ítems No. 9 al 12 del test de autovaloración laboral los siguientes datos; el 43% de los entrevistados manifestaron experimentar tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, el 14% reportó sensación de apatía hacia funciones del trabajo, el 9% expresó cansancio por exceso de trabajo físico, el 20% manifestó experimentar sensación de cansancio mental por exigencias del trabajo.

Al igual que ocurre con la fatiga física, antes de hablar de fatiga mental habrá que describir qué se entiende por carga mental de trabajo. La carga mental de trabajo se refiere a las exigencias cognitivas y psicomotrices de la actividad laboral del trabajador. (Lara, 2013, pp. 150)

La sobrecarga laboral induce al colaborador a desear permanecer en situación de descanso manifestada como tentación fuerte de no levantarse por la mañana.

3.02.11 Gráfica No. 8

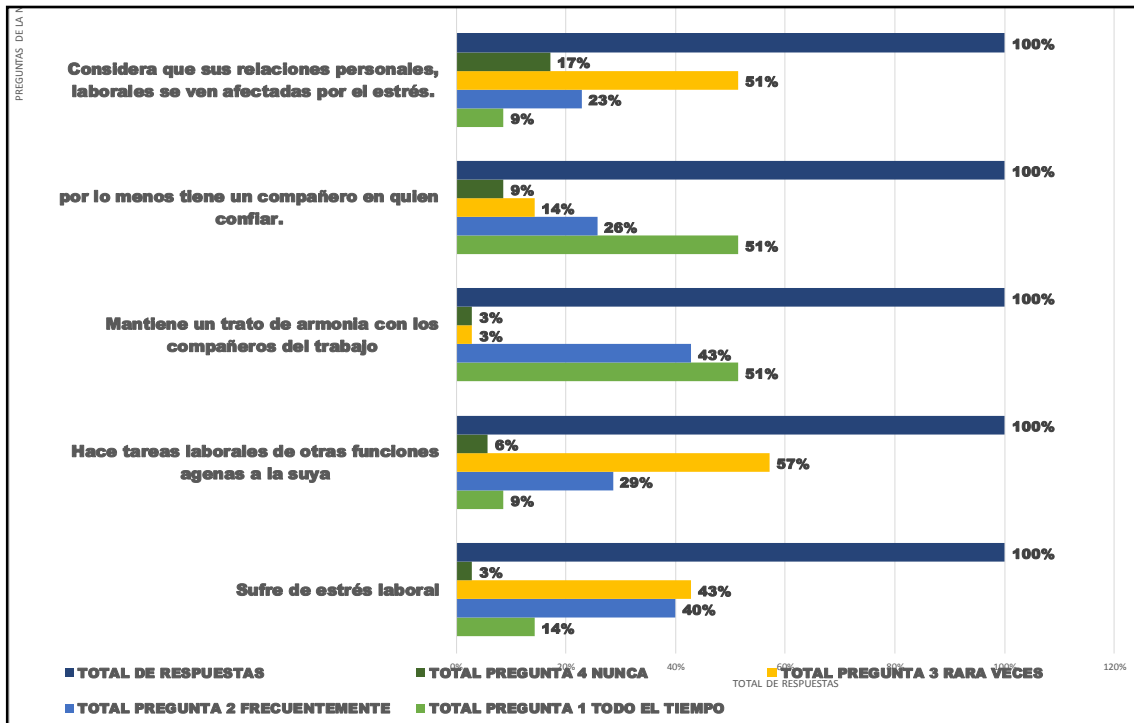
Cuestionario sobre las relaciones interpersonales



Fuente: Gráfica No.8 Cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales, ítems No. 1 al No. 5, aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos humanos de la Contraloría General de Cuentas.

El cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales proyecta los colaboradores en cuanto a la pregunta; comparte las actividades recreativas laborales con agrado con sus compañeros de trabajo un 34% respondió que todo el tiempo, y otro 34% opina que raras veces, el porcentaje más alto para la pregunta; mantienen una buena relación de respeto con sus compañeros de trabajo del 60% que respondió todo el tiempo, a la pregunta; considera que los compañeros de trabajo ejecutan las tareas asignadas a su función el 40% de los entrevistados opinó que frecuentemente, para la pregunta; procura compartir el tiempo de descanso con sus compañeros de trabajo el 37% respondió raras veces, el 43% de los entrevistados opina que puede confiar en sus compañeros de trabajo frecuentemente, para la pregunta por lo menos tiene un compañero en quien confiar el 51% opina que todo el tiempo.

Gráfica 3.02.10 Gráfica 8 A



Gráfica 8 A, Cuestionario sobre las relaciones laborales interpersonales, ítems No. 6 al No. 10, aplicado a 35 personas entre las edades de 21 a 55 años, en la Dirección de Recursos humanos de la Contraloría General de Cuentas.

Para la pregunta; considera que sus relaciones interpersonales laborales se ven afectadas por el estrés el 51% de los participantes respondió que raras veces, el 54% de los participantes respondió todo el tiempo mantienen un trato de armonía con los compañeros de trabajo, para la pregunta; hace tareas laborales de otras funciones ajenas a la suya el 57 respondió que raras veces, solo un 40% de los entrevistados manifestó sufrir de estrés laboral.

De los datos obtenidos se infiere que los colaboradores de la dirección de recursos humanos, los porcentajes más altos los obtuvieron las preguntas que denotan relación como el respeto, confianza, armonía, y consideran que las relaciones interpersonales no se ven afectadas por el estrés, los resultados también describen que los participantes no se sienten tener que hacer las tareas de otro compañeros, en general las relaciones interpersonales de los colaboradores son armoniosas con raras manifestaciones de estrés.

3.03 Análisis general

En los resultados obtenidos en esta investigación sobre los riesgos psicosociales generados por el estrés se puede apreciar que hay manifestaciones de los mismos en los colaboradores de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, unos riesgos son experimentados en mayor porcentaje que otros en situaciones de estrés.

El estrés laboral genera diversos riesgos que pueden afectar el rendimiento laboral por sobrecarga laboral, las relaciones interpersonales, la motivación, en los participantes, situaciones que se pueden observar en este tipo de estudios.

La gráfica No.1 muestra que la dimensión decisión, los riesgos psicosociales están relacionados a la percepción que manejar de su nivel de injerencia en cuanto a las propias funciones de su cargo, un 43% de los colaboradores entrevistados manifestaron que no tienen la libertad de decidir cómo hacer el trabajo y otro 46% manifiesta que no se le permiten tomar decisiones de forma autónoma, el colaborador conoce sus propias habilidades y conoce las funciones de su cargo, por su experiencia en la ejecución de la tarea puede generar una técnica eficiente de ejecución sin embargo al no contar con la aprobación esto puede generar un debilitamiento en la vinculación laboral ocasionando estrés laboral.

En la gráfica No. 2 se observa que los colaboradores manifestaron recibir pedidos contradictorios de los demás en un 43%, estos pedidos también generan en el empleado un desequilibrio en la gestión de sus funciones, al recibir instrucciones de los otros, se amplían las actividades laborales que lejos de permitir culminar a tiempo las tareas crean la sensación de escasez del mismo para hacer el trabajo como lo manifestó el 31% de los entrevistados. Se observa que estas condiciones pueden generar hasta apatía por las funciones laborales al percibirse abrumadoras ocasionando un débil involucramiento por parte del colaborador con su gestión.

La gráfica No.3 expone que los colaboradores manifestaron una fuerte relación de apoyo de parte del jefe, considerando que se preocupa por el bienestar de los colaboradores, prestando atención a sus observaciones, así como el logro del trabajo en equipo, observando que en la relación jefe-colaborador la correlación es positiva por lo

que en este departamento en la dimensión apoyo social en general se sienten retribuidos en sus funciones laborales y de confianza con el jefe.

La gráfica No. 4 los colaboradores manifestaron que la relación con los compañeros es de amistad, apoyo, interés genuino, sin actitudes hostiles entre ellos, reconocen entre ellos la calificación de sus compañeros para desempeñar las tareas, por lo el trabajo que desempeñan en equipo es altamente efectivo, en esta esfera los riesgos psicosociales generados por el estrés laboral están controlados.

Los resultados de la aplicación del cuestionario Karasek consisten en que los colaboradores presentan riesgos psicosociales en mayor puntuación en la dimensión exigencias del trabajo, son estas demandas que requieren esfuerzos físicos y mentales factores generados por el estrés, que deben ser tratados para prevenir que se conviertan en situaciones que afecten de forma crónica la salud del colaborador.

En la gráfica No. 5 se observa que la motivación intrínseca se puede afectar cuando el trabajo del colaborador es medido en relación a productos que muchas veces no se alcanzan por la misma organización, los entrevistados también compartieron que cuando sus capacidades no son aprovechadas la motivación personal se debilita, sin embargo una motivación intrínseca fortalecida es aquella en que los colaboradores pueden experimentar al ejecutar sus actividades dimensionando sus logros y las de sus compañeros para no caer en acciones repetitivas que desgastan recurso humano, material y tiempo.

En la gráfica No. 6 manifiesta que la motivación extrínseca se ve afectada por la falta de compañeros para trabajar en equipo, en dónde sean ignorados como personas y como colaboradores, cuando no existen las condiciones físicas idóneas para ejecutar la tarea, en este aspecto la motivación extrínseca no se presenta como un riesgo psicosocial.

Los resultados obtenidos en el test autodiagnóstico de la motivación del trabajo revelan que la motivación a la que el colaborador de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría de Cuentas concede más importancia es la extrínseca en relación a contar con compañeros que sienten como equipo, buenas condiciones de trabajo y una remuneración que les permita tener una vida agradable, permitiéndoles desempeñar sus

actividades laborales de la mejor forma posible. Para esta dirección lo más importante es sentir que su capacidad laboral es experimentada como sensación de logro en relación a la motivación intrínseca y para la motivación extrínseca es contar con compañeros que generan la sensación de trabajo en equipo.

En la gráfica No. 7 los resultados evidenciaron que en la sobre carga laboral uno de las situaciones experimentadas por los colaboradores de tipo psico-biológica son los problemas gastrointestinales, situación que repercute en el rendimiento laboral, entre menos condiciones óptimas de tipo orgánico presente el colaborar menos recursos cognitivos, conductuales en condiciones necesarias para ejecutar tareas posee la persona, dichas manifestaciones aparecen por sobrecarga laboral por exceso de horas de trabajo o funciones a ejecutar.

Los resultados recopilados en la gráfica No. 7 A manifiestan que los colaboradores experimentan diversas manifestaciones psicósomáticas, entendidas por la conexión del cuerpo con el aparato psicológico, tales como pinchazos, dolores musculares, movimientos de párpados involuntarios ocasionados por sobrecarga laboral.

La gráfica No. 7 B muestra los hallazgos encontrados en los colaboradores manifestaron que un alto porcentaje de los entrevistados experimenta la necesidad de quedarse en situación de descanso por las mañanas, la sobrecarga laboral conlleva a ser insuficientes las horas de descanso para el colaborador.

Los resultados en el test de autovaloración del rendimiento laboral, evidencian que el colaborador experimenta por sobre carga laboral diferentes manifestaciones psicológicas-biológicas por la interrelación del cuerpo con el aparato psicológico, estas situaciones experimentadas a nivel físico son riesgos psicosociales generados por estrés laboral en el rendimiento laboral, ocurren por el desequilibrio del bienestar psicológico, estos riesgos psicosociales deben controlarse para evitar deterioros en la salud.

En las gráficas No. 8. y No. 8 A en relación al cuestionario sobre las relaciones interpersonales laborales los resultados obtenidos apuntan que el principal factor es la armonía entre colaboradores, manifestada por la confianza y el apoyo que sienten entre compañeros de trabajo como lo detalla el instrumento, experimentan que raras veces

dichas relaciones se ven afectadas por el estrés laboral, no experimentan sentir que hacen funciones ajenas a la propia, el equipo se encuentra bastante estructurado en cuanto a funciones asignadas a cada uno, manifestando no sufrir estrés laboral en relación a sus trato con los otros compañeros.

Los riesgos psicosociales encontrados en esta investigación son los de tipo somático que se presentan por sobrecarga laboral medios a partir del rendimiento laboral, generados por el estrés, toda una sintomatología física reportada por los colaboradores entrevistados, manifestaciones que colocan en riesgo la calidad de la salud psicológica-biológica de los colaboradores.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.01 Conclusiones

- a. Los riesgos psicosociales que afectan el involucramiento del colaborador con la gestión de su trabajo son aquellos que no le permiten tomar decisiones autónomas en cuanto a la ejecución de su tarea, desaprovechando el conocimiento tecnificado por la práctica, afecta también el involucramiento la falta de libertad para decidir cómo hacer el trabajo a pesar del conocimiento de la ruta óptima para el mismo.
- b. El tipo de motivación experimentada por los colaboradores es tipo extrínseca, entendida como la consecuencia posterior que se genera al ejecutar una acción, en este estudio la motivación extrínseca corresponde a la gratificación de contar con compañeros que brindan sentido de trabajo en equipo.
- c. Los factores psicosociales identificados en el rendimiento laboral son aquellos ocurridos por sobrecarga laboral, manifestaciones de carácter psicológico-biológico como como problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, cansancio mental, sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, perjudicando la salud del colaborador en desmedro del rendimiento laboral ideal para ejecutar las funciones correspondientes al cargo de cada colaborador, condiciones generadas por estrés laboral que deben ser controladas para evitar que se conviertan en condiciones crónicas.
- d. Los factores psicosociales generados por el estrés raras veces afectan las relaciones interpersonales laborales entre los colaboradores, el equipo manifiesta experimentar relaciones laborales de armonía, confianza, respeto, y una alta cualificación del compañero para ejecutar las tareas.

4.02 Recomendaciones

- a. A nivel organizacional estructurar la ejecución de las funciones de los diferentes cargos de forma en que el colaborador pueda laborar de acuerdo a una carga ideal de trabajo que le permita terminar las tareas, empleando el tiempo, habilidades, destrezas, conocimientos en el horario asignado.
- b. Fortalecer la motivación extrínseca del colaborar a través de un sistema de recompensa, que puede ser de tipo objetivo como incentivos, premios, bonos, entre otros, o de tipo subjetivo como reconocimientos por esfuerzo, nombramientos de colaborador del mes, identificando el que más se ajusta a un equipo laboral y el que más efecto positivo ocasiona en ellos.
- c. A nivel organizacional evaluar el nivel de demanda que experimentan los colaboradores en la esfera dimensión exigencias en el trabajo para una distribución equitativa entre tiempo, eficacia, tarea, complejidad que optimice las habilidades, conocimientos, experiencias del trabajador y evite la manifestación de una sintomatología somática a causa de la presencia de estrés laboral en el rendimiento.
- d. Recompensar las relaciones interpersonales laborales de los colaboradores por los altos niveles de confianza, respeto, armonía con que se relacionan, así como el sentido de compañeros de equipo altamente calificados para las funciones que desempeñan.

4.03 REFERENCIAS

- Alles, Martha. (2010). *Como transformarse en un jefe entrenador en doce pasos*. Ediciones Granica, S.A. Argentina. Pp. 216.
- Arias Gallegos, Walter L. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Revista Cubana Salud Pública. Vol.38. núm. 4. pp. 325-335.
- Blanch Ribas, Joseph M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales fundamentos*. Catalunya. Editorial UOC. Pp. 350.
- Boada Grau, Joan. Ficapal Cusí, Pilar. (2012). *Salud y trabajo; los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Catalunya. Editorial UOC. Pp. 202.
- Braidot, Nestor. (2016). *Neurociencias para tu vida*. Argentina. Ediciones Granica. Pp. 184.
- Carrasco, María José. García-Mina, Ana. (2005). *El ajuste trabajo-familia desde una perspectiva de género*. España. Editorial Universidad Pontificia Comilla. Pp 100.
- Cea D´Ancona María Angeles. (2012). *Métodos de encuesta: Teoría y práctica de errores y mejora*. España. Editorial Síntesis. Pp. 493.
- Chappa, Herbert J. (2003). *Distimia y otras depresiones crónicas: tratamiento psicofarmacológico y cognitivo social*. Argentina. Editorial Médica Panamericana. Pp. 286.
- Charleux, Francois. Loubat, Jean-René. (2016). *Motivar y animar equipos en el trabajo social: Guía muy práctica*. Madrid. España. Ediciones Narcea. Pp. 136.
- Código de Ética. (2010). Colegio de Psicólogos de Guatemala. Pp. 28.
- Comín Anandon, Enrique. (2004). *El estrés y el riesgo para la salud*. España. Editado por MAZ. Pp. 48.
- Constitución Política de la República de Guatemala. Título I Artículo 2°. Guatemala; s.n., 2002.

- Desseler, Gary. Varela Ricardo. (2017). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México. Pearson Educación de México. Pp. 520.
- Díaz de Rada, Vidal. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. España. Editorial ESIC. Pp. 174.
- Dolam, Shimon L. Martín Rubio, Irene. (2000). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas*. Barcelona, España. Ediciones Gestión 2000, S.A. Pp. 377.
- Farias, Patricio. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile. Lom ediciones. Pp. 386.
- Fuertes Rocañin, José Carlo. (2004). *Mobbing: acoso laboral*. España. Ediciones Arán. Pp. 79.
- Galeano M, M. E. (2003). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Eafit. Pp. Pp. 82.
- González Cabanach, Ramón. (2005). *Psicología y manejo del estrés*. España. Editorial Maers.
- Heinemann, Klaus. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. España. Editorial Paidotribo. Pp. 284.
- Hernández, Romo. Marcela A. (2003). *Subjetividad y cultura en la toma de decisiones empresariales*. México. Editorial Plaza y Valdés. Pp. 378.
- Hiriyappa, Bernardo. (2018). *Control de estrés*. España. Babelcube. Pp. 43.
- Ibañez Peinado, José. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. España. Editorial Dikynson. Pp. 606.
- Juárez Gallego, M. (2000). *Trabajo social e investigación temas y perspectivas*. España: Editorial Universidad Pontifica Comillas. Pp. 157.

- Lara Alamazán, Francisco Rafael. (2013). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales*. España. IC Editorial. Pp. 244
- Lazzati, Santiago. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Argentina. Ediciones Granica S.A. Pp. 413.
- Llaneza Alvarez, F. Javier. (2009). *Ergonomía de psicología aplicada: manual para formación del especialista*. España. Editorial Lex Nova. Pp. 574.
- Malhotra, Nakaresh K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México. Pearson Educación, Pp. 713.
- Medina Batres, Beatriz Adriana. López Vásquez, Marta Esmeralda. (2013). Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida, de una cadena de restaurantes multinacional de la ciudad capital. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala.
- Melgosa, Julián. (1996). *Sin estrés: nuevo estilo de vida*. España. Editorial Safeliz. Pp 192.
- Morales Colunga, Mayra Antonia. (2016). Investigación sobre estrés laboral. Revista Gestipolis. Vol 1, núm 4. pp. 13-25.
- Moreno Jiménez, Bernardo. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas y consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España. Editado por Universidad de Madrid.
- Moreno Jiménez, Bernardo. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España. Editado por Universidad de Madrid.
- Organización internacional del trabajo (2002). La evolución del empleo, el tiempo de trabajo y la formación en la industria. Ginebra. Pp. 94.

- Organización Mundial de la Salud, (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Protección de la Salud de los trabajadores. Serie No. 6. Pp. 50.
- Palacios Plaza, Jorge. (2009). *Kairos: hacia la gestión de múltiples prioridades para ser más eficaz y efectiva*. España. Editorial Netbiblo.
- Páramo Bernal, Pablo (2008). *La investigación en las ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información*. Bogotá, Colombia. Universidad Piloto de Colombia. Pp. 299.
- Pinazo Hernandis, Sacramento. (2011). *Autonomía personal y dependencia: Bases teóricas y práctica social*. España. Universitat de València, Pp. 236.
- Portero de la Cruz, Silvia. Vaquero Abellan, Manuel. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latinoamericana de Enfermagen*. Vol. 23. Núm. 3. pp. 543-552.
- Puliti, Raúl. (2004). *El manejo del estrés y el hexágono vital*. Argentina. Quinta Edición. Editorial Kier. Pp. 173.
- Rodríguez Porras, José María. (2000). *El factor humano en la empresa*. España. Ediciones DEUSTO. Pp. 207.
- Rothweel, William J. (1996). *Modelos para la mejora del rendimiento humano*. España. Editorial Centro de Estudios Ramón Aracés. Pp.117.
- Rubio Romero, Juan Carlos. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España. Ediciones Díaz de Santos. Pp. 973.
- Sánchez, Florencia, Cecilia. (2010). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Revista de Investigación en Psicología*. Vol. 20, núm. 3. pp. 147-170.
- Sodi, Carla (2016). *Mi historia al cuento yo*. España. Editorial Bubok. Pp. 140.
- Soria Murillo, Víctor M. (2002). *Relaciones humanas*. México. Editores Limusa. Pp. 491.

- Tamayo y Tamayo, Mario. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México. Editorial Limusa. Pp. 440.
- Uribe Prado, Jesús Felipe. (2016). *Psicología del trabajo: un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México. Editorial El Manual Moderno. Pp. 218.
- Varela Mariano. (2008). *Todo es personal: Las buenas relaciones definen el éxito en los negocios*. Colombia. Grupo Editorial Norma. Pp. 164.
- Williams, Stephen. Cooper, Lesley. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: plan detallado para profesionales*. México. Editorial El Manual Moderno. Pp. 122.
- Frías F. Patricio. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresaria*. Concha y Toro. Chile. Lom Ediciones. Pp. 386

Página web:

<http://www.contraloria.gob.gt/> Historia de la Contraloría General de Cuentas.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

Guatemala 17 de julio de 2018

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En mi función de directora de recursos humanos de la Contraloría General de Cuentas he sido informada sobre el objetivo de estudio de la investigación *“Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas”* que busca fortalecer el área laboral dentro de la psicología industrial, con el conocimiento generado en esta institución, para beneficio de la sociedad.

El equipo del departamento de recursos humanos será informado sobre el objetivo de esta investigación, la cantidad de instrumentos de indagación y el trato de la información de forma confidencial por su equipo.

En solicitud del equipo de investigación extendiendo la presente, sin otro particular, muy agradecida.

Licda. Zoila Gordillo Cisneros
Directora de Recursos Humanos
Contraloría General de Cuentas

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO KARASEK

Nombre de la investigación:	Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de RRHH de la contraloría general de cuentas					
Objetivo general:	Conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.					
Objetivo específico:	Valorar el involucramiento laboral del colaborador en la gestión de su trabajo.					
Institución a cargo de la investigación	Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala					
Nombre del instrumento:	Cuestionario KARASEK					
Estructura del cuestionario y escala.	<p>Cuestionario con 29 ítems de tipo cerrado, diseñado para que el participante elija con una X una de las siguientes respuestas</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Totalmente en desacuerdo. ○ En desacuerdo ○ De acuerdo ○ Completamente de acuerdo. <p>Tratamiento de la información:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Aspectos a evaluar</th> <th style="width: 40%;">No. de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Aspectos a evaluar	No. de ítem		
Aspectos a evaluar	No. de ítem					

	Dimensión de decisión	1-2-3-4-5-6-8-7-9
	Exigencias del trabajo	10-11- 12-13-14-15-16- 18
	Apoyo social	19- 20- 21- 22- 23
	Compañeros	24-25-26-27- 28- 29
Variable a medir:	Estrés laboral	
Muestra:	Hombre y mujeres trabajadores del área de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas	
Tamaño de la muestra	35 participantes	
Técnica de recolección	Cuestionario proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.	
Lugar a realizar la prueba:	7ª. Avenida 7-32 zona 13	
Profesionales a cargo:	Mirna Soémia Delgado Cayax Jenifer Paola Castro Pinzón	
Fecha de aplicación:	Mayo de 2018	



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”



CUESTIONARIO KARASEK

Fecha: ____/____/ 2018 Sexo: Hombre ____ Mujer ____ Edad ____

INSTRUCCIONES: Por favor lea con atención la oración, seleccione con una X la respuesta que identifica su situación.

1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo.

2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

3 – En mi trabajo debo ser creativo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo

- Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

5 – Tengo libertad de decidir cómo hacer mi traba

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades
personales**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

17 – Mi trabajo es muy dinámico

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

20 – Mi jefe presta atención a lo que digo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mí

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

27 – Las personas con las que trabajo son amistosas

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

FICHA TÉCNICA

TEST DE AUTODIAGNÓSTICO DE LA MOTIVACIÓN DEL TRABAJO

Nombre de la investigación:	Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de RRHH de la contraloría general de cuentas
Objetivo general:	Conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.
Objetivo específico:	Establecer el tipo de motivación que experimentan los colaboradores.
Institución a cargo de la investigación	Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Nombre del instrumento:	Test de autodiagnóstico de la motivación del trabajo:
Estructura del instrumento y escala.	Se compone de diez enunciados: De los cuales de las preguntas: 1-3-5-8-9, miden la motivación: Extrínseca en la literal A. De las preguntas 2-4-6-7-10, miden la motivación intrínseca en la respuesta B
Variable a medir:	Motivación
Muestra	Hombre y mujeres trabajadoras del área de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.

Tamaño de la muestra	35 participantes
Técnica de recolección	Test proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.
Lugar a realizar la prueba:	7ª. Avenida 7-32 zona 13
Profesionales a cargo:	Mirna Soémia Delgado Cayax Jenifer Paola Castro Pinzón
Fecha de aplicación:	Junio de 2018.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”



TEST DE AUTODIAGNOSTICO DE LA MOTIVACION DEL TRABAJO

Fecha: ____/____/ 2018 Sexo: Hombre ____ Mujer ____

Instrucciones: Por favor lea con atención los siguientes enunciados, elija y subraye la respuesta que considere adecuada.

1. Para mí, lo más importante al valorar un trabajo es:

- A. Si ofrece seguridad, una buena paga.
- B. Permite el reconocimiento de lo que hago y de mi esfuerzo.

2. Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo son aquellas que:

- A. Son inherentes al propio trabajo, es decir, responsabilidad y crecimiento.
- B. Permiten un alto nivel de vida, como salario adecuado y una vida agradable.

3. Rendiría más y trabajaría mejor en un trabajo donde:

- A. Las condiciones (equipo, espacio y necesidades físicas básicas) fueran modernas.
- B. El trabajo y sus metas están claramente planteadas y sé lo que debo hacer.

4. Trabajaría más y rendiría mejor en una situación que:

- A. Hay un sentido de cooperación en el grupo, todos nos divertimos y nos llevamos bien.
- B. La Dirección recompensa los logros del equipo.

5. Creo que mi nivel de motivación sufriría más en un trabajo donde:

- A. Yo fuera ignorado y mis logros no se tuvieran en cuenta.

B. Hubiera constantes desacuerdos y rencores entre mis compañeros y yo.

6. Mi nivel de satisfacción en el trabajo disminuiría en una situación donde:

A. Estuviera bajo una fuerte presión que me hiciera sentir ansiedad y desasosiego.

B. Mi rendimiento se midiera por comparación directa con los objetivos producidos.

7. Trabajaría mejor, y rendiría más si:

A. Pudiera marcarme mis propias metas y propósitos sin restricción alguna.

B. La estructura estuviera clara, todo el mundo supiera lo que tiene que hacer.

8. Si me decidiera a dejar un empleo o pedir un cambio, la causa principal sería:

A. Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales trabajar en grupo.

B. No me gusta el exceso de trabajo.

9. Trabajaría más, y rendiría mejor en un trabajo, sí:

A. Las condiciones de equipamiento fueran buenas y las oportunidades de tiempo libre fueran progresivas.

B. Pueda percibir mi avance personal en términos de mis propios intereses y desarrollo.

10. Creo que las motivaciones de mi trabajo disminuirán si:

A. Estuviera nervioso, bajo una fuerte presión o disgustos.

B. Sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada.

FICHA TECNICA

TEST DE AUTOVALORACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

Nombre de la investigación:	Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de RRHH de la contraloría general de cuentas
Objetivo general:	Conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.
Objetivo específico:	Identificar las manifestaciones psicológicas-biológicas en el colaborador.
Institución a cargo de la investigación	Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Nombre del instrumento:	Test de autovaloración del rendimiento laboral.
Estructura del instrumento, escala.	El test consiste en doce ítems que presentan al participante situaciones psico-biológicas ocasionadas por sobrecarga laboral, las cuales escogerá con una X de acuerdo a su vivencia.
Variable a medir:	Rendimiento laboral.
Muestra	Hombre y mujeres trabajadoras del área de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.
Tamaño de la muestra	35 participantes
Técnica de recolección	Test proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.

Lugar a realizar la prueba:	7ª. Avenida 7-32 zona 13
Profesionales a cargo:	Mirna Soémia Delgado Cayax Jenifer Paola Castro Pinzón
Fecha de aplicación:	Junio de 2018.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”



Fecha: ____/____/2018 Sexo: Hombre ____ Mujer ____ Edad: ____

TEST DE AUTOVALORACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

Instrucciones: A continuación, se le presentan 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicossomáticos. Elija con X aquellos que ha padecido durante los últimos tres meses.

1.	Imposibilidad de conciliar el sueño, principalmente pos situaciones laborales.	
2.	Dolores constantes de cabeza en horarios laborales.	
3.	Indigestión o molestias gastrointestinales.	
4.	Sensación de cansancio extremo o agotamiento a causa de funciones laborales	
5.	Sensación de disminución en el rendimiento laboral.	
6.	Disminución del apetito	
7.	Sensación de aumento en la carga de trabajo y poco tiempo para ejecutarla.	
8.	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo temblores musculares (Tics nerviosos, parpadeos)	
9.	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	
10.	Sensación de apatía hacia funciones del trabajo.	
11.	Cansancio constante por exceso de trabajo físico	
12.	Sensación de cansancio mental por exigencias en el trabajo.	

FICHA TECNICA

CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES LABORALES

Nombre de la investigación:	Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de RRHH de la contraloría general de cuentas
Objetivo general:	Conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.
Objetivo específico:	Describir las relaciones interpersonales de los colaboradores en situaciones de estrés
Institución a cargo de la investigación	Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre las relaciones laborales
Estructura del instrumento y escala.	<p>El test comprende 10 ítems, con la opción de elegir una sola respuesta entre, para que cada participante evalúe de a partir de su propia experiencia la situación presentada en cada ítem.</p> <p>1: Todo el tiempo. 2. Frecuentemente 3. Raras veces. 4. Nunca.</p>
Variable a medir:	Relaciones laborales interpersonales

Marco muestral:	Hombre y mujeres trabajadoras del área de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas.
Tamaño de la muestra	35 participantes
Técnica de recolección	Test proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.
Lugar a realizar la prueba:	7ª. Avenida 7-32 zona 13
Profesionales a cargo:	Mirna Soémia Delgado Cayax Jenifer Paola Castro Pinzón
Fecha de aplicación:	Junio de 2018.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”



CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES LABORALES INTERPERSONALES

Fecha: ____/____/2018 Sexo: Hombre ____ Mujer ____ Edad ____

Instrucciones: Lea con atención la oración y escriba en la línea el número que identifique su respuesta.

1: Todo el tiempo. 2. Frecuentemente. 3. Raras veces. 4. Nunca.

____ 1. ¿Sufre de estrés laboral?

____ 2. ¿Hace tareas laborales de otras funciones ajenas a la suya?

____ 3. ¿Mantiene un trato de armonía con los compañeros de trabajo?

____ 4. ¿Por lo menos tiene un compañero en quien confiar?

____ 5. ¿Considera que sus relaciones interpersonales laborales se ven afectadas por el estrés?

____ 6. ¿Puede confiar en sus compañeros de trabajo?

____ 7. ¿Procura compartir el tiempo de descanso con sus compañeros de trabajo?

____ 8. ¿Considera que los compañeros de trabajo ejecutan las tareas asignadas a su función?

____ 9. ¿Mantienen una buena relación de respeto con sus compañeros de trabajo?

____ 10. ¿Comparte las actividades recreativas laborales con agrado con sus compañeros de trabajo?