

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
SALUD**

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES MULTIFUNCIONALES
DE SUPERCINES DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General
de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de
Investigación.**

Autora

Lupe Stefania Bastidas Morales

Tutor

MSc. Edwin Valencia

Quito

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edwin Guillermo Valencia González 1716659089 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES MULTIFUNCIONALES DE SUPERCINES DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018**, desarrollado por Bastidas Morales Lupe Stefania, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de psicóloga general ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito,..... 2020

MSc. Edwin Valencia

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito,.....2020

Lupe Stefania Bastidas Morales

1722556642

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Lupe Stefania Bastidas Morales, declaro ser autora del Proyecto de Tesis, titulado “ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES MULTIFUNCIONALES DE SUPERCINES DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, firmo conforme:

Autor: Lupe Stefania Bastidas Morales

Firma

Número de Cédula: 1722556642

Dirección: Jahuay N55-192 y Capitán Alfonso Yépez

Correo Electrónico: lupita.stfy@gmail.com

Teléfono: 0998523188

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES MULTIFUNCIONALES DE SUPERCINES DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”, previo a la obtención del Título de Psicóloga General , reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

PRESIDENTE

.....

VOCAL

.....

VOCAL

Quito,.....2020

DEDICATORIA

A mi tía María Belén, por su apoyo incondicional y por brindarme la oportunidad de alcanzar esta meta en mi vida, a mi Abuelito Freddy por su amor y sus consejos, a mis padres Fanny y Freddy por su motivación, a mis hermanos Danniel y Esteban por ser mi compañía y mi motor en este largo camino, a mis primas Romina e Isabella quienes día a día llenan mi vida de alegría, dulzura y amor, a mis queridos amigos con quienes compartí esta etapa tan importante y maravillosa de mi vida, a Karen por su amistad y apoyo. Y de manera especial dedico la presente investigación, a mi querida Abuelita Lupita a quien le prometí que cada meta que cumpla será en su honor, gracias por su apoyo y llenar de mucho amor mi vida.

Lupita

AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco a Dios por darme la fuerza y la valentía, para lograr mis metas a pesar de los obstáculos que se me presentaron., a mi familia en especial a mis padres por su motivación para superarme. A mi tutor Edwin Valencia por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación. A los docentes de la carrera de Psicología de la “Universidad Tecnológica Indoamérica” que formaron parte de mi desarrollo como profesional, por los conocimientos impartidos y por ser una guía en este proceso.

Lupita

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
RESUMEN	xi
EXECUTIVE ABSTRACT.....	xii
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	3
Contextualización	4
Antecedentes.....	8
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
ESTRÉS	10
Definiciones.....	10
Efectos.....	11
Fases.....	12
Tipos	13
RELACIONES INTERPERSONALES	19
Definiciones.....	19
Competencias comunicativas	19
Comunicación efectiva.....	20
La comunicación organizacional	21
Valores interpersonales	22
JUSTIFICACIÓN	23
OBJETIVOS	24
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA	25
Diseño del trabajo	25
Área de estudio	25
Población.....	26

Instrumentos de investigación	26
Procedimientos para obtención y análisis de datos.....	28
Actividades	29
CAPÍTULO IV	31
ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
Diagnostico de la situacion actual	38
Interpretación.....	38
Comprobación de las hipótesis	38
CAPÍTULO IV	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
Conclusiones.....	39
Recomendaciones	39
Discusión.....	40
CAPÍTULO V	41
PROPUESTA	41
Tema de la Propuesta.....	41
Justificación.....	41
Objetivos.....	42
Estructura Técnica de la Propuesta.....	42
Argumentación Teórica.....	42
Diseño Técnico De La Propuesta	44
Bibliografía.....	53
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1: Instrumentos psicométricos	11
Tabla No 2. Áreas de las Relaciones Interpersonales	34
Tabla N° 3: Media y Desviación estándar	35
Tabla N° 4: Correlaciones	36
Tabla No.5 Taller de 1	45
Tabla No 6. Taller de 2	47

Tabla No 7. Taller de 3	50
--------------------------------------	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo	31
Gráfico 2. Rangos de edad	32
Gráfico 3. Niveles de estrés	33

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES MULTIFUNCIONALES DE SUPERCINES DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”

AUTORA:

Lupe Stefania Bastidas Morales

TUTOR:

MSc. Edwin Valencia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito, en el año 2018. La población seleccionada para desarrollar el siguiente estudio fue de 100 en empleados multifuncionales de la empresa Supercines. Los objetivos específicos son identificar los niveles de estrés que presentan los trabajadores multifuncionales. Conocer los niveles de las áreas de las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales. Los reactivos psicológicos empleados son SIV y la Escala de Estresores Laborales. Los resultados obtenidos arrojaron que la variable estrés laboral y la relación interpersonal de conformidad tienen correlación directamente proporcional y la de liderazgo tiene correlación inversamente proporcional.

PALABRAS CLAVE: estrés laboral, relaciones interpersonales

**TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND HEALTH
CAREER OF PSYCHOLOGY**

EXECUTIVE ABSTRACT

THEME: "STRESS AND ITS INFLUENCE ON THE INTERPERSONAL RELATIONS OF THE MULTIFUNCTIONAL WORKERS OF SUPERCINES OF THE CITY OF QUITO, IN THE YEAR 2018"

AUTHOR: Lupe Stefania Bastidas Morales

TUTOR: MSc. Edwin Valencia

ABSTRACT

This research work aims to determine the relationship between work stress and interpersonal relationships of multifunctional workers of Supercines of the city of Quito, in 2018. The population selected to develop the following study was 100 in multifunctional employees of the company Supercines. The specific objectives are to identify the levels of stress presented by multifunctional workers. Know the levels of the areas of interpersonal relationships of multifunctional workers. The psychological reagents used are SIV and the Scale of Labor Stressors. The results obtained showed that the variable work stress and the interpersonal compliance relationship have a directly proportional correlation and that of leadership has an inversely proportional correlation.

KEY WORDS: work stress, interpersonal relationships

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la época actual dentro del ámbito laboral se presentan una serie de afectaciones una las más comunes que presentan los empleados en una organización es el estrés ya que son víctimas de afectaciones físicas, emocionales y sociales.

En este sentido los empleados que presentan esta condición muestran de manera significativa que el rendimiento laboral baja, pierden la motivación, empiezan a presentar síntomas de fatiga, cefaleas, enfermedades gástricas entre otras etc.

Con respecto a esta sintomatología cada vez es más frecuente que los niveles vayan de medios a altos, esto se debe a que se encuentran en la permanente tarea de brindar un servicio al cliente, pues requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción, Realizan tareas largas en poco tiempo y de manera eficaz.

Las relaciones interpersonales son necesarias para el desarrollo integral de todo ser humano, a través de ellas el individuo puede adaptarse e integrarse a un grupo determinado, hay valores relevantes para originar relaciones interpersonales cordiales y satisfactorias que son la clave del desarrollo social de las personas, dichas relaciones ayudan a formar identidad, para llevar una vida agradable y pacífica en la familia, en el trabajo, en el lugar de estudio, para poder tratar a los demás con respeto, comprensión y claridad.

Este trabajo investigativo se desarrolló en seis capítulos que son:

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA: Se establece la contextualización macro, meso y micro del estudio, los antecedentes investigativos, la contribución social, teórica y económica de las variables estudiadas

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO: Se efectúa la búsqueda de información sobre las bases teóricas de cada variable (estrés laboral y relaciones interpersonales), justificación y los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA: Este capítulo contiene el diseño del trabajo, área base de la investigación donde se elaboró el enfoque, población y la muestra. Descripción de los reactivos psicológicos y el procedimiento para la obtención y análisis de datos estadísticos, y para finalizar se desarrollan las actividades ejecutadas en el mismo.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS: Descripción del análisis e interpretación de los datos obtenidos durante el estudio y la comprobación de la hipótesis planteada previamente durante la investigación. A través de gráficos y tablas.

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Abarca los resultados obtenidos del estudio, y se determina conclusiones, recomendaciones en base a los resultados del mismo; finalmente se escribe la discusión.

CAPÍTULO VI. - LA PROPUESTA: Este capítulo estará encaminado a prevenir que los niveles de estrés e trabajadores multifuncionales aumente. Dentro de la propuesta de intervención se desarrolla la justificación, los objetivos, la estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad en el ámbito laboral se presenta una serie de afectaciones en los trabajadores, una de la más comunes es el estrés en este aspecto presentan distintos niveles que van de medios a altos, esto se debe a que se encuentran en la permanente tarea de brindar un servicio al cliente, realizar tareas largas en poco tiempo y de manera eficaz.

Frecuentemente los trabajadores multifuncionales se encuentran expuestos a jornadas extensas, que requieren de atención permanente, lo cual les provoca un agotamiento mental y físico lo que afecta de manera importante a la productividad de estos, en sus respectivas áreas de trabajo.

Es por esto que el estrés en contextos laborales, ha reducido la productividad y el desempeño de los trabajadores, sin embargo, en las últimas décadas se ha constatado que el incremento de este problema también se da debido a los niveles bajos en relación al manejo las áreas de las relaciones interpersonales, pues dentro de estas áreas se presenta el soporte, la independencia, el reconocimiento, la conformidad, la benevolencia y el liderazgo.

Debido a todas estas características se da como consecuencia una baja en su desempeño laboral y sobre todo al deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, afectando al ambiente laboral llegando así al incumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

Contextualización

Macro

Según Camacho, Gregorio & Wong (2015) , realizó un estudio en México titulado “Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones” que concluyó que los empleados de la empresa industrial presentan mayor nivel de estrés, los enfermeros presentan mayor satisfacción laboral y los estudiantes-trabajadores presentan mejores relaciones sociales; el estrés difiere significativamente entre los trabajadores industriales y los trabajadores del ayuntamiento. La correlación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo se encuentran en los sectores de los estudiantes-trabajadores de tiempo parcial y de los trabajadores industriales.

Rodríguez y De Rivas en su investigación para la Universidad Autónoma de Madrid. España, afirman que:

A nivel social, las principales consecuencias vienen asociadas a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto, como consecuencias del estrés y el desgaste profesional, tales como la suspicacia, la agresividad, el aislamiento, o la irritabilidad. Estas actitudes pueden deteriorar ostensiblemente las relaciones interpersonales generando una serie de consecuencias en el estrés laboral y el desgaste profesional como son los conflictos interpersonales, la evitación de contactos sociales, o la pérdida de redes de apoyo. (Rodríguez y De Rivas, 2011, pág. 76)

Chavez (2016) afirma que:

La Organización Internacional del Trabajo examina las situaciones de estrés en todas las regiones del mundo y constata que el problema tiene un costo de miles de millones de dólares, además del impacto humano.

En Europa, se estima que el costo de la depresión relacionada con el trabajo es de 617.000 millones de euros anuales, que incluyen el costo del absentismo, la pérdida de productividad, los gastos en salud y las indemnizaciones por discapacidad. (Chavez, 2016)

Como se puede observar existen varias investigaciones a nivel de Europa y Norte América con la temática del estrés y cómo afecta física, psíquica y emocionalmente al individuo y a la vez se preocupan de como todas estas afecciones influyen en el desarrollo de las empresas, porque los índices altos de estrés desencadenan absentismos, bajos niveles de producción, desgaste profesional entre otros problemas que representan pérdidas económicas significativas.

Meso

Según García en su investigación realizada en la Universidad De San Carlos De Guatemala Escuela De Ciencias Psicológicas, sobre el tema de la “Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales” determinó que, en una muestra de 75 personas 63 presentan vulnerabilidad en alto grado, es decir un 84% de los participantes, lo que indicó que en éste grupo existe más riesgo de generar estrés o ya lo tienen. La presencia de los altos niveles de estrés que presentó el personal del Departamento de pediatría del Hospital General San Juan de Dios afecta significativamente sus relaciones interpersonales. Lo que concluyeron por medio de observación de la conducta y las actitudes del personal en medio del ambiente laboral. (García, 2009, pág. 26)

Naranjo afirma en su investigación realizada en la Universidad de San José en Costa Rica que “El estrés, sobre todo el crónico, tiene distintas repercusiones en la vida de la persona y afecta muchas veces su salud física y emocional, lo cual repercute a su vez en otras áreas de su existencia, tales como las relaciones interpersonales.” (Naranjo, 2009, pág. 186)

Barra en su investigación para la Universidad de Concepción, Chile, afirma que “el apoyo social permite a las personas valorar al estresor como menos amenazante y afrontarlo mejor. Como resultado, los individuos bajo estrés que perciben poco apoyo social experimentarán efectos negativos en su salud, mientras que tales efectos se verán reducidos o estarán ausentes en individuos con altos niveles de apoyo social.” (Barra, 2004, pág. 238)

Gabel, Peralta, Paiva, Aguirre (2012) en la investigación realizada para la universidad ESAN, en lima Perú, afirman que:

En lo que respecta a las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se puede afirmar que quienes tienen mayor puntaje de inteligencia emocional cuentan con más capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás; en consecuencia, estos individuos poseen mayor dominio en el manejo emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica; asimismo, cuentan con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad y poseen mayor soporte social y capacidad sistemática para afrontar problemas de manera racional y objetiva como parte de sus recursos personales para manejar el estrés laboral. (Gabel, Peralta, Paiva, Aguirre, 2012, pág. 286).

Según Mejía, Enriquez (2004) en su investigación para la Universidad de Antioquia, Colombia se determinó:

En desempeño de doble jornada, la falta de incentivos, la ausencia de recreación y el poco tiempo disponible para sí mismo y para su familia ha desencadenado a los problemas del medio social y laboral, crean en el personal un ambiente sofocante y pobre de oportunidades que se verá reflejado en el tipo de atención que se brinde al usuario.

Todo esto logra sobrepasar el nivel de estrés que puede manejar el individuo, desencadenando alteraciones psicosomáticas, ya que no logra recuperar ni conservar sus capacidades físicas y mentales gastadas durante la prestación de servicios.

Si no se toman medidas al respecto, en un lapso de tiempo relativamente corto el personal no estará en las mejores condiciones para brindar atención pues el desgaste superará su capacidad de producción. (Mejía, Enriquez, 2004, pág. 97).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reveló algunos datos interesantes relacionados con el estrés laboral:

En América Latina, en un documento publicado el 28 de abril de 2016, titulado “Estrés en el trabajo. Un reto colectivo”, el cual obtuvo una gran repercusión al tocar un tema que debe ser considerado dentro de las organizaciones en todo el mundo.

Esta investigación recopila información que da luces acerca del panorama actual de la situación en América Latina. Por ejemplo, la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud realizada en 2012, arrojó importantes cifras del estrés laboral, en las que de un 12 a un 16 por ciento de las personas

manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina, más de un 26% de trabajadores reportó que sufría de carga mental (según datos de la 1era Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, efectuada en 2009), a raíz del exceso de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral.

Asimismo, en otros países como Brasil, Colombia o Chile, los resultados tampoco resultan tan alentadores. En la primera nación, un estudio “concluyó que el catorce por ciento de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales...”, tal y como lo afirma el documento de la OIT. Por su parte, en Colombia, en los resultados de la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), casi un 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos. (Smart Coach, 2018)

En Centro y Sur América existen gran número de investigaciones enfocadas al estrés y a todas sus causas y consecuencias, donde se puede resaltar que los porcentajes de estrés hallados son significativos y representan una preocupación. La sobrecarga de trabajo, la falta de incentivos y las malas condiciones del lugar de trabajo forman parte de los principales desencadenantes del estrés. Dentro de estas investigaciones también se habla de la importancia de la inteligencia emocional, las relaciones interpersonales y el apoyo social para reducir los niveles de estrés laboral.

Micro

Según Albán & Guerra (2015) en su investigación realizada en la Universidad Central del Ecuador, llamada “El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A” determinó que efectivamente la mayoría de los participantes de esta empresa posee niveles altos de estrés laboral lo que influye de manera directa en las relaciones interpersonales.

Gonzales (2012) afirma que:

El 10% de los ecuatorianos sufre de estrés y el 14% tiene el colesterol alto. Así lo determina un estudio realizado por la empresa GFK, cuya encuesta fue aplicada en

Quito y Guayaquil a 1.006 personas. En el Puerto Principal hubo 514 encuestados y en la capital 492.

Según la lectura de Pamela Romero, gerente de operaciones cualitativas de GFK, en la región el dolor de cabeza es permanente, pero la gripe se extiende más en Ecuador, con un 54%. El estrés está asociado a diferentes enfermedades, como la gastritis, que tiene el 8%, cifra muy cercana al índice de estrés.

En una revisión general de los resultados, hay datos que llaman la atención a los autores del estudio. Panamá registra solo el 1% de estrés. Romero llama a este país como “la tierra del no estrés”. Para ella, una de las razones puede ser su estilo de vida. Concuera con la opinión el epidemiólogo ecuatoriano Alberto Narváez, quien además se fija en las cifras de estreñimiento, que también se ubican en el 1%. Piensa que en el carácter de la población interviene el tipo de dieta.

Colombia tiene síntomas de males en la salud mental. Es el país con mayor porcentaje de depresión: 9%, frente a Ecuador que tiene 2%. Y mantiene tasas más elevadas en disfunción eréctil (4%), migrañas (18%), colitis (6%) e insomnio (7%). Narváez piensa que influye mucho el contexto sociopolítico que vive Colombia.

Pero los dolores de cabeza en Ecuador se ubican en el 49%, síntoma que también se asocia con el 10% del estrés y el 6% de la población que dice tener estreñimiento. Otro dato que resalta es el de la hipertensión. En Venezuela, el 24% de la población la padece. En Ecuador, el 4%. Pero Alberto Narváez la menciona entre las enfermedades que más muertes causan en Ecuador. Romero explica que la cifra es global y que esta podría subir si se aplicara la encuesta a una población más focalizada, entre adultos y adultos mayores.

A nivel de Ecuador existen escasas investigaciones y por lo tanto muy pocas estadísticas acerca del estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales sin embargo en los datos encontrados se encuentran cifras significativas de individuos con niveles de estrés altos que influyen en el bienestar integral del individuo.

Antecedentes

A nivel nacional existen pocas investigaciones y escasos datos acerca del estrés laboral, al igual que en la ciudad de Quito específicamente en la empresa “Supercines”, no se han encontrado investigaciones sobre el tema de estrés laboral y relaciones interpersonales esto se comprueba por medio de la búsqueda de información y la referencia que brindan las autoridades de la misma.

Contribución

La contribución será teórica, pues se realizó una investigación profunda del estrés y su influencia en las relaciones interpersonales tomando en cuenta que existen muy pocas investigaciones que relacionen estas dos variables. Además se presentan datos estadísticos basados en los resultados encontrados. Todo esto podría ayudar en futuras investigaciones en el país, pues existen muy pocas. Los mayores beneficiados de investigación serán los empleados de la empresa “Supercines”, pues en base a los datos obtenidos se realizará una propuesta que contribuya a la reducción de los niveles de estrés lo que permitirá que mejoren sus relaciones interpersonales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ESTRÉS

Definición de estrés

El estrés es un proceso fisiológico y psicológico que experimenta un individuo, que es desencadenado por la sobrexposición a situaciones que provocan tensión y requieren el uso excesivo de energía.

Regueiro (2016) define al estrés “...como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.” (p.1).

Como Daneri (2012) citado por a Bruce McEwen (2000) “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual...”(p.1)

Así mismo Pasca & Wagner (2012) lo define como “... un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales, donde para la persona es difícil establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos ...” (p.379)

Nuestro entorno se encuentra en constante cambio, lo cual exige desarrollar un proceso de adaptación, por lo que es necesaria que cierta cantidad de estrés sea activada en nuestra vida diaria.

ESTRÉS LABORAL

Rodríguez & Hermosilla (2011) citan a la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo para definir al estrés laboral como “...las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. (p.73)

Izquierdo (2018) afirma que “el estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades...” (p.3)

EFECTOS DEL ESTRÉS

**Efectos
fisiológicos**

Dolor de cabeza
Tensión o dolor muscular
Dolor en el pecho
Fatiga
Cambios en el deseo sexual
Malestar estomacal
Boca y garganta secas
Dolor cervical
Cefaleas
Hipertensión

Efectos anímicos

Ansiedad
Agitación
Falta de motivación o de concentración
Agobio
Irritabilidad o ira
Tristeza o depresión

**Efectos
conductuales**

Comer en exceso o comer poco
Arranques de ira
Abuso de alcohol o de drogas
Consumo de tabaco
Retraimiento social
Hacer menos ejercicio

Efectos del estrés

Fuente: Izquierdo, 2018

Elaborado por investigadora

FASES DEL ESTRÉS

Como explica Collantes (2014) citado por Caizaluisa & Tenorio (Caizaluisa & Tenorio, 2018) en investigaciones realizadas por Hans Selye en 1975, se concluyó que existen tres fases a través de las cuales se explica cómo actúa el estrés en nuestro cuerpo y mente. (p.16)

Fase de alarma

Es en esta primera fase en la que nuestro cuerpo reconoce el estrés y se prepara para hacerle frente o huir del él.

Es entonces cuando los síntomas del estrés comienzan a aparecer y nuestro cerebro envía señales a las glándulas adrenales para que liberen cortisol, también conocido como la hormona del estrés.

Un aumento de la frecuencia cardiaca, la dilatación de las pupilas, un incremento de la sudoración y del ritmo respiratorio, entre otros, son algunas de las sensaciones que nuestro cuerpo experimenta.

Fase de adaptación o resistencia

Nuestro cuerpo se resiste a adaptarse a esa situación prolongada que nos ha generado estrés, manteniéndose en alerta.

Durante esta fase, al producirse una respuesta activa, nuestro cuerpo empieza a segregar glucocorticoides, por lo que aumenta nuestro nivel de glucosa en sangre equiparándola a la cantidad que nuestro organismo necesita para su correcto funcionamiento.

Fase de agotamiento

Se desarrolla cuando la tensión y los estímulos estresantes se prolongan en el tiempo de tal manera que nuestro cuerpo se siente incapaz de abatirla al estar agotado.

Es la fase más destructiva y problemática ya que es donde comienzan a aparecer las consecuencias, tanto físicas como psicológicas, derivadas del estrés.

Entre las alteraciones más habituales y dañinas que pueden darse en esta última fase se encuentran las alteraciones del sistema cardiovascular; dolores de espalda y cabeza; problemas estomacales; o alteraciones dermatológicas. (Collantes, 2014, p. 2)

TIPOS DE ESTRÉS

La Asociación Americana de Psicología (APA) (2010) define tres tipos de estrés:

Estrés agudo

Es la más común de las formas de estrés, puede presentarse en la vida de cualquiera y es fácil de manejar, sus síntomas son fáciles de reconocer entre estos están:

- Agonía emocional: una combinación de irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres principales emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza, espalda, mandíbula y las tensiones musculares.
- Problemas estomacales e intestinales.
- Sobreexcitación que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

Estrés agudo episódico

Dentro de este tipo se encuentran aquellas personas que presentan con mayor frecuencia estrés en un nivel agudo, y es común en sus vidas el desorden, siempre están apuradas, asumen muchas responsabilidades y no pueden cumplir con todas las exigencias.

Es común estén agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Entre sus principales síntomas están: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

Estrés crónico

Este tipo de estrés resulta ser el que presenta mayores niveles de desgaste, se vuelve mucho más agotador, va empeorando con el pasar del tiempo, destruye al cuerpo, a la mente y a la vida.

Cuando una persona llega a este nivel de estrés no logra ver salida a las situaciones y evita la búsqueda de soluciones, en el peor de los casos las personas se acostumbran a vivir con el problema.

El estrés crónico puede llegar a causar intentos autolíticos, violencia, ataques al corazón, desgaste nervioso, este tipo de estrés es difícil de tratar y puede requerir tratamiento médico y de conducta. (American Psychological Association, 2010)

Tipos de estrés laboral

Según Echeverría (2016), dentro de esta clasificación encontramos dos tipos de estrés:

Eustress (positivo)

Es una respuesta eficaz y positiva al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para afrontar situaciones nuevas o que requieren mayor concentración. Es una situación positiva, ya que nos mantiene alerta pero no nos fuerza de forma excesiva. Esta clase de estrés laboral es beneficioso porque nos motiva e incrementa nuestras capacidades y productividad. (Echeverría, 2016).

Distress (negativo)

Esta clase de estrés laboral se produce cuando las situaciones estresantes nos superan o cuando se repiten de forma continua y prolongada. Este tipo de estrés

es dañino para el organismo y reduce nuestra capacidad de trabajo, por lo que conviene aprender a lidiar con él. (Echeverría, 2016)

Si el estrés laboral negativo y crónico no se soluciona a tiempo puede llegar a tener efectos muy nocivos en el trabajador, por eso conviene ponerle fin cambiando nuestra situación laboral o acudiendo a un especialista que nos enseñe a gestionarlo.

ESTRESORES LABORALES

La Fundación para la prevención de riesgos laborales (2009) afirma que los estresores laborales son todas aquellas exigencias y características del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Los principales estresores laborales son:

Sobrecarga de trabajo

Se produce cuando el volumen o complejidad de la tarea está muy por encima de la capacidad del trabajador/a para realizarla. Muchas veces debe prolongar en exceso su jornada laboral con lo que disminuye su tiempo libre y familiar.

Infracarga de trabajo

Se produce cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e interés en el trabajador/a.

Infrautilización de habilidades

Ocurre cuando las actividades de las tareas a realizar son muy inferiores a la capacidad profesional del trabajador/a. El trabajador/a piensa que puede cumplir un papel más importante en su empresa y que no se aprovechan sus cualidades profesionales.

Repetitividad

Aparece cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar y éstas son monótonas y/o rutinarias.

Ritmo de trabajo excesivo

El trabajador/a tiene poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo en función de sus necesidades personales, estando fuertemente condicionado por el ritmo de trabajo que establece su ocupación.

Horario de trabajo inadecuado

La duración de la jornada laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada.

Ambigüedad de rol

Cuando el trabajador/a tiene una inadecuada información sobre qué es lo que debe en su trabajo o cuál es su función dentro de la organización. La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la organización

Conflicto de rol

Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo.

Relaciones personales

Las relaciones personales problemáticas con superiores, subordinados, compañeros de trabajo, clientes y/o proveedores pueden llegar a ser fuentes generadoras de estrés.

Inseguridad en el trabajo

La incertidumbre acerca del puesto de trabajo es un fuerte estresor. La posibilidad de ser despedido o que se acabe la vigencia del contrato genera elevados niveles de estrés en el trabajador/a.

Posibilidad de promoción profesional

Es fuente de tensión la dificultad o imposibilidad de ascender en la escala jerárquica de la Organización.

Falta de participación en las decisiones de la Organización

Se produce malestar y estrés cuando la empresa restringe, o no facilita, la iniciativa, la toma de decisiones y la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea y otros aspectos del ámbito laboral.

Excesivo control y supervisión

Cuando existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, limitando en exceso la capacidad de decisión e iniciativa de los trabajadores, puede generar situaciones de estrés en éstos.

Falta de formación, entrenamiento previa al desempeño de una determinada tarea

Estas situaciones son potentes estresores laborales pues obligan al trabajador a desempeñar funciones para las que no se sienten completamente preparados.

Cambios en la Organización

Los cambios de trabajo que supongan un gran esfuerzo de adaptación laboral generan inseguridad y sensación de amenaza en el trabajador/a. Existe temor a enfrentarse a una situación nueva que posiblemente no domina.

Exceso de responsabilidad

Se produce cuando la tarea a realizar por el trabajador/a implica una gran responsabilidad.

Contexto físico molesto o peligroso

Un trabajo físico en el trabajo que moleste, dificulte o impida una correcta ejecución de las demandas de trabajo es un estresor. (U.G.T., 2015, p. 1)

RELACIONES INTERPERSONALES

Definiciones

Aristóteles citado por (Arrieta, 2009) afirmó que “el hombre por naturaleza es un ser social...” y es por eso que a lo largo del tiempo se ha visto en la necesidad de interactuar con sus pares, estas interacciones se dan mediante la comunicación, la actitud y el comportamiento de cada uno por esta razón se define a las relaciones interpersonales como la base de la esfera social del individuo

Soria (2004) menciona que las relaciones interpersonales constituyen un “...cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha”.(p,19)

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Perez & Gardey, 2008)

Barceló (2008) indica que es el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación.(p.305)

Es por esto que podemos definir que las relaciones interpersonales son básicamente una serie de habilidades que posee el ser humano que sirven para interaccionar con su medio, permitiéndole establecer una comunicación entre dos o más personas bajo las normas de convivencia social.

Competencias comunicativas

Niño (2008) se refiere a las competencias comunicativas al desarrollo que ha tenido la comunicación a través de los años, saber comunicarse, saber conocer y pensar pero al mismo tiempo también saber interpretar las variedad de experiencias. (p.32)

Las características expuestas anteriormente exigen el dominio del código gramatical y los códigos paralingüísticos necesarios.

Competencia lingüística: Comprende los saberes del código de la lengua con las reglas que rigen la construcción y emisión de enunciados oracionales, párrafos y textos, y la consiguiente comprensión de los mismos.

Competencia tímica: Este novedoso saber tiene que ver con la expresión y manejo de la emotividad de parte de los sujetos que participan en un acto de comunicación.

Competencia pragmática: Es un saber interiorizado por los hablantes en forma inconsciente, incluye saberes acerca de los integrantes, las intenciones y los contextos temporales y espaciales.

Competencia cultural: Corresponde al saber acerca de las representaciones hechas sobre el mundo es decir el referente de la comunicación, de alguna manera podría llamarse competencia cognitiva, sin embargo representa el punto de vista cultural al cual pertenece los comunicadores.

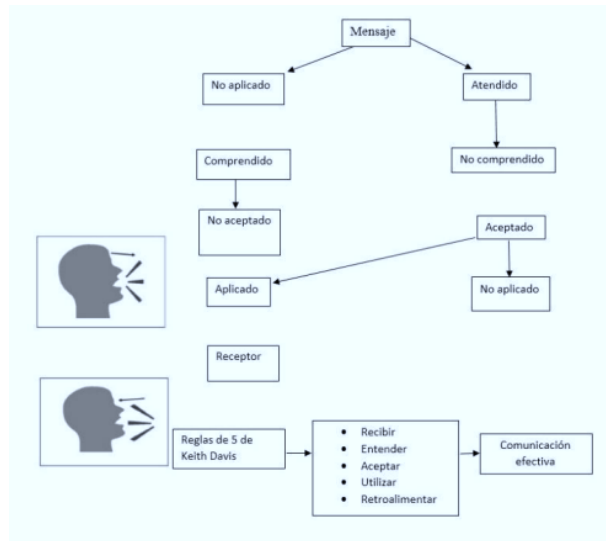
Competencias comunicativas

Fuente: Niño, V. (2008)

Elaborado por investigadora

Comunicación efectiva

Jiménez (2007) expone que el emisor para lograr los objetivos, debe preparar una estrategia que le garantice que el receptor atienda, comprenda, aprecie su contenido, acepte y actúe. Estos cinco objetivos están jerarquizados, si no se alcanza el primero, será imposible lograr el segundo y así sucesivamente. (p.32)



Comunicación efectiva

Fuente: Jiménez, A. (2007) Las habilidades de comunicación en el trabajo directivo. Cuba: Universitaria.

Es por esto que se puede definir a la comunicación efectiva como una forma de clara de poder comunicar ya que debe ser concisa y entendible para el receptor del mensaje sin causar ningún tipo de confusión, de dudas o de interpretaciones equivocadas.

La comunicación organizacional

La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que interpreta el mensaje recibido mediante los diversos canales comunicacionales, razón por la cual se la considera como una herramienta de integración esencial para las relaciones interpersonales.

Emisor: Persona quién emite la información o el mensaje que se pretende hacer llegar a otra persona o grupo de personas.

Receptor: Persona o personas quienes reciben el mensaje o información.

Mensaje: Conjunto de contenidos informativos que se transmiten.

Canal: Vía por la cual es transmitido el mensaje.

Código: Conjunto de señas o signos que se utilizan para la transmisión del mensaje.

Contexto: **Entorno en donde se genera el proceso de la comunicación.**

Transmisión de información

Fuente: Fernandez , C. (2012). *La Comunicación en las Organizaciones*. Mexico: Trillas S.A.

Elaborado por investigadora

A la comunicación se le considera como un proceso social importante dentro de la organización pues permite la interrelación satisfactoria entre los miembros que la conforman, bajo este precepto, "...la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno" Andrade, 2002 citado por Fernández (Fernandez , 2012, p. 12)

Valores interpersonales

Según Leonard Gordon (1979) refiere que los valores interpersonales constituyen aquellos medios que determinan lo que las personas hacen y cómo lo hacen y que éstas están influidas conscientes o inconscientemente por el sistema de valores que ellos adopten. Asimismo, los valores interpersonales constituyen la compatibilidad e incompatibilidad entre valores inter o intraindividuales; es decir, aquel que implica relaciones de un individuo con los demás:

- **Estímulo.** Ser tratado con comprensión, recibiendo apoyo por parte de los demás; ser tratado con amabilidad.
- **Conformidad.** Hacer lo que es socialmente correcto, siguiendo estrictamente las normas; hacer lo que es aceptado e idóneo, ser conformista.
- **Reconocimiento.** Ser bien visto y admirado, ser considerado como persona importante, llamar favorablemente la atención, conseguir el reconocimiento de los demás.
- **Independencia.** Tener el derecho a hacer lo que uno quiere hacer, ser libre para decidir por sí mismo, ser capaz de actuar según el propio criterio.
- **Benevolencia.** Hacer cosas por los demás y compartirlas con ellos, ayudar a los poco afortunados, ser generoso.

- **Liderazgo** .Estar al cargo de otras personas teniendo autoridad sobre ellas, estar en un puesto de mando o poder.

Según Martínez (2014) La fortaleza mental es actualmente reconocida como uno de los atributos más importantes en el logro de la excelencia en el desempeño y es central para que los atletas puedan disfrutar de sus experiencias deportivas y aprender a obtener lo mejor de sí mismos, por lo que se necesario determinar la influencia y el grado de las habilidades psicológicas para conocer esa fuerza mental.

JUSTIFICACIÓN

La realización de esta investigación denominada: El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales, es de suma importancia para el campo de la Psicología Organizacional como ciencia ya que brindará una visión total de la problemática dentro del ámbito empresarial, en los trabajadores multifuncionales. Permitirá diseñar estrategias adecuadas para mejorar la calidad de vida y manejar los síntomas asociados al estrés e incrementar el desarrollo de las relaciones interpersonales en los empleados multifuncionales de la empresa “Supercines”, la presente investigación brindará un conocimiento amplio acerca de la sintomatología y niveles de estrés que presentan y las áreas de las relaciones interpersonales que predominan.

Es original ya que en la actualidad existen pocas investigaciones relacionadas con este tema en Ecuador, que estudien estas dos variables en empleados multifuncionales y que las relacionen en función de una propuesta de intervención oportuna que modifique la situación encontrada y sirva de base a futuras investigaciones e intervenciones. Es una investigación factible, debido a la existencia de material bibliográfico, la apertura que existe por parte de la empresa “Supercines” y los empleados para participar en la investigación.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito, en el año 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de estrés que presentan los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito durante el año 2018.
- Conocer los niveles de las áreas de las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito durante el año 2018.
- Establecer una propuesta de intervención dirigida a reducir los niveles de estrés laboral y mejorar áreas de las relaciones interpersonales de los trabajadores de Supercines de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

El presente estudio es correlacional, de enfoque cuantitativo no experimental, ya que se analizan los datos sobre la población de estudio a razón de las estadísticas, ofreciendo la correlación de las variables planteadas que son estrés y relaciones interpersonales.

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo transversal, debido a que el estudio se realizó en un momento determinado, pues se realizó desde diciembre 2018 – febrero 2019 y también de campo ya que se trabajó con los trabajadores multifuncionales de la empresa Supercines de la ciudad de Quito.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspecto: Emocional

Delimitación espacial: Supercines

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Delimitación Temporal: La investigación se realizó durante el año 2018.

Población.

Para el desarrollo de la presente investigación la población estuvo conformada por 100 participantes, 57 hombres, 43 mujeres respectivamente, con edades comprendidas entre los 18 y 34 años, a los cuales se les aplicó los reactivos psicológicos seleccionados.

Instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos psicométricos, uno para cada variable.

MÉTODO	Psicométrico	Psicométrico
TÉCNICA	Escala	Cuestionario
INSTRUMENTO	Escala de Estresores Laborales	Cuestionario de Relaciones Interpersonales SIV

Tabla 1: Instrumentos Psicométricos

Fuente: investigación de capo

Elaborado por: investigadora

Estrés

Para la variable estrés se utilizó la escala «The Stress Scale» (Escala de Estresores Laborales) fue diseñada por Mithely- Thoht & Jenna G. Andersen en el año 2001; para valorar los estresores laborales (factores causales de estrés) en personal de instituciones de servicios (adultos). El tipo de aplicación puede ser individual o colectiva y tiene una duración de 10 minutos. Está integrada por 48 estresores (situaciones potencialmente causales de estrés) identificadas a partir de la literatura, y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados.

Las posibles categorías respuesta de cada uno de los items son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la escala va desde 0 (ausencia de estresores) a 144 (altos niveles de estresores).

En relación a las áreas de medición mide 9 Factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal; Factor I. Relación con los jefes, Factor II. Preparación inadecuada, Factor III. Carencia de sostén, Factor IV. Conflicto con

otros trabajadores, Factor V. Sobrecarga de trabajo, Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII. Vulnerabilidad, Factor VIII. Satisfacción y Factor IX. Autoestima.

Validez

La determinación de la validez de constructo (tipo convergente), se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y 7 dimensiones (percepción de la realidad situacional, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor) del Cuestionario de Salud SF-36. Se formuló la siguiente hipótesis: los trabajadores de las áreas de servicios y atención al cliente que están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo en una empresa, presentan peor estado de salud (físico y mental).

Confiabilidad

Se calculó mediante la comparación de las distribuciones de las puntuaciones obtenidas en las dos administraciones de la escala (Test Signo- Rango de Wilcoxon) valorándose la intensidad de la correlación por el cálculo del coeficiente de correlación intraclase. Así mismo, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman.

Relaciones Interpersonales

Para la variable de relaciones interpersonales se utilizó El Test SIV diseñado por Science Research Associates- Chicago, Illinois en 2011, es un cuestionario de “elección forzada en triadas” que está conformada por 30 en total, lo que hace un conjunto de 30 ítems, una puntuación de 2, 1 o 0 puntos según el tipo de respuestas, la puntuación máxima es de 32, 30 o 26 según las escalas.

El tipo de aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de 15 a 20 minutos y esta diseña para adolescentes y adultos. El test permite apreciar

y comparar la importancia que brinda una persona a los siguientes valores que inciden de manera preponderante en las relaciones del individuo con sus semejantes y que tienen relevancia en su ajuste personal, familiar, social y profesional: Estímulo, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia, Liderazgo.

Validez

El SIV fue desarrollado mediante el uso del análisis factorial. Puede decirse, por lo tanto, que las escalas del SIV tienen validez factorial.

Otra manera de evaluar la validez de un cuestionario de personalidad es determinar la razonable relación entre dicho instrumento y otras medidas. Si estas relaciones corresponden a las expectativas y son lógicas y uniformes, se acumula la confianza adicional respecto a la utilidad práctica de la prueba. El SIV ha sido relacionado con otras medidas de valores y rasgos de personalidad.

Confiabilidad

Hay acuerdo general en que la confiabilidad de la prueba es muy buena. Los coeficientes obtenidos con el método test-retest en todas las escalas, varían entre 0.78 y 0.89. Usando la fórmula adecuada de Kuder-Richardson, oscilan entre 0.71 y 0.86. Estos coeficientes de confiabilidad, según opina Gordon, son lo suficientemente altos como para permitir interpretaciones individuales.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Después de seleccionar la población de 100 empleados multifuncionales en la empresa “Supercines” de la ciudad de Quito, se identificó los reactivos psicológicos a aplicar, en función de la medición de ambas variables de investigación. En este caso se aplicó La Escala de Estresores Laborales y el test SIV también conocidos como Survey of Interpersonal Values, instrumentos psicológicos aprobados por el tutor encargado.

Mediante los datos recolectados, se seguirá a ejecutar un análisis estadístico correlacional que permitirá observar resultados para seguir con la comprobación de la hipótesis planteada.

Para brindar valores a ambas variables tanto de estrés como de relaciones interpersonales en trabajadores multifuncionales, se realizó una base de datos en Excel la que fue trasferida al programa SPSS con el fin de verificar la correlación con las variables.

Una vez terminado el análisis estadístico se procederá a realizar una propuesta.

Actividades

- Por medio de la ejecución del proyecto de tesis se comenzó con la búsqueda de información bibliográfica acerca del estrés laboral y las relaciones interpersonales, se continuó con la escritura del planteamiento del problema.
- Los profesores a cargo de titulación de la Universidad Tecnológica Indoamérica procedieron a realizar un cronograma de actividades desde el mes de diciembre del 2018, previo la autorización del lugar y población del estudio.
- Búsqueda de instrumentos psicológicos que midan el estrés y las relaciones interpersonales; posteriormente el tutor encargado realizó la aprobación del instrumento seleccionado.
- Se realizó revisión bibliográfica extensa para elaborar el marco teórico, que permitió definir las variables de estrés y relaciones interpersonales.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos seleccionados, la escala de estresores laborales y el test SIV.
- Se procedió a realizar un análisis estadístico en el programa SPSS, por medio de la interpretación de los reactivos psicológicos con el objeto de obtener resultados por medio de gráficos estadísticos.
- El análisis de los resultados se llevaron a cabo por medio de medidas de tendencia central y el coeficiente de correlación Pearson.

- Los resultados serán analizados por medio de la interpretación de los gráficos y tablas de forma escrita.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

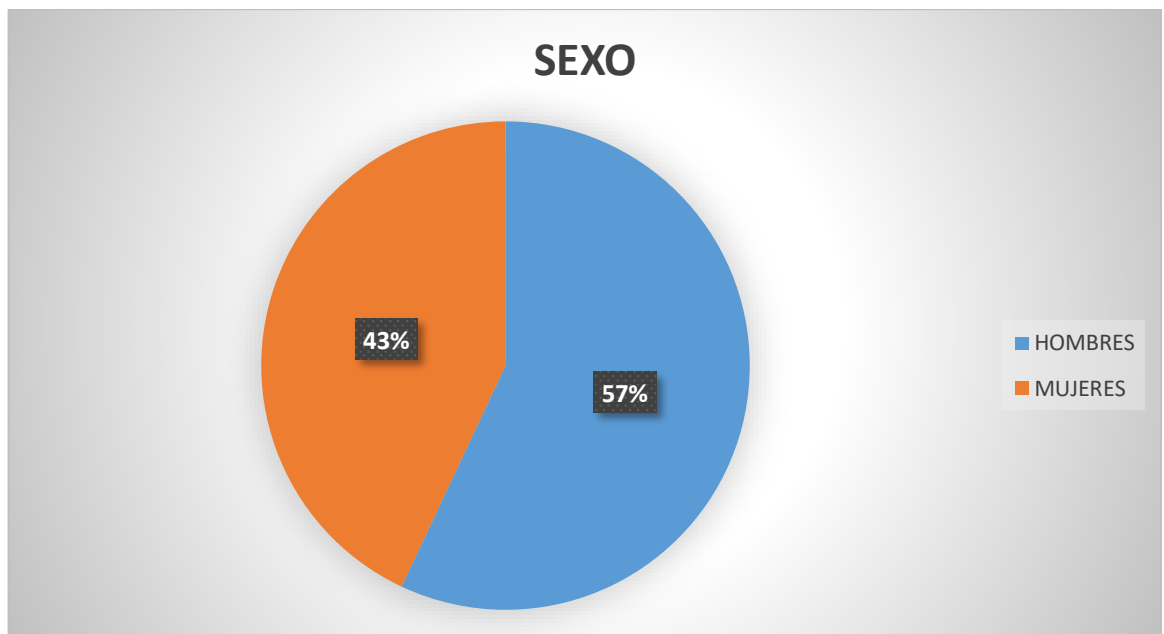


Gráfico 1. Sexo

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

INTERPRETACIÓN: La figura No.1 muestra que en el dato demográfico sexo el 57% de los participantes son hombres mientras que el 43% son mujeres.

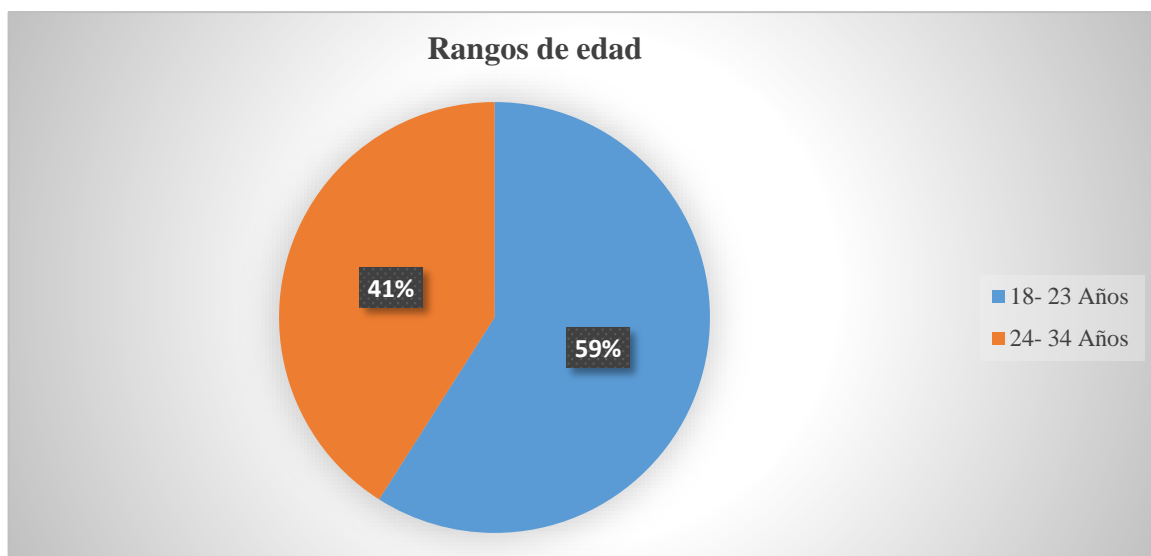


Gráfico 2. Rangos de edad

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

INTERPRETACIÓN: La figura No.2 muestra que en el dato demográfico edad en el rango de edad de 18 años a 23 años se encuentra en el 59% de los participantes, mientras que en el rango de 24 a 34 años se encuentra el 41%.

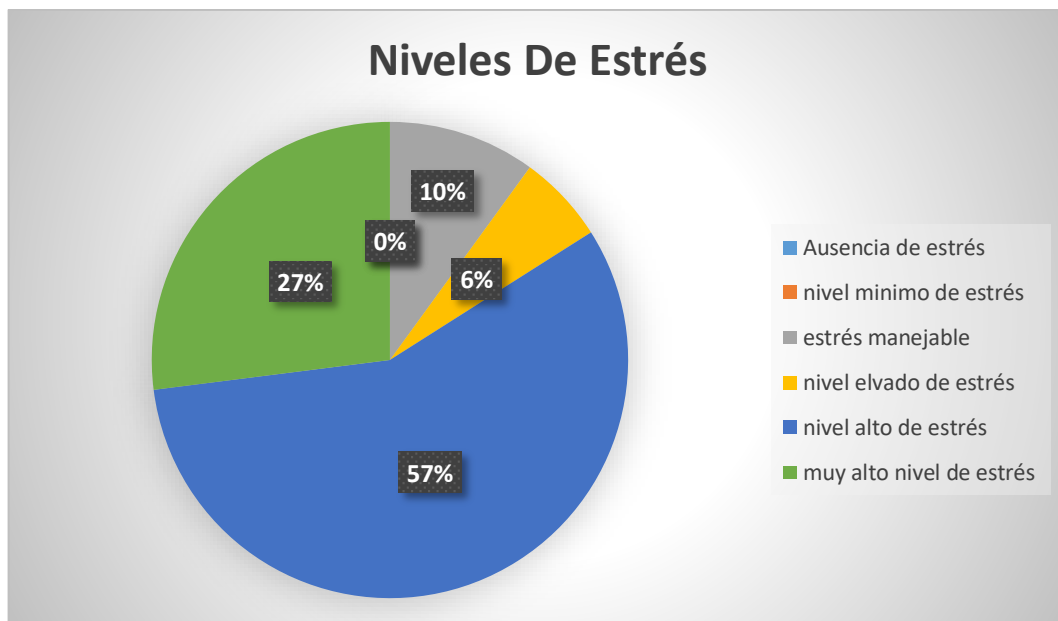


Gráfico 3. Niveles de estrés

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

INTERPRETACIÓN: La figura No.3 Niveles de estrés muestra que el 10% de los participantes se encuentra en el nivel de estrés manejable, el 6% en el nivel elevado de estrés, el 57 % en el nivel alto de estrés, el 27% en muy alto nivel de estrés, mientras que ningún participante se encuentra en el nivel ausencia de estrés y nivel mínimo de estrés.

ÁREA	BAJO	ALTO
SOPORTE	43%	57%
CONFORMIDAD	31%	69%
RECONOCIMIENTO	37%	63%
INDEPENDENCIA	25%	75%
BENEVOLENCIA	21%	79%
LIDERAZGO	20%	80%

Tabla 2. Áreas de las Relaciones Interpersonales

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Análisis Descriptivo

FRECUENCIA

Tabla N° 3: Media y desviación estándar

	ED AD	SE XO	NIVE L DE ESTR ES	SOPO RTE	CONFOR MIDAD	RECONOCIM IENTO	INDEPEND ENCIA	BENEVOL ENCIA	LIDERA ZGO
N Válido	100	100	100	100	100	100	100	100	100
o Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	22, 88	,43	5,01	,57	,69	,63	,75	,79	,80
Desviación estándar	3,5 80	,49 8	,859	,498	,465	,485	,435	,409	,402

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

La media de nivel de estrés es de 5,01 con una desviación estándar de ,859, la media de la relación interpersonal soporte es de ,57 con una desviación estándar de ,498, la media de la relación interpersonal conformidad es ,69 con una desviación estándar de ,465, la media de la relación interpersonal reconocimiento es ,63 con una desviación estándar de ,485, la media de la relación interpersonal independencia es ,75 con una desviación estándar de ,435, la media de la relación interpersonal benevolencia es ,79 con una desviación estándar de ,409 y la media de la relación interpersonal liderazgo es ,80 con una desviación estándar de ,402 En una muestra de 100 personas.

Tabla N° 4: Correlaciones

		Correlaciones						
		NIVEL DE ESTRES	SOPO RTE	CONFOR MIDAD	RECON OCIMIEN TO	BENEVO LENCIA	INDEPE NDENCI A	LIDERA ZGO
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson	1	-,108	,261**	,154	-,138	,169	-,375**
	Sig. (bilateral)		,285	,009	,125	,172	,093	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SOPORTE	Correlación de Pearson	-,108	1	-,189	,171	-,249*	-,501**	-,232*
	Sig. (bilateral)	,285		,060	,089	,012	,000	,020
	N	100	100	100	100	100	100	100
CONFORMI DAD	Correlación de Pearson	,261**	-,189	1	-,335**	-,133	,112	-,335**
	Sig. (bilateral)	,009	,060		,001	,186	,266	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
RECONOCI MIENTO	Correlación de Pearson	,154	,171	-,335**	1	-,395**	-,299**	-,176
	Sig. (bilateral)	,125	,089	,001		,000	,003	,080
	N	100	100	100	100	100	100	100
BENEVOLEN CIA	Correlación de Pearson	-,138	-,249*	-,133	-,395**	1	,043	-,074
	Sig. (bilateral)	,172	,012	,186	,000		,674	,466
	N	100	100	100	100	100	100	100
INDEPENDE NCIA	Correlación de Pearson	,169	-,501**	,112	-,299**	,043	1	,231*
	Sig. (bilateral)	,093	,000	,266	,003	,674		,021
	N	100	100	100	100	100	100	100
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	-,375**	-,232*	-,335**	-,176	-,074	,231*	1
	Sig. (bilateral)	,000	,020	,001	,080	,466	,021	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Usando el programa SPSS, para el análisis de correlación, bajo la medición de Pearson se puede evidenciar que, existe una correlación de ,261** que equivale a un 26% entre el estrés y la relación interpersonal conformidad que es directamente proporcional, esto implica que a mayor estrés mayor conformidad.

También se puede evidenciar que, existe una correlación de -,375** que equivale a un 37% entre estrés y la relación interpersonal de liderazgo que es inversamente proporcional esto implica que a mayor estrés menor liderazgo y a menor estrés mayor liderazgo.

Comprobación de las hipótesis

H0 = No existe relación directa entre el estrés y las relaciones interpersonales en los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito.

H1 = Existe relación directa entre el estrés y las relaciones interpersonales en los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito.

Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que se cumple la H1. Por medio del análisis de correlación de Pearson se indica que la variable estrés y la relación interpersonales conformidad poseen una correlación directamente proporcional, además la variable estrés y la relación interpersonal de liderazgo poseen una correlación inversamente proporcional. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) ya que si existe una relación entre las variables estrés y las relaciones interpersonales dando paso a la aceptación de la H1 de que a medida que aumentan los niveles de estrés aumentan los niveles de conformidad y además si aumentan los niveles de estrés disminuyen los niveles de liderazgo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Este estudio muestra una relación directamente proporcional entre el estrés y la relación interpersonal *conformidad* y una relación inversamente proporcional entre el estrés y la relación interpersonal *liderazgo* en los trabajadores multifuncionales de la empresa Supercines, debido a que se encuentran constantemente en atención al cliente.
- Los niveles de estrés en los empleados multifuncionales de la empresa Supercines se encuentran en los niveles *alto* y *muy alto*.
- En la empresa Supercines se han generado una propuesta de intervención que consta de cuatro talleres para disminuir los niveles estrés los trabajadores multifuncionales.

Recomendaciones

- Realizar evaluaciones periódicas para prevenir un aumento de estrés laboral en los participantes que mostraron bajo nivel de estrés.
- Desarrollar planes y programas informativos sobre el estrés laboral y las relaciones interpersonales dentro del establecimiento
- Fomentar actividades recreativas, extracurriculares para fortalecer las relaciones interpersonales que mejoren la comunicación y eviten la presencia de estrés laboral.
- Talleres para fomentar un manejo adecuado del estrés laboral y como mejorar las relaciones interpersonales.

Discusión

Albán & Guerra (2015) en su investigación realizada en la Universidad Central del Ecuador, llamada “El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A” concluyeron que efectivamente la mayoría de los participantes de esta empresa posee niveles altos de estrés laboral lo que influye de manera directa en las relaciones interpersonales.

Por otro lado García (2009) en su investigación realizada en la Universidad De San Carlos De Guatemala Escuela De Ciencias Psicológicas, sobre el tema de la “Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales” determinó que un 84% de los participantes presenta altos niveles de estrés y la presencia de dichos niveles de estrés que presentó el personal del Departamento de pediatría del Hospital General San Juan de Dios afecta significativamente sus relaciones interpersonales.

Además Naranjo (2009) afirma en su investigación realizada en la Universidad de San José en Costa Rica que “El estrés, sobre todo el crónico, tiene distintas repercusiones en la vida de la persona y afecta muchas veces su salud física y emocional, lo cual repercute a su vez en otras áreas de su existencia, tales como las relaciones interpersonales.”

En cuanto a la presente investigación se ha intentado explorar y analizar cuál es la influencia del estrés en las relaciones interpersonales en los trabajadores multifuncionales de Supercines en la Ciudad de Quito. Los resultados han mostrado que el estrés laboral si influye en las relaciones interpersonales.

En base a las investigaciones mencionadas con anterioridad y los resultados que se obtuvieron se puede llegar a la conclusión de que el estrés si influye en las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema de la Propuesta

TALLERES PARA LA PREVENCIÓN del estrés en empleados multifuncionales de la empresa “Supercines”

Justificación

En la actualidad en el ámbito laboral se presenta una serie de afectaciones en los trabajadores, una de la más comunes es el estrés en este aspecto presentan distintos niveles que van de medios a altos, esto se debe a que se encuentran en la permanente tarea de brindar un servicio al cliente, realizar tareas largas en poco tiempo y de manera eficaz.

En este sentido los empleados que presentan esta condición muestran de manera significativa que el rendimiento laboral baja, pierden la motivación, empiezan a presentar síntomas de fatiga, cefaleas, enfermedades gástricas entre otras etc.

Es de carácter **importante** puesto que este estudio brindará un conocimiento más amplio acerca de la sintomatología que pueden presentar los empleados multifuncionales, en cuanto al estrés y las relaciones interpersonales, con la intención de brindar diagnóstico y carácter de prevención en los empleados de la empresa “Supercines”.

Es **original** ya que no existe un estudio realizado dentro de la empresa “Supercines”., que relacionen la variable estrés y relaciones interpersonales, en este sentido el estudio trabajará ambas variables en función de un diseño de estrategias de intervención oportunas y con una visión preventiva.

Es **factible**, debido a la apertura que existe por parte de los jefes de la institución para realizar la presente investigación, ya que se han detectado bajas en el rendimiento laboral de los empleados.

Objetivos

Objetivo General

- Realizar talleres con acciones encaminadas a mejorar y prevenir síntomas del estrés en los empleados multifuncionales de la empresa “Supercines” en el periodo 2018-2019.

Objetivos Específicos

- Conocer los niveles y síntomas del estrés laboral por medio de una charla explicativa para los empleados multifuncionales de la empresa Supercines.
- Proponer actividades de relajación para los empleados multifuncionales de la empresa Supercines para que puedan mejorar sus niveles de estrés.
- Crear un ambiente de confianza en los empleados multifuncionales de la empresa Supercines con el fin de conseguir aceptación de las diferentes técnicas.

Estructura Técnica de la Propuesta

Argumentación Teórica

Charaf (2012) afirma:

Cuando el Estrés es el tema clave para abordar por medio de la Relajación, es necesario conocer y determinar las causas, el grado, nivel de estrés y también las manifestaciones particulares que provoca en cada persona. Por este motivo es necesario trabajar de forma gradual de cara a detectar y registrar las situaciones que desencadenan la aparición del estrés y de esta manera diseñar estrategias para manejarlo y disminuirlo.

El trabajo que se realiza a partir de la Relajación ofrece la posibilidad de reflexionar acerca de los motivos y también promueve estrategias para

controlar la sintomatología específica. Es necesario comenzar a trabajar con la recuperación de la energía, la armonización del equilibrio físico – emocional, el equilibrio del tono muscular, y el ritmo respiratorio de cara a disminuir el agobio que produce el exceso de tensión y la falta de contacto con uno mismo. Se espera que cada persona no sólo aprenda a utilizar y a practicar con las diferentes técnicas de relajación, sino que sea capaz de comprender cuáles son las causas que generan y determinan su estrés, sabiendo interpretar el tipo de reacción física y emocional que tiene; más adelante podrá seleccionar la técnica y el ejercicio que le sea más aprovechable y beneficioso para cada situación y para recuperar el equilibrio perdido. Cuando proponemos ejercicios y actividades en torno al tema del Estrés, resulta conveniente que los participantes comiencen observando y reconociendo el estrés en diferentes situaciones y contextos, antes de proponer el reconocimiento de éste en terreno personal.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE
Logística	Delimitar el espacio físico donde se va a impartir los talleres	Coordinar con el departamento de Recursos humanos, temas relacionados a fechas , tiempo y espacio físico	Potencial Humano	2 Horas	Aceptación de las temáticas fechas horarios y espacio de ejecución de talleres.	Terapeuta/Psicóloga
Socialización	Descripción de resultados a Recursos humanos y a los trabajadores del establecimiento	Brindar información clara de los resultados obtenidos a través de los reactivos aplicados para generar estrés en la participación	Infococus, computadora, parlantes, material impreso	1 hora	Aceptación de las temáticas fechas horarios y espacio de ejecución de talleres.	Terapeuta/Psicóloga

Tabla No.5 Taller de 1

TALLER 1	
Nombre del taller	“ El Estrés Laboral ”
Responsable	Psicóloga
Objetivos	Exponer los conceptos básicos, fases, tipos y efectos del estrés laboral, a los trabajadores multifuncionales de Supercines.
Tiempo	1 hora 30 minutos
Desarrollo del taller	<p>Introducción El taller iniciará con una dinámica llamada “Crea tu top 5” se trata de dividir a los asistentes en grupos de 4 o 5 personas. Se pide que cada grupo haga una lista de sus cinco películas favoritas, novelas, grupos de música, canciones etc. De este modo, cada persona se abrirá mostrando sus gustos y preferencias, una buena manera de conocerse mejor y mostrar la personalidad de cada uno. Los miembros deberán elegir las 5 propuestas que más identifiquen al grupo entero y compartirlo con los demás grupos de la sala.</p>
	<p>Contenido Se procederá a realizar una presentación informativa a los trabajadores.</p> <p>1.- Primero se reproducirá un video de introducción con el tema de estrés.</p>


		 <p>Link: https://www.youtube.com/watch?v=PPB6NIyXCSM</p> <p>2.- Se procede a la exposición con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué es el estrés laboral. • Estresores laborales. • Fases del estrés Laboral. • Efectos del estrés laboral. • Tipos de estrés. • Cómo afecta el estrés a los trabajadores.
	Cierre	Se abrirá un espacio de preguntas y respuestas con los trabajadores resolviendo todas las dudas sobre el tema expuesto, con el objetivo de que los participantes obtengan la información necesaria sobre el estrés laboral.
Recursos	Infocus, computadora, parlantes, sillas, hojas, marcadores.	

Tabla No 6. Taller de 2

TALLER 2	
Nombre del taller	“La relajación en trabajadores multifuncionales”.
Responsable	Psicóloga
Objetivos	Dar a conocer las pautas para la realización de la técnica de la “Relajación muscular Progresiva de Jacobson”, en los trabajadores multifuncionales de “Supercines”.
Tiempo	1 hora
Desarrollo del taller	<p>Introducción</p> <p>Como primera instancia se explicará en qué consiste la técnica, cuál es su objetivo y los pasos a seguir en la misma.</p>
	<p>Contenido</p> <p>Se les pedirá a los participantes que se sienten en las sillas colocadas de manera específica.</p> <p>Pasos para el desarrollo de la técnica:</p> <p>Posición inicial</p> <p>Se pide a los participantes que cierren los ojos y se sienten lo más cómodamente para que su cuerpo pueda relajarse al máximo posible.</p> <p>1º FASE: Tensión-relajación.</p> <p>Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente. • Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente. • Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente. • Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente. • Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente. • Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente. • Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente. • Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente. <p>Relajación de brazos y manos.</p> <p>Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.</p> <p>Relajación de piernas</p> <p>Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.</p> <p>Relajación de tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
--	---


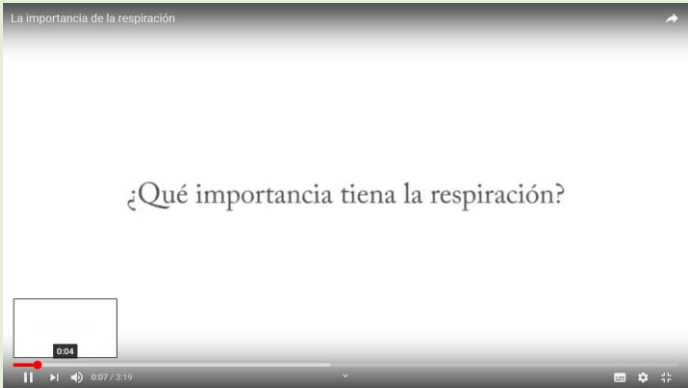
		<ul style="list-style-type: none"> • Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente. • Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente. • Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla. <p>2ª FASE: repaso.</p> <p>Repasa mentalmente cada una de las partes que hemos tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada una de ellas.</p> <p>3ª FASE: relajación mental.</p> <p>Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deja la mente en blanco.</p> 
	<p>Cierre</p>	<p>Se abrirá un espacio de retroalimentación de la técnica donde se hará preguntas a los trabajadores de qué les pareció la técnica, cuál fue su aprendizaje, aspectos positivos y negativos de la misma.</p>
<p>Recursos</p>	<p>Sillas cómodas, potencial humano.</p>	

Tabla No 7. Taller de 3

TALLER 3	
Nombre del taller	“ La relajación en trabajadores multifuncionales” “Aprendiendo a respirar”
Responsable	Psicóloga
Objetivos	Dar a conocer las pautas para la realización de la técnica “Respiración profunda y el uso de imágenes mentales”, en los trabajadores multifuncionales de “Supercines”.
Tiempo	1 hora
Desarrollo del taller	<p>Introducción</p> <p>El taller iniciará con la presentación de un video introductorio sobre la importancia de la respiración.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Link https://www.youtube.com/watch?v=0Y4znRNy-BQ</p> <p>A continuación se explicará en qué consiste la técnica, cuál es su objetivo y los pasos a seguir en la misma.</p>
	<p>Contenido</p> <p>Se procederá a pedir a los participantes que cierren los ojos y se sienten lo más cómodamente para comenzar a desarrollar la técnica.</p>

Inspiración

Se inspira lentamente llenando el pecho y el vientre, ya que han de elevarse las clavículas, subir el diafragma, y mover las costillas flotantes aumentando la capacidad pulmonar. Tenemos que recrearnos en las sensaciones que se van produciendo conforme va entrando el aire, su paso por las fosas nasales, la entrada en los pulmones, el ensanchamiento del pecho, la elevación de las clavículas, el movimiento del diafragma etc. Podemos visualizar el recorrido imaginando una suave luz, o una sensación de frescor.

Espiración

Se suelta el aire lentamente, llegando a meter el estómago para acabar de sacar todo el aire de los pulmones. Se trata de producir una sensación de vacío, de falta total de oxígeno, lo que hará que inspiremos con profundidad.

Aguantar el aire unos segundos

Se mantiene el aire en los pulmones durante varios segundos, sin forzar, de forma que uno se sienta a gusto.

Espiración

Se espira, dejando escapar el aire muy lentamente, lo más despacio posible, invirtiendo aproximadamente el doble de tiempo en soltar el aire que en tomarlo, bajando el diafragma poco a poco, todo lo posible. Más que soltar el aire, se trata de dejarlo escapar de los pulmones muy lentamente. También hay que centrarse en las sensaciones que va produciendo la espiración, cómo el aire va saliendo por las fosas nasales o por la boca, los pulmones se van vaciando, se mete el estómago para acabar de sacar todo el aire,

		<p>a la vez los músculos se van aflojando, la energía se va escapando.</p> <p>Utilización de imágenes mentales</p> <p>Al inspirar hay que observar cómo los pulmones se van llenando de aire, cómo se ventilan, al igual que lo hace un globo cuando lo hinchamos, notando también una ligera sensación de calor. Al espirar hay que observar cómo se escapa el aire muy lentamente al igual que lo hace una rueda pinchada, muy poco a poco, contagiándose de esa misma pérdida de presión o tensión. Ya relajado se debe recrear la mente en imágenes que a uno le transmiten tranquilidad, descanso o relajación, si recordamos algún lugar en el que hemos estado muy tranquilos, lo podemos utilizar: hacer el muerto en el mar y balancearse el cuerpo al ritmo de las olas; derretirse una a una cada parte del cuerpo al igual que le sucede a un muñeco de nieve que le da el sol de primavera; observar la sensación de cansancio muscular al igual que cuando uno acaba de jugar un partido o de realizar un entrenamiento; en el bosque tranquilamente oyendo los pájaros y el sonido de un río o cascada, etc.</p>
	Cierre	Se abrirá un espacio de retroalimentación de la técnica donde se hará preguntas a los trabajadores de qué les pareció la técnica, cuál fue su aprendizaje, aspectos positivos y negativos de la misma.
Recursos	Infocus, computadora, sillas, parlantes.	

BIBLIOGRAFÍA

- Albán, G., & Guerra, L. (2015). *El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A.*. Quito: UCE.
- Aldas, A. (2018). *“INFLUENCIA DE LA ANSIEDAD EN EL RENDIMIENTO DEPORTIVO EN FUTBOLISTAS”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- American Psychological Association. (2019). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de <https://www.apa.org>: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Anshel, M. (1995). *Un examen de las estrategias de comportamiento cognitivo autorregulador de los nadadores masculinos competitivos de élite australiano y no élite*. Australia: Australian Psychologist.
- Aragon, S. (2006). La ansiedad en el deporte. *Revista Digital*, 3. Obtenido de <https://www.efdeportes.com>: <https://www.efdeportes.com/efd95/ansiedad.htm>
- Arrieta, E. (2009). *El hombre es un ser social por naturaleza*. Obtenido de <https://www.culturagenial.com>: <https://www.culturagenial.com/es/el-hombre-es-un-ser-social-por-naturaleza/>
- Ayuso, J. (1988). *Trastornos de angustia*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Baeza, J. (2008). *Psicólogos especialistas en el tratamiento de la ansiedad*. Madrid: Clínica de la Ansiedad.
- Bandura, A. (1977). Autoeficacia: hacia una teoría unificadora de. *Revisión psicológica*, 84.
- Barcelo, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. España: Desclee de Brauer S.A.
- Barra, E. (2004). Apoyo social, estrés y salud. Departamento de Psicología, Universidad de Concepción
- Caizaluisa, G., & Tenorio, K. (2018). *Causas de estrés Infantil de los Estudiantes del quinto grado de Básica UE Julio Moreno Espinosa*. Santo Domingo de los Tsachilas: P.U.C.E.
- Camacho, C., Gregorio, J., & Wong, M. (2015). *Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones*. Mexico: Anfeca.

- Carvajal, R., & Hermosilla, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación*. Madrid: Universidad Nacional de Madrid.
- Chavez, D., (2016). OIT alerta de un aumento del estrés laboral con consecuencias cada vez más graves. Noticias ONU.
- Cheng, W., Hardy, L., & Markland, D. (2009). *Hacia una conceptualización tridimensional de la ansiedad por el rendimiento: desarrollo racional y de medición inicial*. Psicología del deporte y el ejercicio.
- Collantes, A. (01 de Enero de 2014). *Fases del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento*. Obtenido de <https://www.diariofemenino.com>: <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/fases-del-estres/>
- Conroy, D., Willow, J., & Metzler, J. (2002). Miedo multidimensional a la medición de fallos: el Inventario de Evaluación de Fallos de Desempeño. *Revista de psicología deportiva aplicada*,, 76.
- Crust, L., & Azadi, K. (2008). a dureza mental y el uso de los atletas de psicológicos. *European Journal of Sport Science*,, 10.
- Daneri, F. (2012). *Biología del comportamiento - 090*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Dosil, J. (2004). *Psicología de la actividad física y del deporte*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Echeverría, B. (18 de Abril de 2016). *¿Tu trabajo te colapsa? Conoce los tipos de estrés laboral*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com>: <https://blog.cognifit.com/es/tipos-de-estres-laboral/>
- Endler, N., & Kocovski, L. (2001). *Estado de ansiedad y rasgo revistido*. . Diario de trastornos de ansiedad.
- Fernandez , C. (2012). *La Comunicación en las Organizaciones*. Mexico: Trillas S.A.
- FETE. (2009). *Estress en el sector de la enseñanza secundaria*. Obtenido de <http://portal.ugt.org>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fete_estresensenanza/publication.pdf

- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, r., Aguirre, G., 2012, Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales, *Revista Venezolana de Gerencia*, 286.
- García, S. (2009). *Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales*". Guatemala: Universidad San Carlos.
- Gomez, M. (2001). *estres y deporte de alto rendimiento se termina*. Guadalajara: Conexion Grafica.
- Gonzalez, L. (2001). *Estrés y deporte de alto rendimiento*. Jalisco: ITESO.
- Gonzales, M. (2012). En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés. *Expreso*. Recuperado de https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226
- Gonzalez, S., Garcia, L., Pastor, J., & Contreras, O. (2001). Conocimiento táctico y toma de decisiones en jóvenes jugadores de fútbol (10 años). *Revista de Psicología del deporte*, 79.
- Gordon, L. (1979). *Inventario de valores interpersonales*. SIV.
- Grossbard, R., Smith, R., Smoll, F., & Cumming, S. (2009). Ansiedad competitiva en atletas jóvenes: diferenciación entre la ansiedad somática y la interrupción de la concentración. *Ansiedad, estrés y afrontamiento*, 153.
- Gucciardi, D. (2008). Los perfiles de resistencia mental y sus relaciones con los objetivos de logro y la motivación deportiva en los futbolistas adolescentes australianos. *diario de ciencias del deporte*, 625.
- Hardy, L. (1996). Probando las predicciones del modelo de ansiedad y catástrofe de la cúspide. *El psicólogo del deporte*, 140.
- Hernandez, R., Olmedilla, A., & Toro, E. (2008). *Ansiedad y autoconfianza de jóvenes judokas en situaciones competitivas de alta presión*. Murcia: Análise Psicológica.
- Izquierdo, F. (2018). Estrés Laboral : No dejes que entre en tu vida. *Revista Corazon y Salud*, 2.
- Jaenes, C., Peñaloza, R., Navarrete, K., & Bohórquez, M. (2011). ANSIEDAD Y AUTOCONFIANZA PRECOMPETITIVA EN MARATONIANOS Y TRIATLETAS. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 95-110.
- Jimenez, A. (2007). *Las habilidades de comunicación en el trabajo directivo*. Cuba: Universitaria.

- Jorgee, Z. (2012). *Estudio de la Ansiedad en los Deportistas de la disciplina de Atletismo, entre 16 y 19 años de edad, de la Federación Deportiva del Guayas-2012.* ". Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Marquez, A. (2012). *EL VALOR ETICO COMO BASE PARA LA TOMA DE DECISIONES.* Bogota: Universidad Militar de Granada.
- Martens, R., Vealey, R., & Burton, D. (1990). *Ansiedad competitiva en los deportes.* Champaign,: Cinética humana.
- Martinez, A., Cegarra, J., & Rubio, J. (2012). APRENDIZAJE BASADO EN COMPETENCIAS: UNA PROPUESTA PARA LA AUTOEVALUACIÓN. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 11.
- Martinez, V. (2014). ANSIEDAD EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: ESTUDIO DE. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 29.
- McEwen, B. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance.* New York: Elsevier.
- Mejía, G., Enriquez, N., (2004), El estrés y su relación con las condiciones de trabajo de personal de enfermería. Universidad de Antioquia, 97.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación.*
- Nicolas, A. (2009). Autoconfianza y deporte. *Revista digital EF deportes.*
- Niño, V. (2008). *Competencias en la comunicación. Hacia las prácticas del discurso.* [imagen]. Bogota: Ecoe Editores.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2010). *Actividad fisica.* Ginebra: O.M.S.
- Pasca, R., & Wagner, S. (2012). *Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace.* Canada: Soc Indic Res.
- Perez, J., & Gardey, A. (2008). *Definicion de relaciones interpersonales.*
- Pinillos, F. (2013). Test de Ansiedad de Martens. *EFDeportes.com, Revista Digital.*, 3.
- Poveda, L. (2010). *fundamentos teóricos y aplicación práctica de la toma de decisiones.* Redalyc.

- Pulido, F. (2015). MOTIVACIÓN Y AUTOCONFIANZA EN DEPORTISTAS. *Revista defidepor25.ugr.es*.
- Regueiro, A. (2016). *Que es el stress*. Malaga: Universidad de Málaga.
- Ries, F., Vasquez, C., Campos, M., & Del Castillo, A. (2012). *Relaciones entre ansiedad-rasgo y ansiedad-estado en competiciones deportivas*. Murcia: Cuadernos de Psicología del Deporte,.
- Rodríguez, R., y De Rivas, S., (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 76
- Sabater, V. (2018). *Los tres tipos de ansiedad según Sigmund Freud*. UNED: Valencia .
- Sagar, S., & Lavalle, D. (2010). Los orígenes evolutivos del miedo al fracaso en atletas adolescentes: examinar las prácticas de los padres. *Psicología del deporte y el ejercicio*,.
- Smart Coach, (2018). Reportaje especial: Cifras del estrés laboral en América Latina.
- Sandín, B., & Chorot, P. (1995). *Concepto y categorización de los trastornos de ansiedad*. Madrid: Manual de psicopatología.
- Schwenkmezger, P. (1985). *Modelos de característica y estado de ansiedad*. Alemania:: Hogrefe.
- Soria, V. (2004). *Relaciones Interpersonales*. México: Limusa.
- Spielberger, C. (1972). *La ansiedad como estado emocional*. Nueva York: Academic Press.
- Suarez, M. (1995). *Introducción a la psiquiatría*. Buenos Aires: Salerno.
- Thorpe, R., & Bunker, D. (1983). Un modelo para la enseñanza de juegos en escuelas secundarias. *Boletín de educación física*, 19.
- Torrent's, R. (2013). *Ansiedad en los cuidados: una mirada desde el modelo de Mishel*.
- Torres, V., & Chavez, A. (2013). ANSIEDAD. *Revista de Actualización Clínica*.
- Torres, V. (2013). *Revista de Actualización Clínica Investiga - Ansiedad*. *Revistas Bolivianas de*.

- Trujillo, J. (2015). *FORTALEZA MENTAL*. Mexico: Consultoría en Psicología del deporte.
- U.G.T. (2015). *Principales estresores laborales*. Obtenido de <https://infantilprl.saludlaboral.org>:
<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>
- Vealey, R. (1986). *Conceptualización de la confianza deportiva y orientación competitiva*.: Diario de la psicología del deporte,.
- Vega , R. (2003). La importancia del entrenamiento de la concentracion en el futbol base: Una perspectiva aplicada. *Cuadernos de psicologia del deporte*.
- Virues , R. (25 de Mayo de 2005). Estudio sobre ansiedad. *Psicología Clínica y Psicoterapia*.
- Wadey, R., & Hanton,, S. (2008). *Uso de habilidades psicológicas básicas y respuestas de ansiedad competitivas: mecanismos subyacentes percibidos*. Re-búsqueda trimestral de ejercicio y deportes.

ANEXOS





S	C	R	I	B	L

Nombre: Edad: Sexo: M F
 Natural de: Estado: S C V X
 Centro: Estudios:
 Categoría: Fecha de hoy:
 DN PC PL

CUESTIONARIO "SIV" DE VALORES INTERPERSONALES

Leonard V. Gordon

(Traducido y adaptado por L. S. Higuera. 1973)

INSTRUCCIONES

En las páginas que siguen encontrará expresiones que representan cosas que las personas consideran importantes, para su forma de vivir. Estas expresiones están agrupadas de tres en tres. Lo que usted tiene que hacer es lo siguiente:

- 1° Lea las tres expresiones que contiene cada grupo.
- 2° Elija la expresión que represente lo que Ud. Considera más importante y ponga una aspa (x) en los puntos que hay al extremo de esa expresión, en la columna encabezada por el signo Más (+)
- 3° Decida cuál de las dos expresiones que quedan representa lo menos importante para usted y haga una aspa (x) en los puntos que hay al extremo de esa expresión, en la columna del signo Menos (-).
- 4° Deje una expresión en blanco, sin marcar.

EJEMPLOS DE ELECCION

- a) Comer al mediodía..... (Más importante)
- b) Dormir bien por la noche..... (Menos importante)
- c) Tener suficiente aire libre.....
- d) Practicar un deporte..... (Menos importante)
- e) Leer un buen libro.....
- f) Asistir a un concierto..... (Más importante)

+	-
x	:::
:::	x
:::	:::
+	-
:::	x
:::	:::
x	:::

RECOMENDACIONES:

1. Es necesario que Ud. Contesté todos los grupos. Por eso, cerciórese al terminar de que no ha omitido ningún grupo.
2. Recuerde que aún cuando no esté familiarizado con alguna de las cosas que se indican o le resulten todas igualmente importantes necesariamente debe elegir dos expresiones: la mas importante y la menos importante para usted. Asegúrese, por tanto, de que ha marcado solamente dos aspas en cada grupo: una al lado izquierdo (en la columna del signo Más) y otra al lado derecho (en la columna del signo Menos). Siempre debe quedar un alínea en blanco.
3. Si quiere cambiar alguna respuesta, emborrone totalmente la que desea cambiar y trace una aspa (x) en la nueva respuesta.

Marque sus contestaciones en esta columna "A" →

A

	+	-
1) Tener libertad para hacer lo que quiera.....
2) Que los demás estén de acuerdo conmigo.....
3) Hacer amistad con los menos afortunados.....
4) Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer órdenes
5) Acatar las leyes y reglamentos con exactitud.....
6) Que la gente aprecie mi trabajo.....
7) Ocupar en mi trabajo un puesto o cargo importante.....
8) Tratar a todo el mundo con suma habilidad.....
9) Hacer aquello que esté admitido como correcto y decoroso.....
10) Que la gente piense que soy importante.....
11) Tener una total Independencia personal.....
12) Saber que la gente está de mi parte.....
13) Acatar las reglas sociales de comportamiento.....
14) Que haya gente interesada en mi bienestar.....
15) Llevar la iniciativa en la realización de las decisiones de mi grupo...
16) Poder hacer habitualmente lo que desee.....
17) Estar encargado de algún asunto importante.....
18) Trabajar voluntariamente en beneficio de otras personas.....
19) Alternar con personas que sean bien conocidas, populares o famosas....
20) Atender en cada momento sólo los asuntos que se me encarguen.....
21) Tener una gran influencia.....
22) Que mi nombre sea conocido de mucha gente por mi reputación.....
23) Ayudar a los demás.....
24) Trabajar en mi puesto o cargo con cierto grado de iniciativa propia.....
25) Acatar unas normas estrictas de conducta.....
26) Ocupar un cargo con mando.....
27) Tener junto a mí personas que me alienten.....
28) Ser amigo de los que no tienen amigos.....
29) Que la gente me haga favores.....
30) Ser conocido por personas importantes.....
31) Ser el único responsable en mi trabajo.....
32) Someterse estrictamente a las leyes y normas establecidas.....
33) Que haya personas que demuestren su aprecio por mí.....
34) Poder vivir mi vida exactamente como quiera.....
35) Cumplir con mi deber.....
36) Que la gente me trate con comprensión.....
37) Capitanear el grupo del que forme parte.....
38) Que la gente admire lo que hago.....
39) Ser independiente en mi trabajo.....
40) Que la gente se porte consideradamente conmigo.....
41) Tener a otras personas trabajando bajo mi dirección.....
42) Emplear parte de mi trabajo haciendo cosas por los demás.....
43) Poder gobernar mi propia vida.....
44) Contribuir bastante a las obras de beneficencia personal.....
45) Que haya personas que hagan comentarios favorables sobre mí.....

Marque sus contestaciones en esta columna "B" → B

	+	-
46) Ser una personalidad influyente.....
47) Ser tratado con amabilidad.....
48) Mantener siempre el más alto grado de conducta moral en cuanto haga.....
49) Ser elogiado por otras personas.....
50) Estar relativamente libre de convencionalismos sociales.....
51) Trabajar para el bien común.....
52) Gozar del afecto de los demás.....
53) Hacer las cosas de acuerdo con las costumbres.....
54) Ir por la vida haciendo favores a los demás.....
55) Que se me permita hacer cuanto quiera.....
56) Ser considerado como jefe.....
57) Hacer lo que es socialmente correcto.....
58) Que los demás aprueben lo que hago.....
59) Tomar las decisiones en mi grupo.....
60) Compartir mis bienes con otras personas.....
61) Ser libre de ir y venir dónde y cuando me plazca.....
62) Socorrer a los pobres y a los necesitados.....
63) Mostrar respeto a mis superiores.....
64) Ser elogiado por otras personas.....
65) Ocupar una posición de mucha responsabilidad.....
66) Hacer lo que se considera correcto y convencional.....
67) Ser el responsable de un grupo de personas.....
68) Tomar todas mis decisiones por mí mismo.....
69) Recibir aliento de los demás.....
70) Ser muy estimado y respetado por los demás.....
71) Admitir con facilidad como amigos a otras personas.....
72) Dirigir a otros en su trabajo.....
73) Ser generoso con los demás.....
74) Ser mi propio amo.....
75) Tener amigos y compañeros comprensivos.....
76) Ser escogido para un puesto de mando.....
77) Ser tratado como persona de cierta importancia.....
78) Salirme con la mía en los asuntos que me resultan agradables.....
79) Que haya otras personas que se interesen por mis cosas.....
80) Tener modales sociales correctos y apropiados.....
81) Ser comprensivos con aquellos que tienen algún problema.....
82) Ser muy popular entre la gente.....
83) Tener libertad para no tener que cumplir las reglas o normas.....
84) Ocupar un puesto que me permita indicar a otros lo que han de hacer.....
85) Hacer siempre aquello que es moralmente justo.....
86) Dejar de lado mis asuntos para auxiliar a otros en los suyos.....
87) Que haya gente dispuesta a prestarme ayuda voluntariamente.....
88) Que haya gente que me admire.....
89) Hacer siempre lo que ha sido autorizado y permitido.....
90) Poder desentenderme de las cosas que me rodean si así me place.....

CUESTIONARIO DE ESCALA DE ESTRESORES LABORALES

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACIÓN O ESTRES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes .	0 1 2 3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes .	0 1 2 3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3

21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3
22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3
26	Fumar.	0 1 2 3
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3
28	Tomar café.	0 1 2 3
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3
31	Enfermar.	0 1 2 3
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3
33	Divertirme.	0 1 2 3
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3