

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

## **TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DEL  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE  
IQUITOS, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO**

**AUTORA : BACH. XIOMARA MILAGROS PINEDO TAPULLIMA**

**ASESORES : PSIC. JUAN ALFONSO MÉNDEZ DEL AGUILA, MGR.  
LIC. LUIS OREJUELA ARELLANO, MGR.**

**IQUITOS – PERÚ  
2021**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación titulado:

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2020”**

De los alumnos: **XIOMARA MILAGROS PINEDO TAPULLIMA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **9% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de marzo del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## **DEDICATORIA**

A mis Padres

Mis metas alcanzadas, es el reflejo de la dedicación, el esfuerzo y el amor que invirtieron mis padres en mí.

Gracias a mis padres soy quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a Jorge Manuel Pinedo Villacorta y María Luz Tapullima Castro. Mi mayor inspiración, fortaleza y debilidad.

**XIOMARA MILAGROS PINEDO TAPULLIMA.**

## **AGRADECIMIENTO**

A dios, por protegerme, darme sabiduría y paciencia que se necesité durante este proceso.

A mis padres, hermanos por darme fortaleza en momentos difíciles.

A mis maestros por la formación profesional que me brindaron para lograr de mí una profesional.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr. por el asesoramiento en el análisis estadístico.

Y todas las personas que me apoyaron por hacer de este proyecto una realidad.

**XIOMARA MILAGROS PINEDO TAPULLIMA.**

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 336-2020-UCP-FCS, del 25 de Julio del 2020, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

✚ Psic. Hellen Tello Collantes, Mgr.	Presidente
✚ Psic. José Alberto Díaz Guerrero	Miembro
✚ Psic. Elizabeth Guillen Galdós	Miembro

Como Asesor: **Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 15:00 p.m. horas, del día Miércoles 07 de Abril del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Psicología – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2020"**.

Presentado por la sustentante: **XIOMARA MILAGROS PINEDO TAPULLIMA**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*ABSUELTAS*


El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR 15 CON LA NOTA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

  
**Psic. Hellen Tello Collantes, Mgr.**  
Presidente

  
**Psic. José Alberto Díaz Guerrero**  
Miembro

  
**Psic. Elizabeth Guillen Galdós**  
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15

Iquitos - Perú

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640


Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

**Hoja de aprobación**

**TESIS DENOMINADA ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE UNA  
EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2020.**



**PSIC. HELLEN TELLO COLLANTES  
PRESIDENTE**



**PSIC. ELIZABETH GUILLEN GALDOS  
MIEMBRO**



**PSIC. JOSE ALBERTO DIAZ GUERRERO  
MIEMBRO**



**PSIC. JUAN ALFONSO MÉNDEZ DEL ÁGUILA  
ASESOR**

## Índice de contenidos

	Pág.
Portada	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Hoja de aprobación	v
Acta de Sustentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>Capítulo I: Marco teórico</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes de estudio	15
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Definición de términos básicos	43
<b>Capítulo II: Planteamiento del problema</b>	<b>45</b>
2.1. Descripción del problema	45
2.2. Formulación del problema	46
2.2.1. Problema general	46
2.2.2. Problemas específicos	47
2.3. Objetivos	47
2.3.1. Objetivo general	47
2.3.2. Objetivos específicos	47
2.4. Hipótesis	48
2.5. Variables	48
2.5.1. Identificación de las variables	48
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	48
2.5.3. Operacionalización de las variables	50

<b>Capítulo III: Metodología</b>	54
3.1. Tipo y diseño de investigación	54
3.2. Población y muestra	55
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	56
3.4. Procesamiento y análisis de datos	60
3.5. Aspectos éticos	60
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	61
<b>Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>	92
<b>Referencias Bibliográficas</b>	98
Anexos	103
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3. Consentimiento informado	
Anexo 4. Compromiso de honor	
Anexo 5. Evidencia fotográfica	

## ÍNDICE DE TABLAS

	TÍTULO	Pág.
Tabla 1.	<i>Variables, Dimensiones e Indicadores</i>	50
Tabla 2.	<i>Población del personal del Grifo “Santo Tomás” EIRL</i>	55
Tabla 3.	<i>Tabla de especificaciones para el cuestionario estrés laboral</i>	57
Tabla 4.	<i>Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral</i>	58
Tabla 5.	<i>Tabla de especificaciones para el cuestionario de relaciones interpersonales</i>	59
Tabla 6.	<i>Niveles y rangos del cuestionario relaciones interpersonales</i>	59
Tabla 7.	<i>Sexo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	61
Tabla 8.	<i>Edad de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	62
Tabla 9.	<i>Estrés laboral de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	63
Tabla 10.	<i>Estrés laboral dimensión clima organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	64
Tabla 11.	<i>Estrés laboral dimensión estructura organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	65
Tabla 12.	<i>Estrés laboral dimensión territorio organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	66
Tabla 13.	<i>Estrés laboral dimensión tecnología de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	67
Tabla 14.	<i>Estrés laboral dimensión influencia del líder de los</i>	68

	<i>Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	
Tabla 15.	<i>Estrés laboral dimensión falta de cohesión de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	69
Tabla 16.	<i>Estrés laboral dimensión respaldo de grupo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	70
Tabla 17.	<i>Relaciones interpersonales de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	71
Tabla 18.	<i>Relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	72
Tabla 19.	<i>Relaciones interpersonales dimensión empatía de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	73
Tabla 20.	<i>Relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.</i>	74
Tabla 21.	<i>Relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	75
Tabla 22.	<i>Estrés laboral y relaciones interpersonales de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	76
Tabla 23.	<i>Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	77
Tabla 24.	<i>Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión empatía de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	78
Tabla 25.	<i>Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020</i>	79
Tabla 26.	<i>Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los Trabajadores</i>	80

*del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

Tabla 27.	<i>Pruebas de normalidad</i>	81
Tabla 28.	<i>Niveles de correlación Estrés laboral y relaciones interpersonales</i>	82
Tabla 29.	<i>Niveles de correlación Estrés laboral y autocontrol</i>	84
Tabla 30.	<i>Niveles de correlación Estrés laboral y empatía</i>	86
Tabla 31.	<i>Niveles de correlación Estrés laboral y tolerancia del personal</i>	88
Tabla 32.	<i>Niveles de correlación Estrés laboral y el trabajo en equipo</i>	90

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

	TÍTULO	Pág.
Figura 1.	<i>Tipos de estrés</i>	20
Figura 2.	<i>Etapas del estrés</i>	22
Figura 3.	<i>Factores que intervienen en el estrés laboral</i>	31

## RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

La investigación corresponde al tipo cuantitativo y se sustenta en el método de investigación hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 16 trabajadores de ambos sexos del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, se utilizó una muestra censal siendo esta igual que la población conformada por 16 trabajadores. La técnica fue la psicométrica y la encuesta. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, el test del estrés laboral de la OMS – OIT, y el test adaptado a nuestro medio de María Gálvez Sotero para las relaciones interpersonales. Para el procesamiento de datos, se utilizó el estadístico SPSS v23, obteniéndose los siguientes resultados: Con respecto variable estrés laboral, el 93,8% tuvieron un nivel de estrés leve y el 6,3% presentó un nivel moderado de estrés. Variable relaciones interpersonales, el 81,3% tuvieron un nivel bajo en las relaciones interpersonales y el 18,8% presentó un nivel medio en las relaciones interpersonales. Se concluye: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, 2020, con un  $r = 0,517$ ,  $p = 0,030 < 0,05$ ; correlación positiva moderada.

Palabras claves: Estrés laboral, relaciones, Interpersonales

## ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship that exists between work stress and the interpersonal relationships of the personnel in the Grifo "Santo Tomas" EIRL, in the city of Iquitos, year 2020.

The research corresponds to the quantitative type and is based on the hypothetical-deductive research method. The population was made up of 16 workers of both sexes from the EIRL "Santo Tomas" Griffin, in the city of Iquitos. A census sample was used, this being the same as the population made up of 16 workers. The technique was psychometric and the survey. The data collection instrument used was the questionnaire, the WHO-ILO work stress test, and the María Gálvez Sotero test adapted to our environment for interpersonal relationships. For data processing, the SPSS v23 statistic was used, obtaining the following results: Regarding the work stress variable, 93.8% had a mild stress level and 6.3% had a moderate stress level. Variable interpersonal relationships, 81.3% had a low level in interpersonal relationships and 18.8% had a medium level in interpersonal relationships. It is concluded: There is a statistically significant relationship between work stress and the interpersonal relationships of the staff of the Grifo "Santo Tomas" EIRL, in the city of Iquitos, 2020, with an  $r = 0.517$ ,  $p = 0.030 < 0.05$ ; moderate positive correlation.

Keywords: Work stress, relationships, Interpersonal

## **Capítulo I: Marco teórico**

### **1.1. Antecedentes de estudio**

#### **Antecedentes de estudios internacionales**

Hernández, Herrera y Mena (2019), en su investigación tuvo como objetivo implementar un entrenamiento socio-psicológico que contribuye a la mejora de la competencia comunicativa interpersonal, el enfoque de investigación fue el cuantitativo, de carácter descriptivo, no experimental y longitudinal, el diseño de investigación fue el pre experimental pre – post test de un solo grupo, el entrenamiento socio-psicológicos para elevar la competencia comunicativa, los pasos a seguir en el entrenamiento fueron cinco. La población objeto de estudio estuvo conformada por 120 trabajadores del área operativa y 33 de la área administrativa y como muestra se tuvo 10 trabajadores que necesitan mejorar la comunicación, el 50% de los trabajadores respondió que si lo agreden verbalmente se controlan, el 80% de trabajadores respondió casi nunca recibe capacitaciones y no pueden aportar ideas, el 60% son empáticos, el 10% formula preguntas al interlocutor cuando tiene dudas, el 10% aporta ideas, y propone cambios, el 20% analiza y comparte argumentos, el 40% expresa dudas y solo el 70% revisa la información que transmitió y el 10% controla sus emociones y el 50% colabore con sus compañeros. Concluye: la competencia comunicativa interpersonal es básica y el programa de entrenamiento socio –psicológico es efectivo en la mejora de la competencia comunicativa.

Juantá (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el servicio al usuario en el Centro de Atención Permanente, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño cuasi experimental con una población involucrada de 25 colaboradores del área de pediatría, y 35 usuarios, obteniendo los siguientes resultados: se compararon las medias de los colaboradores referente a sus relaciones interpersonales siendo en el pretest igual a 88.44 y el posttest igual a 96.16 (aplicando el taller de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en la atención al usuario) se

observó que hubo un incremento en el aumento de las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sobre la atención al usuario en el pretest la media fue de 41.09 y en el post test 63.89 se observó una mejora en la atención al cliente. Concluye: Las relaciones interpersonales si inciden en el servicio al usuario en el Centro de Atención Permanente de la Ciudad de Quetzaltenango, evidenciándose que a mejores relaciones interpersonales mejorará la atención al usuario.

Ochoa (2017), tuvo como objetivo determinar la cohesión de grupal que prevalece en los trabajadores de del taller de artes gráficas, la investigación fue de tipo exploratorio de corte transversal, la población objeto de estudio estuvo constituido por 15 personas de las cuales 6 fueron de sexo femenino y 9 de sexo masculino, comprendidos de 25 a 50 años, se utilizó la Escala de la teoría tridimensional de la personalidad (FIRO-B) que contienen tres dimensiones y 54 preguntas. Concluye: referente a la inclusión el 66.6% es extremadamente social ya que son personas que siempre están buscando relacionarse con otras personas, en lo que es control el 93.3% es un prototipo democrático, esta personas desde temprana edad han resuelto sus interrelaciones con otras personas y el afecto, el 60% presenta el prototipo excesivamente personal ya que es el que espera ser aceptado en sus relaciones interpersonales, y es por eso que las personas presentan una orientación hacia las relaciones interpersonales relacionándolo con el control, tendencia democrática y es por eso que los integrantes benefician la cohesión grupal.

### **Antecedentes de estudios nacionales**

Alvarado y Flores (2019), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja, en la investigación se usó el diseño correlacional tuvo como población a 50 trabajadores de la empresa caja Trujillo agencia centro, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios para ambas variables, llegando a los siguientes resultados sobre las

relaciones interpersonales el 96% de los trabajadores tienen un nivel medio y el 4% poseen un nivel alto en las relaciones interpersonales y sobre la satisfacción laboral el 74% de los trabajadores tienen un nivel medio y el 26% poseen un nivel alto en la satisfacción laboral. Concluye: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro.

Rupay (2018), en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Con un diseño de investigación no experimental transaccional correlacional, la población estuvo conformada por 1074 tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. La muestra fue obtenida mediante un muestreo no aleatorio intencionada siendo 132 tripulantes. Se utilizó la ficha técnica del cuestionario de estrés laboral (JSS) y el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo versión 1.5 (CoPsoQ istas21), los resultados fueron: el 30.3% fueron de sexo masculino y el 69.7% de sexo femenino. Respecto al estrés laboral, el 69.7% tuvo un nivel medio, el 18.2% alto y el 12.1% nivel bajo. En la severidad del estrés, el 43.9% fue medio, el 31.1% alto y el 25% su nivel fue bajo. Sobre la presión laboral, el 53% tuvo nivel medio, el 31.1% alto y el 15.9% nivel bajo. Concluye: se encontró una relación entre todos los componentes de estrés laboral y todos sus componentes de riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina.

Díaz (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo relacional y diseño no experimental, con una población de estudio de 300 trabajadores (personal administrativo contratado, nombrado y personal CAS. Se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas siendo la muestra de 174 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento

se usó el cuestionario para ambas variables, los resultados que se evidencian son para el estrés laboral que el 42.4% presentan un nivel intermedio de estrés, de esta manera gran parte de los trabajadores pueden controlar su estrés, el 39.4% muestra un nivel moderado de estrés, el 10.6% su nivel de estrés bajo y un 7.6% tienen un nivel alto de estrés. Sobre las relaciones interpersonales el 3.45% fueron muy inadecuadas, el 35.06% fueron inadecuadas, el 32.76% sus relaciones interpersonales fueron regulares, 20.11% fueron adecuadas y el 8.62% sus relaciones interpersonales fueron muy adecuadas. Concluye: existe una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales, siendo esta relación positiva en un nivel de correlación moderado, esto nos indica que el nivel de estrés que tiene el personal administrativo influye directamente sobre las relaciones interpersonales entre colegas y directivos de la universidad.

Quispe (2016), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y explicativo con un diseño no experimental, con una población de estudio de 168 personas entre 20 – 58 años de edad, se utilizó como instrumento la escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich y Matteson y la escala de clima laboral de CL – SPC de Sonia Palma Carrillo, llegando a los siguientes resultados el 55.4% fueron de sexo femenino y el 44.6% de sexo masculino, sobre el estrés laboral, el 87.5% presenta un bajo nivel de estrés, el 7.7% un nivel de estrés intermedio y un 4.8% presenta un nivel alto de estrés sobre el clima laboral el 4.8% es desfavorable, el 33.9% es medio favorable, el 44.8% es favorable y el 17.3% su nivel es muy favorable. Concluye: Existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Por lo tanto para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un propicio clima laboral.

## 1.2 Bases teóricas

### El estrés

El estrés de forma sencilla se define como una condición muscular: “rigidez en los músculos”, pero es mucho más que eso. EL Dr. Hans Selye (1935) fundador de las investigaciones sobre estrés afirma que es una respuesta corporal no determinada ante cualquier detalle que demande el organismo.

En la rama de psicología el estrés se puede apreciar mediante los siguientes enfoques: **Como estímulo**. En este enfoque se espera una respuesta por parte del organismo a esto se denomina estrés. **Como reacción o respuesta**. También se puede observar en la forma conductual del sujeto, fisiológico y emociones que podría presentar el sujeto. **Como interacción**. En este enfoque es cuando el estrés interactúa entre los estímulos exteriores y los recursos que presenta el individuo para responder al estímulo (Cano, 2002). Es importante apreciar el concepto del autor ya que el estrés lo analiza desde tres puntos de vista basadas en la respuesta a un estímulo.

El vocablo estrés es adaptado a la lengua española de la voz inglesa “stress” este término surgió en el inglés antiguo como “distress”, que provenía del francés antiguo “desstress” (Melgosa, 1999, p. 19). la palabra estrés proviene del inglés y francés antiguo.

El estrés está vinculado en el proceso salud – enfermedad, según Lazarus y Folkman (1986) argumentan que el estrés no siempre es negativo para la salud, ya que dependerá como el sujeto le otorga una valoración de su proceso y como podrá enfrentar la situación, con las respectivas consecuencias originadas por el estrés. En este estrés se puede apreciar que existen variables tanto como del individuo como del ambiente que le rodea y se va a presentar cuando la persona tiene que afrontar una situación como amenaza.

En forma general se puede diferenciar dos tipos de estrés:



Figura 1: Tipos de estrés

Fuente: (Campos, 2006)

Asimismo Pose afirma que el **Eustrés**. Son las respuestas del sujeto a las demandas externas están adecuadas a las patrones fisiológicos del sujeto. **Distrés**. En este caso las demandas son muchas e intensas y duraderas superando la capacidad, adaptación y resistencia del organismo de la persona. Pose (Como se citó en Basset, Estévez, Leal y López, 2011, p. 28). Hay que tener una apreciación de estos tipos de estrés ya que el eustrés es cuando las personas reaccionan de manera positiva y podrán resolver las dificultades de manera objetiva mientras que el Distrés se da como un fenómeno de adaptación de las personas ya que depende de la respuesta de su entorno.

### **Síntomas del estrés**

El estrés puede ocasionar en la persona diversos síntomas entre estos están los psicológicos, físicos y emocionales, pero las personas no los relacionan con el estrés, pero lo más habituales son: **Dolor de cabeza**. Se le considera el más usual, todas las personas han adquirido un dolor de cabeza siendo el más normal el tensional (este dolor es provocado por la tensión muscular ejercida por la cabeza, el cuello y la mandíbula ejerciendo presión sobre nuestra cabeza.) y esto se da por la ansiedad o estrés. **Mala memoria**. Causada por el dolor de cabeza. **Diarrea**. Es cuando se presenta heces blandas o también se puede padecer de estreñimiento que se caracteriza por la dificultad de eliminar



resistencia, el ser humano esta alerta, el cuerpo humano desarrolla una táctica de conservación frente al elemento estresante, ya que el cuerpo pretende mantenerse en calma y esto origina una respuesta funcional donde las hormonas están siempre alertas. **Etapa 3: Agotamiento.** Es relativo a la duración del estrés en el sujeto ya que el organismo empieza a agotar defensas, en esta etapa se producen los síntomas más usuales y duraderos del estrés como: cambios de carácter, angustia, mal descanso, agotamiento. Dr. Hans Selye (Como se citó en Muñoz, 2019). En estas etapas se puede observar como el cuerpo humano va decayendo progresivamente y hay que tener en cuenta que estas etapas que pasan las personas que acatan estos elementos naturales, que tiene nuestro organismo, y nos apoya a la adaptación del entorno en situaciones cambiantes.

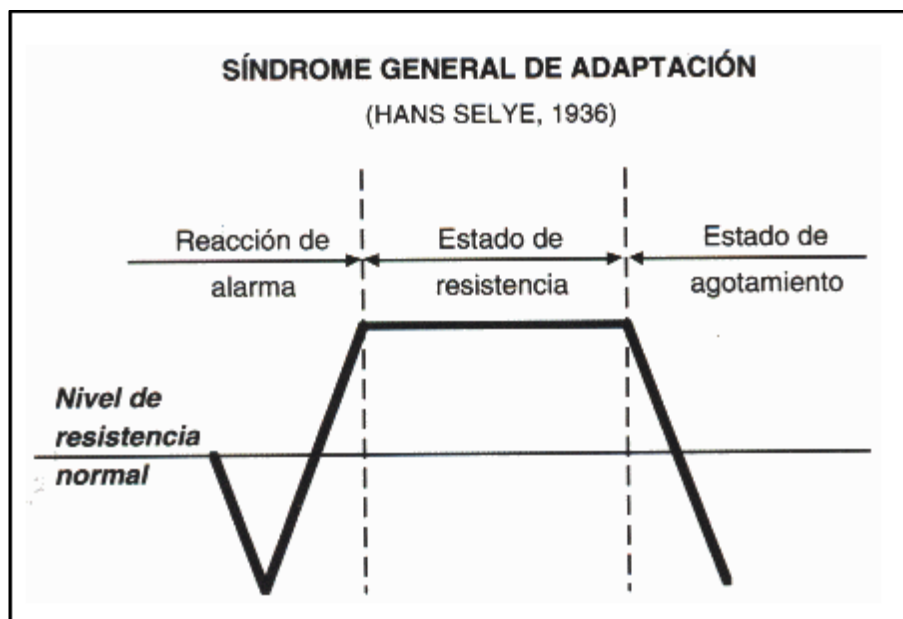


Figura 2: Etapas del estrés

Fuente: (Melgosa, 1999, p. 22)

### Estrés laboral

El problema del estrés laboral es que presenta un costo social, personal y económico. Es normal que el estrés de la empresa se le responsabiliza a los directivos y de la organización en sí, según como lo

causa o en la medida que no lo detecta y no hace nada por superarlo. Pero también el trabajador tiene la culpa en parte, ya que él debe de buscar ayuda profesional, tratar de salir de esto, buscar e iniciar cambios, tomar decisiones, en la vida. Pero a veces se requiere de un recurrir a una ayuda terapéutica, es por ello que todo requiere de esfuerzo personal. Cuando las exigencias de trabajo superan la capacidad de las personas a esto se llama estrés laboral y es muy difícil hacerles frente o controlarles. Es por eso que cuando se habla de estrés hablamos de diferencias entre las demandas del ambiente y los recursos de las personas para poder enfrentarlo (Cano, 2002). El individuo responde frente al estrés, ya que nos a actuar en situaciones que lo demanden.

Cuando estamos inmersos en el estrés el cuerpo se prepara, procesa más información sobre la situación actuando de manera rápida y resuelta. El problema que se suscita es que el cuerpo presenta recursos que son limitados y a raíz de esto aparece el agotamiento. Asimismo el estrés laboral se le considera como un factor que presenta consecuencia física y psicológica en la persona, también modifica las respuestas afectivas, emocionales y de la percepción, las apreciaciones secundarias y primarias, respuestas de resistencia (Peiró y Salvador, 1992). Hay que tener mucho cuidado con los factores que desencadenan problemas ya que los cambios que se suscitan son perjudiciales para los individuos.

### ***Modelos de estrés laboral***

Existen dos modelos de estrés laboral que han sido el pilar de distintas investigaciones. Como la del modelo demanda – control planteado por Karasek y Theorell (como se citó en Calnan, Wainwright y Almond, 2000), y del modelo es fuerza – recompensa de Siegrist (como se citó en Siegrist y Marmot, 2004). ***Modelo demanda-control***. Este modelo de estrés laboral describe dificultades laborales con agotamientos crónicos y plantea dos aspectos que crean estrés en el trabajo: **Las exigencias demandantes** que son impuestas al trabajador, tanto como físicas como psicológicas. **Escaso control**. Es lo que el individuo ejerce

sobre estas exigencias, se basa en la libertad que puede tener un trabajador para la toma de decisiones sobre su labor y uso de sus destrezas. (Tsutsumi y Kawakami, 2004). Asimismo se insertó un tercer elemento que es el apoyo social, que según (Calnan et al., 2000). Nos ofrece defensa contra el estrés que resulta de una labor con grandes demandas y poco control. Este modelo pronostica que altas demandas asociada a elevada libertad, se realizan trabajos acrecentando la motivación y ayudan al aprendizaje, y protege la salud ya que las personas desarrollan estrategias de resistencia acrecentando la satisfacción laboral. Es por eso que el control nos ayuda a ajustarnos a las necesidades que las demandas requieran. Muchas de las investigaciones han llegado a resultados que se contradicen, ya que hay variables distintas que no están contempladas en el modelo, aminoran las causas dadas por Karasek, como manipular el tiempo que suple los niveles de autonomía. O también ser optimista ayuda en las demandas altas y bajo control, es por eso que las personas que son pesimista poseen más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood y Wall, 2006). Este modelo ha sido criticado por que se centra en su simplicidad ya que no contiene las características personales que nos pueden conducir a observar una labor como un estímulo o desafiante y a otros como estresante e inmanejable, pero es importante analizarlas escalas que valoran las demandas, hay diferencia entre las demandas cuantitativas y cualitativas (Mikkelsen, Ogaard y Landsbergis, 2005). En oportunidades se han tenido resultados pocos consistentes al combinar la demanda y el control. Este modelo es popular por la sencillez, ya que no propone una variedad de variables sino más bien dos puntos centrales, lo que ayuda al diseño de intervenciones que mejoran cosas del trabajo y minimizan la tensión laboral, incrementando la decisión y disminuyendo las demandas. (Schaufeli, 1999). Lo importante de este modelo es que es sencillo al manejo y solo dispone de dos elementos para poder utilizarlo con muy buenos resultados. **Modelo de esfuerzo y recompensa**, este modelo propuesto por Siegrist muestra lo importante para el trabajo es que

incrementa la autosuficiencia en las personas mediante premios materiales, sociales y psicológicas. El modelo se basa a la falta de reciprocidad o apreciación de injusticia en lo que el trabajador ha dado por la empresa y los beneficios que recibe (dinero, aumento de autoestima, desarrollo de su carrera), crean las consecuencias de estrés. (Calnan et al. ,2000). Este modelo está inmerso en el estatus ocupacional, ya que origina ocasiones de aumentar la imagen del ser, y la autoeficacia mediante el desempeño en las labores, existen beneficios psicológicos que se relacionan con el trabajo, que dependen de una influencia con la inversión del esfuerzo con las recompensas. Entre los especialistas este modelo es apreciado ya que los factores que están combinados como los extrínsecos que hacen al trabajo más demandante y los intrínsecos como la motivación otorga indicadores sensibles del estrés, ya que el modelo demanda – control considera elementos objetivos.

### ***Tipo de estrés laboral***

Dentro los tipos de estrés laboral según Slipack existen dos tipos como ***El Episódico***. Este tipo de estrés no se da por mucho tiempo, ocurre de momento, y luego que se solucionan los problemas se desaparece la sintomatología que lo originó, el clásico ejemplo de este estrés es que aparece cuando la persona es despedida de su trabajo. ***El Crónico***. Este tipo es cuando el ser humano está sometido a las siguientes circunstancias: ambiente laboral inadecuado, responsabilidades y decisiones trascendentales, exceso de trabajo, variación de ritmos biológicos. Este estrés se puede presentar frecuentemente cuando el ser humano es sujeto a un agente estresor constantemente, es por eso que los síntomas de estrés aparecen cuando estos agentes se presentan, sin embargo la persona no enfrenta esta exigencia de recursos el estrés no desaparecerá Slipack (Como se citó en Campos, 2006). Estos dos tipos de estrés que presenta el autor son los que se presentan en la vida diaria, las personas enfrentan en muchos casos agentes que provocan este problema como también hay estrés que

los seres humanos los solucionan y se desvanecen los síntomas como el episódico.

### ***Tipos de estresores laborales***

Dentro los tipos de estresores laborales según Bardón (2020) se tiene: ***La organización***. Dentro de la organización encontramos los siguientes problemas: *Conflicto y/o ambigüedad de rol*. Es el estrés que está asociado al puesto de trabajo, este se da cuando el trabajador no sabe que esperan de él, o no tiene claro cuáles son sus responsabilidades, esto se da en empresa que son grandes y no están bien estructuradas y es por esa razón que el trabajador recibe ordenes encontradas y este no sabe cómo juzga su trabajo. *Sobrecarga de rol*. Esto se da por un pésimo reparto laboral, el trabajador se le encarga responsabilidades que no puede asumir, ya sea por jerarquía, tiempo o formación. Dentro de esto está la infracarga de rol, que es el menosprecio que se le da a un trabajador y se le responsabiliza de trabajos que no están acordes con su formación. *Problemas de comunicación y conflictos interdepartamentales*. Esto se da cuando entre departamentos existen conflictos debido a ciertos objetivos distintos entre las oficinas, muchas veces por el poder o comunicación trivial. *Planes de carrera y de desarrollo insuficientes*. Esto sucede cuando las empresas no satisfacen las expectativas de la carrera del trabajador, ya que el empleado aspira a superar y espera que las empresas ayuden a esto, pero esto se puede empeorar si la empresa prometió al trabajador alimentando perspectivas. *Estructura organizacional*. Se da cuando las empresas son jerárquicas, y las decisiones que se tomen no lleguen a niveles inferiores, ya que la comunicación vertical es deficiente y esto promueve el estrés por insatisfacción. *Clima laboral*. En este caso se presenta el control, las relaciones conflictivas ya que estos agentes incrementan el estrés en los trabajadores, muchas veces se habla de mobbing o acoso laboral o de

burnout (desgaste emocional) ambos se dan en situaciones extremas y están relacionadas con el clima y cultura organizacional. La ubicación de la propia empresa y su diseño o los servicios que ofrece al trabajador. Es muy frecuente que los trabajadores tengan que invertir tiempo para buscar servicios de cafetería etc. O también que el puesto de trabajo esté lejos del hogar. **Asociados al puesto de trabajo.** En esta clase se hallan los siguientes estresores. Inseguridad laboral. Es foco de estrés cuando el trabajo es temporal y precario. Carga mental necesaria para ejercer la tarea. Es cuando la labor de trabajo necesita esfuerzo mental y mucha atención. Control sobre la tarea. Esto se da cuando no existe control de parte del trabajador en sus obligaciones que debe realizar, o no se organiza bien en su trabajo, o depende de terceros. Variedad y complejidad de la tarea. El estrés puede darse cuando las labores son monótonas o muy complejas. Identidad y coherencia de la tarea dentro de la organización. Esto se da cuando el trabajador piensa que su trabajo no vale para nada y esto hace que se frustre, es por eso que el empleado debe saber cuál es su impacto individual o grupal dentro de la empresa. Relaciones intradepartamentales. Igual sucede con las interdepartamentales, las relaciones malas con los compañeros de labores producen estrés produciendo muchas veces problemas más álgidos. Condiciones físicas del puesto de trabajo. En este caso se presentan los factores como el ruido, iluminación, humedad, temperatura, contaminación, etc. Condiciones materiales del puesto de trabajo. El trabajador no cuenta con las herramientas adecuadas para efectuar sus labores como equipos informáticos lentos, etc, y esto crea estrés continuo en los empleados. Los riesgos físicos del puesto de trabajo. Los trabajadores en muchas oportunidades trabajan de pie y sin posibilidad de moverse, o sentarse, manejo de materiales peligrosos, cargar peso, fatiga física y visual, etc. Cambios de turno y turnos de noche. Los trabajadores sufren de desórdenes a nivel psicológico como físico. Remuneración del trabajo ligada a objetivos. Los trabajadores en muchas oportunidades caen en el estrés cuando tienen objetivos muy altos y no son capaces de

alcanzarlos. Horarios, descansos y vacaciones. Los trabajadores no tienen descansos, jornadas laborales largas, acumulación de trabajo durante la semana, no hay descansos entre las tareas, etc. **Relacionados con la persona.** Es importante tener en cuenta la personalidad del trabajador que es crucial al valorar la amenaza, la personalidad es importante por no puede servir para enfrentar la amenaza del estrés y se encuentran los siguientes estresores: Control emocional. Muchos trabajadores pueden contener sus emociones y pueden adecuarlas según se requiera, tanto como las emociones positivas o negativas que son parte del trabajo y la vida. Es importante saber enfrentarlas y mantener un equilibrio adecuado. Empatía emocional. Hay que saber conducir las emociones, reconociendo las ajenas y empatizar con ellas, esto ayudara a las relaciones con los compañeros del trabajo, obteniendo un apoyo social que está influenciado con una experiencia mínima de estrés. Capacidad de automotivación. Esto se basa en la motivación intrínseca, es cuando el trabajo tiene sentido, aunando el reconocimiento de terceros, la eficacia de las labores asignadas. La motivación es un amortiguador del estrés. El grado de tesón. Es cuando el trabajador se autoresponsabiliza al realizar las tareas de trabajo, esto es relacionado con la satisfacción laboral y a mínimos niveles de estrés. El perfeccionismo y la exigencia son principios de una fuerte personalidad y están relacionados con el sentir del estrés. La estabilidad emocional. Es el caso de la estabilidad emocional de trabajador influyendo en el ánimo y en su apreciación del estrés. Si el trabajador está viviendo momentos cruciales esto perjudicará su nivel de estrés en sus labores. La alimentación, el sueño y la práctica de ejercicio. Una forma de manejar el estrés es teniendo hábitos de vida saludable (Bardón, 2020). Esta clasificación es la más precisa ya que se puede incluir diversos factores quizás más lejanos como el marco económico, político, cultural de las dinámicas de trabajo.

### ***Dimensiones del estrés***

Asimismo, Ivancevich y Matteson (1989), para evaluar circunstancias que pueden resultar estresantes en el centro de trabajo categorizó las siguientes dimensiones: ***Dimensión 1: falta de apoyo organizacional.*** En esta dimensión se observa la insuficiente coherencia grupal, entre los subalternos, superior y entre pares, se observa poco cooperativismo, define por la apatía, abandono y esto no les permite crear lazos emocionales que le hagan disfrutar su trabajo. También se muestra una falta unión entre los trabajadores, y el clima laboral se encuentra desequilibrado, donde las relaciones son muy desconfiadas generando grados de estrés entre los trabajadores. ***Dimensión 2: Sobrecarga laboral.*** Relacionado con las sobrecargas laborales, esto está influenciado en el exceso de las demandas. ***Dimensión 3: Dificultades interpersonales.*** Relacionado a las diferencias entre los compañeros de labores e incluso a sus familiares, se usan dos dimensiones para medir este estresor, y esto pertenece al Inventario de Fuentes de Estrés Laboral (Sources of Work Stress Inventory, SWSI, de Bruin y Taylor, 2005). ***Dimensión 4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción.*** Basados en los beneficios externos dados al profesional por la empresa tales como los sueldos, desarrollo en la empresa, estabilidad, es similar a los factores del estrés laboral del modelo cognitivo. ***Dimensión 5: Falta de justicia organizacional.*** Se basa en lo que observan los trabajadores sobre lo que es injusto y justo dentro de la empresa a la que pertenece, dentro de esta dimensión se encuentra la justicia distributiva referida a las distribuciones y objetivos alcanzados. Las proposiciones iniciales de Homans sobre justicia distributiva y de Adams sobre los resultados de la injusticia. Homans y Adams (Como se citó en Omar, 2006), esto es la base de la teoría de la equidad, entre las personas en base al presupuesto y evalúan la inversión y la dedicación, que cada trabajador da por la empresa y las premios que recibe cambio. También se encuentra los compromisos con la organización basado en cómo se

identifican los trabajadores con la empresa y si desean permanecer en sus puestos.

## **Causas y factores desencadenantes**

### **Factores desencadenantes**

Asimismo Doval, Moleiro y Rodríguez (2004) afirman que el estrés laboral se presenta en el trabajador por el exceso de trabajo o por problemas de la organización y es así que el trabajador experimenta situaciones negativas dentro del trabajo.

Según González argumenta sobre los factores estresantes en el trabajo son los siguientes: Factores intrínsecos al propio trabajo, con las relaciones interpersonales, con el desarrollo de la carrera profesional, con la estructura y el clima organizacional. González (Como se citó en Doval et. al, 2004). Estos factores relacionados con las variables mencionadas son la causa principal para el estrés laboral.

Hay que tener en cuenta que los avances tecnológicos en las áreas de producción han generado como factor estresante la monotonía, y lo peor es que este fenómeno no es visible por los trabajadores en su centro de labores (Santos, 2004). La rutina en la que cae el trabajador provoca apatía, cansancio, y son síntomas de estrés, ya que los trabajadores no desarrollan su potencial.

Asimismo Brezó (2008) argumenta tres factores que intervienen en el estrés laboral como: **Recursos personales**. Son los recursos que posee el trabajador como los valores, destrezas, necesidades, autoeficacia, locus de control entre otros. **Recursos laborales**. Son las particularidades del trabajo que minimiza sus costos, demandas o incitan el desarrollo personal y logro de metas. **Demandas laborales**. Son los factores en la que se demandan el esfuerzo físico, psicológico (mental y emocional) y son características netamente laborales. (Dolan et al., 2005), los factores que se presentan indicaran el nivel de estrés que una persona pueda tener.

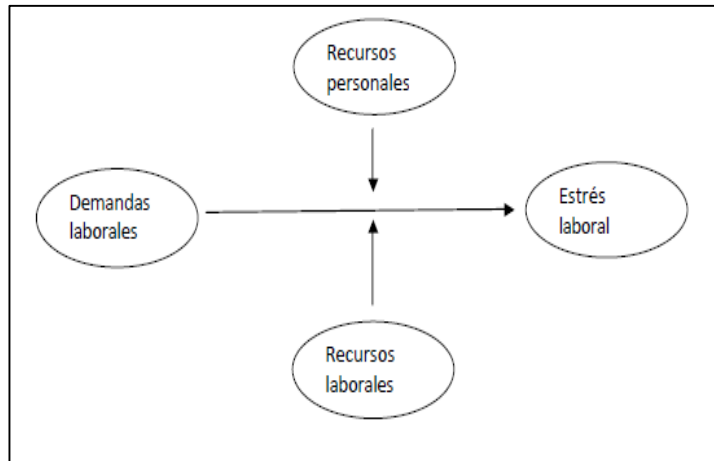


Figura 3: Factores que intervienen en el estrés laboral

Fuente: Bresó (2008)

### Síntomas y consecuencias del estrés laboral

La Dra. Vanesa Fernández López divide los síntomas y consecuencias en tres dimensiones como: **Psicológica**. Se caracteriza por aparecer alteraciones emocionales (se incrementan los niveles de tristeza, ira, vergüenza, baja autoestima), también están las alteraciones del pensamiento o cognitivas (falta de concentración, mente en blanco, etc.) y alteraciones en el comportamiento (niveles altos de consumo de cafeína, tabaco, etc.) Estos síntomas de este nivel llegan a patologizarse dando lugar a trastornos psicológicos, como depresión, ansiedad, consumo de sustancias etc. **Biológica**. En este caso es clásico el incremento de la frecuencia cardíaca, respiratoria, pautas del sueño, muscular, variaciones digestivas, todo depende de los órganos diana que son los órganos activados por el estrés y del tiempo que estarán activados, es por eso que aparecen resultados negativos para la salud como los problemas ya mencionados. **Social**. El estrés laboral afecta siempre al propio trabajo, ya que quien lo posee se implica en minoría en el mismo y lo va manifestando en el bajo rendimiento, absentismo mínimas relaciones laborales, y su actitud implica negativamente en el clima organizacional, en la parte externa del trabajo el estrés laboral hace que el trabajador tenga menos amigos, acercamientos con sus familiares

y dedica menos tiempo a los afectos. La consecuencia de estos síntomas prolongados en el tiempo son los problemas sociales, de pareja, familiares o las malas relaciones laborales y un posible despido. (Fernández, 2018). Las consecuencias que produce el estrés laboral están inmersas en tres campos como enfermedades y patologías graves, los trastornos (trastornos endocrinos, inmunológicos, respiratorios y cardiovasculares) y los problemas (motores, cognitivos y fisiológicos).

### **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales las definen como las relaciones de amistad, padres e hijos, parejas, compañeros, que son parte de la vida social. (Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado, 2007). Las relaciones interpersonales son la interacción con otras personas, por necesidad de compañía, es común en la supervivencia del ser humano, los beneficios que presenta esta afiliación están basados en la comunicación social, búsqueda de la información y reducir la ansiedad.

También se dice que las organizaciones necesitan que las personas se comuniquen y trabajen en pares. Estas relaciones deben ser fructíferas, gratas y cooperativas. (Davis, 2003). Las personas en la vida real se dan cuenta que no es así, las relaciones en el centro de trabajo con el tiempo producen conflictos, estos conflictos pueden ser constructivos o no, y esto depende de las destrezas de las personas.

Es preciso identificar los diferentes tipos de personalidad para poder solucionar ciertos conflictos o al menos atenuarlos. (Davis, 2003). Argumentan los rasgos y se agrupan en cinco componentes principales: simpatía, conciencia, apertura a las experiencias, extroversión y estabilidad emocional.

Asimismo, Rogers (Como se citó en Ross, 1978) afirma que para tener una buena relación interpersonal debe existir un agradable clima psicológico ya que el impedimento para que se realice una comunicación interpersonal es la propensión a evaluar, juzgar, aprobar las actitudes de otras personas o de un grupo.

También se sabe que el sentido de insatisfacción y la experiencia propias se encuentra coordinado con el talento. White, (Como se citó en Ross, 1978). Este sentimiento negativo motiva a la incapacidad y un sentimiento de inferioridad.

### **Tipos de relaciones interpersonales**

Existen muchos tipos de relaciones interpersonales como: ***Íntimas/Superficiales***. Este tipo se ve afectado por la unilateralidad, ya que depende una de la otra de forma íntima, sea el caso de parte de uno de los lados de la relación, muchas veces es solo superficial. Muchas veces se confunde la intimidad ya que las personas no poseen bien claro sus necesidades afectivas. ***Personales/Sociales***. En este caso se ve compuesta por otros elementos como la identidad personal, que es la parte individual y la identidad social que es la de estar en un grupo, en casos las identidades se priorizan, en la relaciones sociales la identidad social se prioriza, hay despersonalización o desagregación y una aplicación de modelos sociales, se desconoce y suponemos ciertos rasgos del grupo al que pertenece, sin embargo en las relaciones personales toma preferencia la identidad personal, hay una atracción personal o hacia el otro por lo que es, y no se considera al grupo que pertenece o lo que representa como ser humano (Tajfel, 1984). ***Amorosas***. Este tipo se basa en la intimidad, compromiso y la pasión, la relación profesional se da básicamente en el compromiso, es por eso que se plantean los siguientes tipos de relación: *Relación formal*. Son los que prevalecen los aspectos serios de una relación. *Amistad*. En este caso impera la intimidad. *Relación romántica*. Impera el compromiso y la intimidad. *Relación pasional*. Impera la pasión. *Relación fatua*. En este caso la relación está basada en el compromiso y la pasión. *Apego*. En este caso predomina en la realicen el compromiso y la intimidad. *Amor pleno*. En esta relación se equilibra la relación de apego, compromiso e intimidad. (Zupiria, 2002). Estos tipos de relacione interpersonales presentados por el autor dependen de otros factores según el tipo de

relación en la que se encuentre el individuo, ciertos componentes como el compromiso, identidad personal y social e intimidad.

En las evaluaciones de las experiencias laborales de la persona referente a la satisfacción laboral se basa en que las relaciones interpersonales son multicausadas, la jefatura y los colegas. (Luthan, 2008). Uno de los elementos de las relaciones interpersonales en el centro laboral es la confianza interpersonal (Tan y Lim, 2009). La confianza está influenciando significativamente en la satisfacción laboral Edwards y Cable (2009). Sin embargo no hay que dejar de lado la motivación intrínseca (Deci y Ryan, 2008) que como teoría considera que una necesidad psicológica básica es tener relaciones interpersonales positivas con otras personas y si estas relaciones son satisfactorias crean motivación y satisfacción.

### **Factores que intervienen en las relaciones humanas**

Dentro de los factores que intervienen en las relaciones humanas tenemos: **Respecto**. Referente a este factor hay que ser empáticos y considerar los puntos de vista de los demás ya que dependemos de los demás y es crucial entender y que nos comprendan. **Comprensión**. Es importante que aceptemos a los seres humanos tal como son, (debilidades, limitaciones, necesidades, etc.), la buena voluntad y la comprensión es la clave de poseer buenas relaciones humanas. **Cooperación**. Es importante trabajar bajo un mismo objetivo, es la llave del bienestar general y de esta manera se conseguirán excelentes resultados. **Comunicación**. Es cuando las personas enviamos y recibimos información, como opiniones, datos, actitudes para lograr comprensión y trabajo. **Cortesía**. Hace referencia a como tratamos a los demás, la amabilidad nos permitirá trabajar en armonía y obtener buenos resultados (Espinoza, 2014). Los elementos que presenta el autor nos muestran lo importante que es mantener estos factores para que tengamos una excelente relaciones humanas, como se dice la cortesía no

cuesta y vale mucho, además hay que ser empático dentro del trabajo y sin restricciones, mantener una comunicación con todos los trabajadores.

### **Aspectos sobre las relaciones interpersonales**

Dentro de las relaciones interpersonales detallamos algunos aspectos a considerar como: **Comunicación**. Todas las personas están implicadas en el trabajo, de distintas maneras se puede dar la comunicación, hablada, escrita, a los clientes o proveedores, o en algunas oportunidades se les escucha, sin embargo cuando unos de estos canales de comunicación se quiebran, o leer mensajes mal interpretados, se puede presentar una desorganización o sufrir un conflicto laboral (McDonald, 2004). En la actualidad las prácticas empresariales no presentan una comunicación clara, al presentar la información que se requiere para que las cosas vayan por buen camino. En algunos casos se presentan barreras según el nivel de gestión que estemos, así como entre compañeros de oficina. Estas barreras son una fuente de conflictos que se tiene que superar. Otra definición es referente a la transmisión de información y como esta se entiende de persona a persona, esto resulta cuando nos ponemos en contacto con las personas mediante las ideas, sentimientos, hechos o valores. La finalidad es que el receptor entienda el mensaje como desea el emisor, se dice que la comunicación es positiva cuando hay un puente entre dos personas compartiendo experiencias (Davis, 2003). Al tener una comunicación efectiva las personas no podrán caer en los malos entendidos que a veces por las estas circunstancias se quiebran las amistades. Barreras entre las etapas de trasmisión y recepción del mensaje. Barreras Personales. Se suscitan por las emociones humanas, se dan cuando la recepción es deficiente, también se da por déficit de educación, grupos económicos, étnicos, genero, etc. las emociones personales actúan como filtros de percepción en la comunicaciones. Barreras Físicas. Estas barreras se basan en los ruidos que distrae a la persona y ensombrece el mensaje verbal, también están las distancias, los muros y la estática que perturban los mensajes ya que

son interferencias en la comunicación. Barreras Semánticas las mayorías de las comunicaciones son en base de símbolos que tienen ciertos significados, la barrera se da cuando los símbolos son limitados para comunicarnos, hay casos que los símbolos poseen distintos significados y se debe elegir al menos uno, y hay casos que elegimos el significado incorrecto y se dan malos entendidos (Davis, 2003). En la vida social comunicarse es esencial, si en un grupo suprimimos todo tipo de símbolos orales o escritos el grupo dejará de existir. Hay que tener en cuenta que es una actividad que pone en contacto psicológico a dos o más personas. Ross (1978) argumenta que la comunicación es un proceso que clasifica comparte y clasifica cognoscitivamente símbolos de manera que ayude a las personas en una respuesta parecida. **Motivación.** según Davis (2003), las actividades humanas no pueden ocurrir sin motivación, el comportamiento es motivado, los impulsos intrínsecos de las personas están sujetas al medio, los seres humanos desarrollamos impulsos motivacionales como resultado del medio donde viven, esta iniciativa afectan al trabajo y a su vida, se dan también tres tipos de motivación: Motivación hacia el logro. Es cuando los seres humanos buscan lograr sus metas, los logros son importante para así mismos, y no por los premios que les acompañan Motivación hacia la afiliación. Es cuando las personas se relacionan socialmente, las personas sienten satisfacción al estar entre amigos y desean libertad en el centro laboral para fomentar sus relaciones. Motivación hacia el poder. Es cuando se desea cambiar a personas y situaciones, las personas que poseen esta motivación influyen en la organización y están dispuesta asumir riesgos por esto. **Resolución de Conflictos.** Esto se da en las relaciones entre las personas, debido a las diferencias en las creencias, opiniones, expectativas o deseos que siempre existen. Es por eso aprender cómo lidiar con los conflictos para poder mantener una relación buena con las demás personas. Los conflictos surgen cuando la necesidad de una persona no se está dando ya que la otra persona lo limita, es por eso que los conflictos se dan cuando hay contradicción entre las necesidades de las personas. Es por

eso que se necesita saber sobre las necesidades para que se solucionen los conflictos, cuando la autoestima se ve amenazada por el conflicto, la emociones y el valor personal será moderado. También hay que observa como el conflicto se va desarrollando, mediante experiencias vividas desde la niñez o como humillación mediante insultos, maltratos, algo traumático. Que hacer frente a un conflicto: ser empático sobre las necesidades tanto del otro como las nuestras. Tratar con respeto a la persona sin hacer comentarios hirientes, no guardar rencores, olvidar y perdonar, afrontar el problema y no huir de él y buscar las soluciones teniendo en cuenta las necesidades de todos los comprometidos y no descontrolarse actuar calmadamente. Importancia del lenguaje no verbal. Este tipo de lenguaje es más exitoso para la resolución de los conflictos siempre y cuando se observe al lenguaje no verbal de la otra persona, para ver cómo se siente y porque esta así, a lo mejor está percibiendo el conflicto como una amenaza, o está a la defensiva, o presenta miedo, y también es bueno observar también nuestras reacciones y preguntarse qué está pasando (Davis, 2003). La comunicación interpersonal son técnicas que promueven las salidas de mensajes que existen entre los miembros de la organización.

La comunicación y las relaciones interpersonales son muy importantes ya que están presentes en toda organización Stoner (1998) afirma que la comunicación es el cimiento de las funciones gerenciales, ya que une a la empresa e influye en la dirección como en la organización, liderazgo, planificación y control.

### **Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Según Cisneros (2009) en su test de relaciones interpersonales considera los siguientes aspectos: **Dimensión 1: Autocontrol**. En las investigaciones sobre comportamiento humano, algunos individuos, tienen un mejor control sobre su forma conductual, y sus oportunas acciones, son las personas que se controlan animismos. Cuando un ser humano se autocontrola, según Skinner (1970), realiza una acción específica, razona

en la solución de una dificultad o se esfuerza por saber más sobre ese problema, se comporta. Cuando nos referimos a la fuerza de voluntad estamos recayendo en el autocontrol como una capacidad interna definida, de origen y naturaleza no conocidos, pero para evaluar la conducta se supone la forma de comportarse que se aprendió. En ocasiones se caracteriza de una manera elegir. Para el desarrollo de las relaciones interpersonales se tiene al autocontrol como una fuerza vital, que todos los seres humanos tenemos o si no podemos cultivarle, es por eso que se al referirnos al autocontrol lo representamos a la virtud basada contener y conocer impulsos, necesidades, deseos. Se controlan las emociones negativas impidiendo que nos controlen en nuestra vida Contreras (como se citó en Díaz, 2018). Lo importante es que si podemos controlar nuestras emociones también se podrán controlar nuestros pensamientos. **Dimensión 2: Empatía.** Es importante entender las emociones y comprenderlas, además del comportamiento de las personas. Esta pericia facilita las relaciones interpersonales. Considerarse empático no es vivenciar lo que le pasa a la otra persona para entenderla, por ejemplo para ser empático con una persona que rompió su matrimonio, no tengo que romper mi matrimonio, la empatía es la virtud de comprender, entender, captar las emociones de la otra personas, que considera y como procede López (como se citó en Díaz, 2018). Lo importante es que la empatía se puede desarrollar y nos ayudara en nuestras relaciones para eso hay que tener una actitud comprensiva, saber escuchar y prestar atención. Por eso se distinguen tres tipos de empatía según Cisneros. La Empatía Cognitiva. Es cuando la persona aprecia como son las cosas, adoptando la perspectiva del otro. Estas personas se encuentran en las empresas o el ámbito organizacional, es cuando el líder logra excelentes resultados de los trabajadores, ya que explica las cosas de manera simple y los empleados las entienden motivándoles. También existe plana ejecutiva con empatía cognitiva alta ya que estos profesionales poseen cargos en el exterior y a su vez captan rápidamente las normas de las culturas. La Empatía Emocional. En este

caso es cuando le hacemos comprender a la otra persona que nos encargamos de su situación. En este tipo de empatía destacan los maestros y consejeros que poseen obligaciones de responsabilidad, también están los asesores del cliente, líderes de grupo, favor a este talento descubren las reacciones de las personas al instante. La preocupación empática. En esta empatía las personas se preocupan, se dan cuenta que las demás personas necesitan ayuda y se la brindan incondicionalmente. Son personas que están dentro de una empresa, comunidad o grupo, ya que ayudan a los demás porque desean hacerlo y cuando lo necesitan las personas. **Dimensión 3: Tolerancia.** Esto se suscita cuando no intervenimos en opiniones u acciones de las personas así sean desagradables a nuestra forma de ser, el autocontrol intencional es la tolerancia ante algo, que no estamos de acuerdo, o desagradable, amenazante o que presente una actitud negativa, esto se da por fomentar la fraternidad en el grupo. La tolerancia otorga varias formas de valorar las propias acciones de las personas. La tolerancia es la forma más adecuada para solucionar una diferencia de manera pacífica guardando los derechos de cada implicado. **Dimensión 4: Trabajo en equipo.** Las personas para que sean un equipo, según Espinoza (2014), se necesita lo siguiente: es crucial que los miembros reconozcan que se necesitan y sin esa necesidad es imposible alcanzar los objetivos, esto se denomina sentido de correlación. El equipo debe poseer una identidad propia que identificará al equipo. Trabajar en equipo es crucial y competitivo, trabajar en equipo en la actualidad se ha modificado las formas de trabajo incrementándose los equipos laborales, esta forma de trabajo aumenta la productividad, la satisfacción laboral y la innovación. Si se une la definición de competencia de trabajo en equipo, se base en la ayuda y habilidad personal en las actividades con la finalidad de lograr metas en común, intercambiando información, asumiendo compromisos, solucionando problemas que se suscitan y asistiendo a la mejora del desarrollo colectivo (Torrelles, 2011). Este concepto está basado en los siguientes indicadores: Identidad. Se otorga a través de las relaciones

individuales o colectivas de todos los que forman el equipo, y de sí mismos, teniendo en cuenta las actividades que ejecutan. Comunicación. Interrelación entre los que conforman el equipo con la finalidad de colaborar y proceder acertadamente para un trabajo óptimo. Ejecución. Es cuando el equipo de trabajo planifica acciones y ejecuta estrategias según los objetivos trazados. Regulación. Es cuando el equipo soluciona las dificultades mediante procesos que se desarrollan con el objetivo de alcanzar las metas para la mejora incrementando su eficacia e promuevan el desarrollo.

### **Las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral**

El ser humano es considerado por sus necesidades de afecto, supervivencia o seguridad un ser social y es por eso que las personas forman sociedades grandes o pequeñas, las relaciones humanas evolucionan a través del tiempo y según los avances sociales es cada día más compleja. Los ambientes de trabajo es uno de los medios de necesidad de establecer relaciones interpersonales, el trabajo es el primer medio de sostén de la sociedad y es por eso que posee notabilidad en la vida y estado de ánimo de los seres humanos. A partir de lo mencionado surge la pregunta ¿Cuál es la importancia de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral?, todos los lugares de trabajo son de actividad grupal, y es por eso que se necesita la comunicación e identificación de los miembros del grupo de trabajo, es por eso que las relaciones interpersonales positivas compenentran al grupo y por ultimo mejorar como organización. Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales están relacionadas con productividad, clima laboral, trabajo en equipo, atención al cliente, satisfacción laboral, etc, pero es importante diferenciar que no toda relación interpersonal es provechosa ya que si la organización no manipula adecuadamente implica que los trabajadores se desconcentren en su labor y no puedan tomar decisiones correctas (Psicología Organizacional, 2012). Es por eso que las relaciones interpersonales son relevantes en el trabajo y deben ser

promovidas por los directivos para que pueda reinar un ambiente laboral favorable entre los trabajadores y de esta manera lograr mejores resultados por el bien de la empresa.

Las relaciones interpersonales se encuentran en primer lugar dentro de la sociedad ya que la convivencia con distintas personas que pueden tener distintos puntos de vista, formaciones distintas, ideas, etc, es por eso que se necesita una convivencia saludable para poder hablar de calidad de vida.

En los centros laborales es necesario la comunicación entre las personas formando buenas relaciones interpersonales valiéndose de los medios que se tenga y no dejar la comunicación cara a cara, ya que en la actualidad se usa la comunicación virtual, en donde no existe el lenguaje verbal, como los gestos o emociones y es por eso que la interpretación de los mensajes varía. En el ambiente de trabajo existen diferencias ya sea de tipo de roces, discrepancias, celos y algunas veces verbales en la comunicación entre colegas de trabajo y otros corporales en la comunicación no verbal. (López, 2006). Es por eso que las relaciones interpersonales son primordiales en una organización, aunque no son suficientes para incrementar la productividad, pero contribuyen ya que a través de ellas el sujeto se refuerza socialmente favoreciendo su adaptación y al carecer de estas habilidades se produce rechazo, limitando la calidad de vida. En la actualidad se mencionan como son los productos la calidad de servicios o de procesos pero poco se comenta de la calidad humana, cuando se habla sobre esto se habla directamente sobre la calidad de las relaciones interpersonales, mediante los vínculos que generan comunicación con los demás.

### **Beneficios de generar relaciones interpersonales sanas.**

En oportunidades las relaciones interpersonales son emplazadas por habilidades sociales, por estar siempre en todos los ámbitos de vida, estas conductas también muestran autoestima por estar presente en distintas situaciones, cuando las personas hacen amigos, mantienen las

amistades, comunican a otros sus necesidades, comparten vivencias, defienden los intereses, etc, son ejemplos que nos muestran lo importante que son las relaciones interpersonales, sin embargo un emoción de incapacidad social nos conduce al aislamiento social y angustia psicológica (Montes, 2016). Las personas requieren crecer en un ambiente social que estimule el crecimiento personal, en los distintos ámbitos ya que se necesita de los amigos, familia, compañeros de clase, colegas de labores, etc, solo el hecho de la experiencia desde la etapa escolar hasta la etapa laboral se efectúan para obtener un clima de relaciones saludables y de esta manera los seres se favorecerán con la relación de los demás favoreciendo los rendimientos académico o profesional (Montes, 2016). Los ejecutivos de una organización necesitan entender lo que representa una relación interpersonal, adecuada con sus subordinados, en ocasiones a los trabajadores que han escalado puestos se les sugiere que conserven una distancia social con los subordinados, pero los supervisores deben ser empáticos con sus subordinados y ser amistoso sin dejar de ser justo, es importante que los supervisores muestren interés con sus trabajadores y siempre mostrando un poco de sentido del humor. Es por eso que para que un negocio camine de bien existir buenas relaciones humanas, ya que los trabajadores desempeñan en casos acciones en grupo como proyectos y deben de compartir ideas con el resto de compañeros y a su vez motivándoles para realizar juntos las acciones. Asimismo Montes (2016) argumenta sobre los beneficios de las relaciones interpersonales como: entender la conducta de las personas, controlarse, modificar su conducta, ser tolerante, ser empático, facilitar la comunicación, crear habilidades para la socialización, trabajar en equipo, eliminar conflictos, armonizar el ambiente laboral, ser auténtico y satisfacer las relaciones entre compañeros.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Autocontrol**

El auto-control surge cuando una persona necesita solucionar un problema, Por lo tanto, el acto de autocontrol está influenciado por procesos cognitivos superiores (pensamiento y lenguaje), Goldfried y Merbaum (como se citó en Torres, 2019).

#### **Clima organizacional**

Representa el medio interno de la organización, el ambiente característico de cada empresa y también involucra aspectos como las tecnologías, políticas metas y tipo de organización.

(Chiavenato, 1992)

#### **Empatía**

Es cuando nos identificamos con algo o alguien y compartir sus sentimientos

(Gonzáles, 2020)

#### **Episódico.**

Este tipo de estrés no se da por mucho tiempo, ocurre de momento, y luego que se solucionan los problemas se desaparece la sintomatología que lo originó, el clásico ejemplo de este estrés es que aparece cuando la persona es despedida de su trabajo

Slipack (Como se citó en Campos, 2006)

#### **Estrés**

Es una respuesta corporal no determinada ante cualquier detalle que demande el organismo.

(Seyle, 1935)

### Estrés laboral

Desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración

(Peiró y Salvador, 1992).

### Estresores

Los estresores son cualquier escenario, evento o persona que se percibe como estímulo o situación que induce una respuesta de estrés en la persona evaluada

(Estrés Laboral, 2008)

### Relaciones interpersonales

Se definen como las relaciones de amistad, padres e hijos, parejas, compañeros, que son parte de la vida social.

(Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado, 2007).

## **Capítulo II: Planteamiento del problema**

### **2.1. Descripción del problema**

El estrés laboral en ocasiones podrá beneficiar como perjudicar a las organizaciones ya que afecta a la salud, además de las relaciones interpersonales de los individuos de su entorno, estos factores que afectan a la salud de los trabajadores se dan por la sobrecarga laboral, según la investigación ¿Cuál es el Índice de vida saludable de los directivos en España?, elaborado por el Instituto de Vida Saludable, son el 91% de los directivos (Pena, 2019). Según Antonio Cano Presidente de la Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y del Estrés, andragogo de la Universidad de Complutense de Madrid evidencia que los trabajadores en periodos cortos o primeras etapas el estrés activa a las personas y ayuda a las personas a realizar mas cosas en menos tiempo siendo el trabajador más productivo, pero si esto se mantiene por periodos largos produce el agotamiento y con el rendimiento del trabajador disminuye.

En las organizaciones los trabajadores ejercen en mayor o menor frecuencia las relaciones interpersonales, ya que son aspectos básicos para lograr objetivos institucionales, pero en ocasiones los trabajadores se ven afectados por escenarios conflictivos produciendo un nivel de estrés laboral, dificultando el desarrollo del trabajo institucional. Es por eso que en toda relación interpersonal es crucial la comunicación que es la capacidad que tienen las personas para obtener información de su medio y compartirla con las personas. Es por eso que nuestro país vive momentos de cambios, que puede ser de oportunidad o de crisis. Las familiaridades, nuestras relaciones interpersonales son fuente de satisfacción estructurándonos como personas, en el trabajo contar con un equipo de labores nos va a facilitar la comunicación y el bienestar de pertenecer de un grupo, que van a resultar como jueces de los factores estresantes y nos van a permitir desarrollarnos, pero hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y pueden convertirse en fuente de estrés (Azum, 2005). Es muy posible que

no se tome en cuenta la rotación, el ausentismo debido a afecciones psicosomáticas ya que no existe el compromiso en el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, De La Cruz (2018) evidencia en su investigación sobre el estrés y desempeño profesional que el 47.9% mostraron un alto nivel de estrés laboral, el 29.3% un nivel medio de estrés y el 22.8% tuvieron un bajo nivel de estrés laboral. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores del hospital Nuestra Señora de la Mercedes de Carhuaz, tienen un nivel alto de estrés.

En la actualidad los Psicólogos del Perú en su página web psicólogos.pe nos muestra una serie de profesionales como el Dr. Sergio Aguirre capacitado y con estudios de post grado con certificados TREC Y TCC (Terapia cognitiva y conductual) y especializaciones en ansiedad, que ayudan a sus pacientes en los tratamientos del estrés y el agotamiento. También está la Dra. Marina Formenova que es una psicoterapeuta internacional con mucha experiencia especialmente en el estrés y agotamiento.

En el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, se ha apreciado que los trabajadores se encuentran presionados y en ocasiones no son sensibles afectando a su autoestima, poca comunicación se presenta y no les gusta que les critiquen.

En consecuencia será importante realizar la presente investigación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, para poder mejorar el problema existente; en ese sentido, se planteará la siguiente interrogante de investigación

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el autocontrol del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y la empatía del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y la tolerancia del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?

### **2.3. Objetivos**

#### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

#### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y el autocontrol del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020
- Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la empatía del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020
- identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la tolerancia del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020

- Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en el personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Identificación de las variables**

**Variable Independiente (X):** Estrés laboral

**Variable Dependiente (Y) :** Relaciones interpersonales

### **2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables**

**Variable estrés laboral**

**Definición Conceptual**

Desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración (Peiró y Salvador, 1992).

#### **Definición Operacional**

La variable estrés laboral se operacionalizará mediante el instrumento de OMS – OIT, en sus dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo

#### **Variable relaciones interpersonales**

##### **Definición Conceptual**

Se definen como las relaciones de amistad, padres e hijos, parejas, compañeros, que son parte de la vida social. (Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado, 2007).

##### **Definición Operacional**

La variable relaciones interpersonales se operacionalizará mediante el instrumento diseñado por Miguel Cisneros Castillo y fue adaptado por María Gálvez Sotero en sus dimensiones: autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Variables, Dimensiones e Indicadores*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Clima organizacional	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés
		El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
		El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa
		El que la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL carezca de dirección y objetivos me causa estrés
		El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa
		El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
	Estructura organizacional	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés
		El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
	Territorio organizacional	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
		El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
		El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa
		El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
Tecnología	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me estresa	
	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	
	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	
Influencia del líder	El que mi supervisor no me respete me estresa	
	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	
Falta de cohesión	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	
		El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés

		<p>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa</p> <p>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés</p> <p>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés</p>
	Respaldo del grupo	<p>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés</p> <p>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés</p> <p>Rara vez pierdo la paciencia</p> <p>Frecuentemente busco hacer otra cosa hay persona que me aburren demasiado</p> <p>A veces dejo para mañana una tarea sabiendo que debe hacerlo hoy</p> <p>Aunque no es correcto de pagar con la misma moneda a un miembro de mi familia que me trata injustamente, frecuentemente lo hago</p> <p>Si un amigo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de enojarme</p> <p>En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema</p> <p>Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido</p>
	Autocontrol	<p>Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto</p> <p>Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos</p> <p>A veces golpeo a mis compañeros(as) durante una discusión</p>
Relaciones interpersonales		<p>Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego</p> <p>Antes de contestar de "mala manera" pediría a mis compañeros que esperaran hasta que termine la conversación</p> <p>No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable</p> <p>En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de trabajo</p> <p>Me gusta hacer reconciliar a mis amigos</p> <p>Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos</p> <p>Acepto sin molestarte las bromas de mis compañeros</p> <p>Acepto los elogios que me dicen mis compañeros</p> <p>Me gusta hacer bromas a mis compañeros</p>
	Empatía	<p>Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan</p> <p>Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores</p> <p>Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos</p> <p>Evito usar apodosos o sobrenombres que insulten o molesten a mis amigos</p> <p>Pido disculpas cuando cometo un error</p>

Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo

Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo

Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema

Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta y lo saco del grupo

A veces me gusta insultar a la gente que vienen de la sierra

Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente

Cuando un amigo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy

Si tuviera un hermano o una hermana que le fuera mal en el instituto, le haría sentir inmediatamente que yo soy más inteligente

Creo que una persona no debe tener prejuicios

Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas

Me resulta difícil reunirme con personas que no profesan mi religión

Daría mi opinión aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto

Si fuera criticado injustamente por un amigo(a), rápidamente le expresaría mis sentimientos

No gusta formar grupos de trabajo con persona de sexo opuesto

Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que son de lento aprendizaje

Generalmente defiendo mi opinión en una discusión

No me agradan las personas que son de la sierra

Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí

Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo

Participo frecuentemente, en los trabajo que realizamos en grupo

Defiendo a mi grupo en el trabajo que expone

Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo grupal

Me siento responsable de lo que mi grupo hace o expone

Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos

Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos

Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo

Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal

Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores

Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo

Tolerancia

Trabajo en equipo

me designa al hacer un trabajo  
Estoy pendiente de que mi grupo cumpla  
oportunamente con el trabajo asignado  
Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y  
conozco mejor a mis compañeros  
Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a  
un plan  
Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga  
bien

---

Fuente: (Díaz, 2018, p. 131)

## Capítulo III: Metodología

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según la intervención del investigador fue observacional ya que no existe mediación del investigador sobre los resultados, las mediciones expresan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

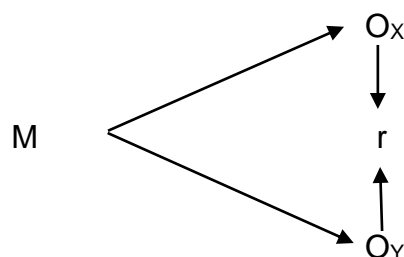
Según la planificación de la medición de la variable de estudio fue prospectivo ya que el investigador dirige sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.

Según el número de mediciones de la variable de estudio fue transversal ya que las variables son medidas en un solo momento.

Según el número de variables de interés fue analítico ya que el análisis estadístico es bivariado, aquí se plantean y se contrastan hipótesis.

El diseño de la investigación es no experimental y de tipo correlacional, según Carrasco (2008), “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

O<sub>x</sub>: Variable 1: Estrés laboral.

O<sub>y</sub>: Variable 2: Relaciones interpersonales

r : relación entre las variables.

## Variables intervinientes

Condición socio económica

Estado civil

Edad

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población de la investigación estuvo constituida por 16 trabajadores de ambos sexos del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 2.

*Población del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL*

Área	Edad (años)	Sexo	Estado civil
<b>Gerencia general</b>	63	Masculino	Casado
<b>Administración</b>	41	Femenino	Casado
<b>Operaciones</b>	43	Masculino	Casado
	54	Masculino	Casado
<b>Contabilidad</b>	25	Masculino	Soltero
	26	Femenino	Soltero
	32	Masculino	Soltero
	36	Femenino	Soltero
<b>Servicio al cliente</b>	34	Femenino	Soltero
	48	Masculino	Soltero
	29	Femenino	Soltero
	24	Masculino	Soltero
<b>Limpieza</b>	37	Masculino	Soltero
	32	Masculino	Soltero
	52	Femenino	Soltero
	33	Masculino	Soltero

Fuente: Grifo “Santo Tomas” EIRL, año 2020

### 3.2.2. Muestra

Se empleó la muestra censal, según Hayes (1999) señaló que:

La muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es equivalente a la población, se usa cuando la población es respectivamente pequeña y la necesidad de averiguar el parecer de la totalidad de la población, generalmente es costoso (p.56).

Dado que la población es pequeña se tomó los 16 trabajadores del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **Criterios de Exclusión**

- Trabajadores que no pertenecen al Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

## **3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Se utilizó la técnica psicométricas y la encuesta.

### **Instrumentos**

Los instrumentos tipo test y cuestionario que se utilizó para la recolección de la información se desarrollaran de acuerdo a las características y necesidades de cada variable. Así que en la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

### **Variable Estrés laboral**

#### **1. Descripción general**

##### **1.1 Ficha Técnica:**

Diseñado	OMS-OIT.
Adaptado en el Perú	Llaneza Álvarez, J.

Aplicación	Individual y colectiva.
Tiempo de aplicación	20 min.
Descripción	El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio
Validez	La prueba KMO (0.915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de libertad y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante

Fuente: (Díaz, 2018)

Tabla 3.

*Tabla de especificaciones para el cuestionario estrés laboral*

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Clima organizacional	1,2,3,4	4	16%
Estructura organizacional	5,6,7,8	4	16%
Territorio organizacional	9,10,11	3	12%
Tecnología	12,13,14	3	12%
Influencia del líder	15,16,17,18	4	16%
Falta de cohesión	19,20,21,22	4	16%
Respaldo del grupo	23,24,25	3	12%
	Total	25	100%

Fuente: Instrumento

Tabla 4.

*Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral*

Dimensiones	Leve	Moderado	Alto
Clima organizacional	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Estructura organizacional	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Territorio organizacional	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Tecnología	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Influencia del líder	4 – 12	13 - 20	21 – 28
Falta de cohesión	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Respaldo del grupo	3 – 9	10 – 15	16 - 21
Estrés laboral	25 – 81	82 - 131	132 - 175

Fuente: Autoría propia

### **Variable relaciones interpersonales**

Para medir las relaciones interpersonales se seleccionó el test diseñado por Miguel Cisneros Castillo y adaptado en nuestro medio por María Gálvez Sotero y estará dirigido a los trabajadores del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020

### **Descripción**

El cuestionario consta de 57 ítems, cada uno de los cuales tiene dos posibilidades de respuesta: Si (1); No (2). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

### **Estructura**

Las dimensiones que evalúan las relaciones interpersonales son las siguientes: Autocontrol, Empatía, Tolerancia, Trabajo en equipo

## Confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad del cuestionario de relaciones interpersonales fue determinado mediante el procedimiento alpha de Cronbach y es: 0.872

Tabla 5.

*Tabla de especificaciones para el cuestionario de relaciones interpersonales*

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Total	Porcentaje
	Ítems			
Autocontrol	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14		14	24.6%
Empatía	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27		13	22.8%
Tolerancia	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42		15	26.3%
Trabajo en equipo	43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57		15	26.3%
Total			57	100%

Fuente: Instrumento

Tabla 6.

*Niveles y rangos del cuestionario relaciones interpersonales*

Dimensiones	Baja	Media	Alta
Autocontrol	14 – 18	19 – 23	24 – 28
Empatía	13 – 17	18 – 22	23 - 26
Tolerancia	15 – 20	21 – 25	26 - 30
Trabajo en equipo	15 - 20	21 - 25	26 - 30
Relaciones interpersonales	57 - 78	79 - 98	99 - 114

Fuente: Autoría propia

## Procesamiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización a la Gerencia General del Grifo “Santo Tomás” EIRL.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados obtenidos en función a las hipótesis de estudio.

- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS v23 para el análisis de la información, en el análisis descriptivo se organizó la información mediante las tablas de frecuencia y se analizó las frecuencias relativas (%) mediante gráficos de barras de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio. Para realizar el análisis inferencial utilizaremos la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk (se utiliza para datos menores de 40), esta prueba nos permitió comprobar si los datos de nuestras variables provienen de una distribución normal.

El valor obtenido en la prueba Shapiro – Wilk, determinó el uso de estadísticos no paramétricos como el Rho de Spearman, la d<sup>o</sup>cima de hipótesis dependió según los niveles de correlación mostrados por el Rho de Spearman.

### **3.5. Aspectos éticos**

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores cuyas datos e información sobre la empresa fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

## Capítulo V: Resultados

### Análisis socio demográfico

Tabla 7.

*Sexo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	10	62,5	62,5	62,5
Válido Femenino	6	37,5	37,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 7, se presenta el sexo de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 62,5% (10) fueron de sexo masculino, el 37,5% (6) fueron del sexo femenino.

Tabla 8.

*Edad de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24 - 36	10	62,5	62,5
	37 - 43	2	12,5	75,0
	44 - 50	2	12,5	87,5
	51 - 56	1	6,3	93,8
	57 - 63	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 8, se presenta la edad de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 62,5% (10) tuvieron de 24 – 36 años, el 12,5% (2) de 37 – 43 años, el 12,5% (2) de 44 – 50, el 6,3% (1) de 51 – 56 años y el 6,3% (1) de 57 – 63 años.

## Estrés laboral

Tabla 9.

*Estrés laboral de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	15	93,8	93,8	93,8
Válido Moderado	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 9, se presenta el estrés laboral de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 6,3% (1) presentó un nivel moderado de estrés.

Tabla 10.

*Estrés laboral dimensión clima organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	12	75,0	75,0	75,0
Válido Moderado	4	25,0	25,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 10, se presenta el estrés laboral dimensión clima organizacional de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 75,0% (12) tuvieron un nivel de estrés leve y el 25,0% (4) presentó un nivel moderado de estrés.

Tabla 11.

*Estrés laboral dimensión estructura organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	11	68,8	68,8	68,8
	Moderado	4	25,0	25,0	93,8
	Alto	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 11, se presenta el estrés laboral dimensión estructura organizacional de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 68,8% (11) tuvieron un nivel de estrés leve y el 25,0% (4) presentó un nivel moderado de estrés y el 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés alto.

Tabla 12.

*Estrés laboral dimensión territorio organizacional de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	14	87,5	87,5	87,5
Válido Moderado	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 12, se presenta el estrés laboral dimensión territorio organizacional de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 87,5% (14) tuvieron un nivel de estrés leve y el 15,5% (2) presentó un nivel moderado de estrés.

Tabla 13.

*Estrés laboral dimensión tecnología de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	11	68,8	68,8	68,8
Válido Moderado	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 13, se presenta el estrés laboral dimensión tecnología de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 68,8% (11) tuvieron un nivel de estrés leve y el 31,3% (5) presentó un nivel moderado de estrés.

Tabla 14.

*Estrés laboral dimensión influencia del líder de los Trabajadores del Grifo  
“Santo Tomás” EIRL, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Leve	11	68,8	68,8	68,8
Válido	Moderado	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 14, se presenta el estrés laboral dimensión influencia del líder de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 68,8% (11) tuvieron un nivel de estrés leve y el 31,3% (5) presentó un nivel moderado de estrés.

Tabla 15.

*Estrés laboral dimensión falta de cohesión de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	12	75,0	75,0
	Moderado	3	18,8	93,8
	Alto	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 15, se presenta el estrés laboral dimensión falta de cohesión de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 75,0% (12) tuvieron un nivel de estrés leve, el 18,8% (3) presentó un nivel moderado de estrés y el 6,3% (1) un nivel alto de estrés.

Tabla 16.

*Estrés laboral dimensión respaldo de grupo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	12	75,0	75,0	75,0
Válido Moderado	4	25,0	25,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 16, se presenta el estrés laboral dimensión respaldo de grupo de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 75,0% (12) tuvieron un nivel de estrés leve y el 25,0% (4) presentó un nivel moderado de estrés.

## Relaciones interpersonales

Tabla 17.

*Relaciones interpersonales de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	81,3	81,3	81,3
	Media	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 17, se presenta las relaciones interpersonales de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 81,3% (13) tuvieron un nivel bajo en las relaciones interpersonales y el 18,8% (3) presentó un nivel medio en las relaciones interpersonales.

Tabla 18.

*Relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los Trabajadores del Grifo  
“Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Media	8	50,0	50,0	50,0
Válido Alta	8	50,0	50,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 18, se presenta las relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 50,0% (8) tuvieron un nivel medio y el 50,0% (8) presentó un nivel alto de autocontrol.

Tabla 19.

*Relaciones interpersonales dimensión empatía de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	15	93,8	93,8	93,8
Válido Media	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 19, se presenta las relaciones interpersonales dimensión empatía de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel bajo y el 6,3% (1) presentó un nivel medio de empatía.

Tabla 20.

*Relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	1	6,3	6,3
Válido	Media	15	93,8	100,0
	Total	16	100,0	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 20, se presenta las relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel medio y el 6,3% (1) presentó un nivel bajo de tolerancia.

Tabla 21.

*Relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Baja	16	100,0	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 21, se presenta las relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 100,0% (16) tuvieron un nivel medio en trabajo en equipo.

## Análisis bivariado

Tabla 22.

*Estrés laboral y relaciones interpersonales de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

		Relaciones Interpersonales		Total	
		Baja	Media		
Estrés Laboral	Leve	fi	12	3	15
		%	75,0%	18,8%	93,8%
	Moderado	fi	1	0	1
		%	6,3%	0,0%	6,3%
Total		fi	13	3	16
		%	81,3%	18,8%	100,0%

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 22, se presenta el estrés laboral y relaciones interpersonales de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 75,0% (12) su nivel de relaciones interpersonales fue baja y el 18,3% (3) su nivel fue medio en referente a las relaciones interpersonales. El 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés moderado y el 6,3% (1) sus relaciones interpersonales tuvo un nivel de bajo.

Tabla 23.

*Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

			Autocontrol		Total
			Media	Alta	
Estrés Laboral	Leve	fi	7	8	15
		%	43,8%	50,0%	93,8%
	Moderado	fi	1	0	1
		%	6,3%	0,0%	6,3%
Total	fi	8	8	16	
	%	50,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 23, se presenta el estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión autocontrol de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 43,8% (7) su nivel de autocontrol fue medio y el 50,0% (8) su nivel fue alto de autocontrol. El 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés moderado y el 6,3% (1) su autocontrol tuvo un nivel de medio.

Tabla 24.

*Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión empatía de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

		Empatía		Total	
			Baja	Media	
Estrés Laboral	Leve	fi	14	1	15
		%	87,5%	6,3%	93,8%
	Moderado	fi	1	0	1
		%	6,3%	0,0%	6,3%
Total		fi	15	1	16
		%	93,8%	6,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 24, se presenta el estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión empatía de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 87,5% (14) su nivel de empatía fue baja y el 6,3% (1) su nivel de empatía fue medio. El 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés moderado y el 6,3% (1) su empatía tuvo un nivel de bajo.

Tabla 25.

*Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

			Tolerancia		Total
			Baja	Media	
Estrés Laboral	Leve	fi	1	14	15
		%	6,3%	87,5%	93,8%
	Moderado	fi	0	1	1
		%	0,0%	6,3%	6,3%
Total	fi	1	15	16	
	%	6,3%	93,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 25, se presenta el estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión tolerancia de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 6,3% (1) su nivel de tolerancia fue bajo y el 87,5% (14) su nivel de tolerancia fue medio. El 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés moderado y el 6,3% (1) su nivel de tolerancia fue media.

Tabla 26.

*Estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los Trabajadores del Grifo “Santo Tomás” EIRL, 2020*

		Trabajo en		
			Equipo	Total
			Baja	
Estrés Laboral	Leve	fi	15	15
		%	93,8%	93,8%
	Moderado	fi	1	1
		%	6,3%	6,3%
Total		fi	16	16
		%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 26, se presenta el estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del grifo “Santo Tomás” EIRL, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 16 (100%) trabajadores, el 93,8% (15) tuvieron un nivel de estrés leve y el 93,8% (15) su nivel de trabajo en equipo fue bajo y el 6,3% (1) tuvo un nivel de estrés moderado y el 6,3% (1) su nivel de trabajo de equipo fue bajo.

## Contrastación de Hipótesis

### Prueba estadística para la determinación de la normalidad

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos de las variables siguen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos de las variables no siguen una distribución normal

#### Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó  $\alpha = 0,05$

#### Estadístico

Como los datos son menores de 50 se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Tabla 27.

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,145	16	,200*	,933	16	,271
Relaciones Interpersonales	,246	16	,011	,881	16	,070

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Regla de decisión

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la Hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la Hipótesis nula

#### Decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el p- valor de 0,271 y 0,070; se cumple que: se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio provienen de una distribución normal.

## Pruebas de hipótesis

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 28.

*Niveles de correlación Estrés laboral y relaciones interpersonales*

		Estrés Laboral	Relaciones Interpersonales
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,517
	Sig. (bilateral)		,030
	N	16	16
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	,030	1
	Sig. (bilateral)	,689	
	N	16	16

Según la Tabla 28, el valor  $p = 0.030 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor positivo se infiere que la relación es directa, entonces a mayor estrés laboral mayor serán las relaciones interpersonales.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado es el valor de ( $r= 0.517$ ), podemos deducir que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrés laboral y las relaciones interpersonales.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 29.

*Niveles de correlación Estrés laboral y autocontrol*

		Estrés Laboral	Autocontrol
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,032
	Sig. (bilateral)		,776
	N	16	16
Autocontrol	Correlación de Pearson	,032	1
	Sig. (bilateral)	,776	
	N	16	16

Según la Tabla 29, el valor del coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.032$ ) siendo el valor positivo se infiere que la relación positiva, entonces a mayor estrés laboral mayor serán las relaciones interpersonales en su dimensión autocontrol.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.032, podemos deducir que existe una correlación

positiva débil entre la variable estrés laboral y las relaciones interpersonales en su dimensión autocontrol.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

## Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

## Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 30.

*Niveles de correlación Estrés laboral y empatía*

		Estrés Laboral	Empatía
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,765
	Sig. (bilateral)		,027
	N	16	16
Empatía	Correlación de Pearson	,765	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	16	16

Según la Tabla 30, el valor  $p = 0.027 < 0.05$  siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub> además, siendo el valor positivo se infiere una relación directa, entonces a mayor estrés laboral mayor relaciones interpersonales en su dimensión empatía.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.765, podemos deducir que existe una correlación

positiva moderada entre la variable estrés laboral y las relaciones interpersonales en su dimensión empatía.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 31.

*Niveles de correlación Estrés laboral y tolerancia del personal*

		Estrés Laboral	Tolerancia del personal
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,406
	Sig. (bilateral)		,036
	N	16	16
Tolerancia del personal	Correlación de Pearson	,406	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	16	16

Según la Tabla 31, el valor de  $p = 0.036 < 0.05$ , siendo significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo positivo se infiere que la relación es directa, entonces a mayor estrés laboral mayor relaciones interpersonales en su dimensión tolerancia del personal.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado es ( $r= 0.406$ ), podemos deducir que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrés laboral y las relaciones interpersonales en su dimensión tolerancia del personal.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

#### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

#### Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 32.

*Niveles de correlación Estrés laboral y el trabajo en equipo*

		Estrés Laboral	Trabajo en equipo
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,770
	Sig. (bilateral)		,028
	N	16	16
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,770	1
	Sig. (bilateral)	,028	
	N	16	16

Según la Tabla 32, el valor  $p = 0.028 < 0.05$ , siendo significativo se rechaza H<sub>0</sub>, además siendo el valor positivo se infiere que la relación directa, entonces a mayor estrés laboral mayor relaciones interpersonales en su dimensión trabajo en equipo.

Además, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.770, podemos deducir que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrés laboral y las relaciones interpersonales en su dimensión trabajo en equipo.

### **Toma de decisión**

Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , se puede afirmar que: Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.

## Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Discusión

El estrés laboral se origina por excesiva presión que se da en el trabajo, es un desequilibrio entre la exigencia y la capacidad de los recursos para poder cumplir, además de afectar las relaciones interpersonales, ya que el trabajador en ocasiones rompe esta comunicación entre sus compañeros.

Los resultados socio demográficos de la investigación nos indica sobre el sexo de los trabajadores, el 62,5% fueron de sexo masculino, el 37,5% fueron del sexo femenino y la edad de los trabajadores, el 62,5% tuvieron de 24 – 36 años, el 12,5% de 37 – 43 años, el 12,5% de 44 – 50, el 6,3% de 51 – 56 años y el 6,3% de 57 – 63 años.

Los resultados del estrés laboral muestran que, el 93,8% tuvieron un nivel de estrés leve y el 6,3% presentó un nivel moderado de estrés. Se complementa con **Rupay (2018)**, en su investigación “Estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea” observó el 69.7% tuvo un nivel medio, el 18.2% alto y el 12.1% nivel bajo. Concuerta con **Díaz (2018)**, en su investigación “Estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo” observó el 42.4% presentan un nivel intermedio de estrés, de esta manera gran parte de los trabajadores pueden controlar su estrés, el 39.4% muestra un nivel moderado de estrés, el 10.6% su nivel de estrés bajo y un 7.6% tienen un nivel alto de estrés. Concuerta con **Quispe (2016)**, en su investigación “niveles de estrés y clima organizacional en colaboradores” observó el 87.5% presenta un bajo nivel de estrés, el 7.7% un nivel de estrés intermedio y un 4.8 presenta un nivel alto de estrés.

Los resultados de las relaciones interpersonales, el 81,3% tuvieron un nivel bajo en las relaciones interpersonales y el 18,8% presentó un nivel medio en las relaciones interpersonales. Se complementa con **Díaz (2018)**, en su investigación “estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo”, evidencia el 3.45% fueron muy inadecuadas, el 35.06% fueron inadecuadas, el 32.76% sus relaciones interpersonales

fueron regulares, 20.11% fueron adecuadas y el 8.62% sus relaciones interpersonales fueron muy adecuadas. Se asemeja con **Alvarado y Flores (2019)**, en su investigación “asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores” observó el 96% de los trabajadores tienen un nivel medio y el 4% poseen un nivel alto en las relaciones interpersonales. Coincide con **Hernández, Herrera y Mena (2019)**, en su investigación “implementar un entrenamiento socio-psicológico que contribuye a la mejora de la competencia comunicativa interpersonal” el 50% de los trabajadores respondió que sí lo agreden verbalmente se controlan, el 80% de trabajadores respondió casi nunca recibe capacitaciones y no pueden aportar ideas, el 60% son empáticos, el 10% formula preguntas al interlocutor cuando tiene dudas, el 10% aporta ideas, y propone cambios, el 20% analiza y comparte argumentos, el 40% expresa dudas y solo el 70% revisa la información que transmitió y el 10% controla sus emociones y el 50% colabore con sus compañeros.

Al relacionar el estrés laboral y las relaciones interpersonales se encontró relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal ( $r= 0,517$ ,  $p= 0,030 < 0,05$ , correlación positiva moderada). Coincide con **Díaz (2018)**, observó relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales (correlación moderada).

Al relacionar las dimensiones del estrés laboral con las relaciones interpersonales, se encontró relación significativa entre estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión auto control ( $r= 0,032$   $p= 0,776 > 0,05$ , correlación positiva débil), relación significativa entre estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión empatía ( $r= 0,765$   $p= 0,027 < 0,05$ , correlación positiva moderada), relación significativa entre estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión tolerancia del personal ( $r= 0,406$   $p= 0,036 < 0,05$ , correlación positiva moderada), relación significativa entre estrés laboral y las relaciones interpersonales dimensión trabajo en equipo ( $r=0,770$ ,  $p= 0,028$ , correlación positiva moderada), se complementa con **Díaz (2018)**, en su investigación “estrés

laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo” observó relación positiva y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales (correlación moderada). También se complementa con **Juanta (2018)**. En su investigación “incidencia de las relaciones interpersonales en el servicio al usuario” observó que las relaciones interpersonales si inciden en el servicio al usuario en el Centro de Atención Permanente de la Ciudad de Quetzaltenango, evidenciándose que a mejores relaciones interpersonales mejorará la atención al usuario. Se complementa con **Hernández, Herrera y Mena (2019)**, en su investigación “un entrenamiento socio-psicológico que contribuye a la mejora de la competencia comunicativa interpersonal” observó que la competencia comunicativa interpersonal es básica y el programa de entrenamiento socio –psicológico es efectivo en la mejora de la competencia comunicativa.

## 5.2 Conclusiones

Primera:

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos ( $p=0,030 < 0.05$ ,  $r = 0,517$  correlación positiva moderada).

Segunda:

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos ( $r = 0,032$  correlación positiva débil).

Tercera:

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos ( $p=0,027 < 0.05$ ,  $r = 0,765$  correlación positiva moderada).

Cuarta:

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos ( $p=0,036 < 0.05$ ,  $r = 0,406$  correlación positiva moderada).

Quinta:

Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos ( $p=0,028 < 0.05$ ,  $r = 0,770$  correlación positiva moderada).

Sexta:

Lo expuesto anteriormente permite concluir que la productividad de la empresa va estrechamente relacionada con el factor humano; por lo

tanto, es importante fijar la atención permanente a los trabajadores, desde su pre evaluación hasta concretar el apoyo para el crecimiento personal y profesional.

Séptima:

Las empresas, en la gestión de sus propios intereses y en el ámbito de sus competencias, con la finalidad de satisfacer el bienestar de sus trabajadores pueden y deben promover todo tipo de actividades para incrementar los índices de bienestar mental en la lucha contra las enfermedades y/o condiciones causadas por la pandemia del COVID-19.

Octava:

En ese sentido y como última conclusión, consideramos fehacientemente que las empresas deben estar a la vanguardia con la adecuada salud mental y física de los trabajadores; más aún por la coyuntura que atravesamos debido a la pandemia COVID-19; pues se ha confirmado el aumento de casos de estrés, ansiedad y/u otras enfermedades en la población. Tomando en cuenta estas cifras, es necesario y prioritario abordar de manera preventiva, y realizar el seguimiento que correspondería a los casos confirmados.

### **5.3 Recomendaciones**

Primera:

Optimizar las relaciones interpersonales mediante charlas a los trabajadores en las distintas áreas de trabajo, con la finalidad de expresar lo importante que es la comunicación organizacional, con liderazgo que se ajuste a las particularidades de la organización, para promover una cultura de confianza en la empresa.

Segunda:

Capacitar a los colaboradores en el proceso de técnicas sobre manejo del estrés para que las puedan aplicar en sus labores diarias.

Tercera:

Promover la confianza, solidaridad, trabajo en equipo, para promover la prevención del estrés laboral, con la finalidad de hacerles entender a los directivos que si la organización posee trabajadores saludables la organización obtendrá mayor productividad.

## Referencias bibliográficas

- Alvarado, M. y Flores, E. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo, Agencia Centro. (Teiss de pregrado)*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Azum, M. (17 de Junio de 2005). *gestiopolis*. Recuperado de El estrés y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral: <https://www.gestiopolis.com/estres-relaciones-interpersonales-ambito-laboral/>
- Bardón, J. (2020). *Psicología y Mente*. Recuperado de Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Basset, I., Estévez, R., Leal, M. y López, J. (2011). Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad. *Enf Neurol (Mex)*, 10 (1), 27 - 31.
- Bresó, E. (2008). *Taller: "Del Burnout al Engagement"*. Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica.
- Calnan, M., Wainwright, D. y Almond, S. (2000). Estrés laboral, esfuerzo, desequilibrio y angustia mental: un estudio de ocupaciones en general de la práctica médica. 14 (4). *Trabajo y estrés*, 297 - 311.
- Campos, M. (18 de Abril de 2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm).
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Cisneros, M. (2009). *Test de Relaciones Interpersonales*.

- Cuidateplus. (04 de Octubre de 2016). *Estrés*. Recuperado de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- Davis. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Deci, E. y Ryan, R (2008). Teoría de la autodeterminación : A macroteoría de la motivación humana del desarrollo y la salud. 49 (3). *Psicología Canadiense* , 182 - 185.
- De La Cruz (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad De San Martín de Porres.
- Díaz, I. (2018). *Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional De San Agustín. (Tesis de Maestro)*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. Recuperado de [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)*.
- Edwards, J. y Cable, D. (2009). El valor de la congruencia de valores. 94 (3). *Revista de Psicología aplicada*, 654 - 677.
- Espinoza, M. (2014). *Análisis del Grado de Relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los miembros de la Comunidad Académico de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzó. (Tesis de Maestría)*. Cartagena: Universidad Ean.
- Estrés Laboral. (06 de Abril de 2008). *El estrés laboral: Información sobre su incidencia, síntomas, consecuencias, estresores, variables mediadoras del mismo*. Recuperado de <http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/estresores.html>

- Fernández, V. (26 de Diciembre de 2018). *Webconsultas*. Recuperado de Estrés laboral: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>
- González, M. (2020). *Empatía: significado y características de esta habilidad social*. Obtenido de <https://estilonext.com/psicologia/empatia>
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Oxford.
- Hernández, V., Herrera, K. y Mena, M. (2019). Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal: estudio de un caso. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo* 10 (1), 5-20.
- Ivancevich, J. M. y Matteson M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Juantá, R. (2018). *Relaciones interpersonales y atención al usuario. (Tesis de pregrado)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Lazarus, R.S y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Bcelona: Martínez Roca S.A.
- López, M. (2006). *Relaciones interpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- McDonald, J. (2004). *Resolver un conflicto con éxito*. Barcelona: Gestión 2000.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés (1ª. ed.)*. España: Safeliz, S.L.
- Mikkelsen, A., Ogaard, T. y Landsbergis, P.(2005). Los efectos de nuevas dimensiones de las demandas psicológicas del trabajo y control en el aprendizaje activo. 19 (2). *Estrés laboral*, 153 - 175.
- Montes, F. (06 de Marzo de 2016). *Grupo Microanálisis* . Recuperado de Relaciones interpersonales en el trabajo: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

- Morales, J., Gaviria, E., Moya, M. y Cuadrado, M. (2007). *Psicología Social*. McGraw-Hill.
- Muñoz, P. (23 de Mayo de 2019). *Nascia*. Obtenido de El estrés laboral: qué es, causas y síntomas: Recuperado de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Ochoa, A. (16 de Abril de 2017). *Relaciones interpersonales en los trabajadores de artes gráficas de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/316156963>
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. 16 (2). *Psicología y Salud*, 207 - 217.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. (1ª ed.). España: UDEMA S. A.
- Pena, Y. (26 de Octubre de 2019). *El Español Invertia*. Recuperado de El estrés laboral, un arma de doble filo que beneficia o perjudica a la empresa según cómo se gestione: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/20191026/estres-laboral-doble-beneficia-perjudica-empresa-gestione/439457034\\_0.html](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/20191026/estres-laboral-doble-beneficia-perjudica-empresa-gestione/439457034_0.html)
- Psicología Organizacional. (22 de Setiembre de 2012). *Las Relaciones Interpersonales Dentro del Ambiente Laboral*. Recuperado de <http://jackisaflor.blogspot.com/>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis pregrado)*. Lima: UNiversidad Autónoma del Perú.
- Ross, R. (1978). *Persuasión: comunicación y relaciones interpersonales*. México: Trillas.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. (Tesis para optar Título profesional)*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santos, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. San Salvador - El Salvador: Acción Consultores.

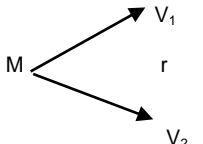
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. 15 (2). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 147 - 171.
- Seyle, H. (1935). *El estrés en la vida*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Siegrist, J. y Marmot, M. (2004). Las desigualdades en salud y el entorno psicosocial: Dos desafíos científicos. 58. *Ciencias sociales y medicina*, 63 - 73.
- Skinner, B. F. (1970). *Etimología de enseñanza*. En *Tecnología de la enseñanza* (pp. 17 - 23). Barcelona .
- Stoner, J. (1998). *Administración*. 5ª edición. México: Prentice – Hall, Hispanoamericana S.A.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social*. Barcelona: Herder.
- Tan, H. y Lim, A. (2009). Confie en los compañeros de trabajo y en las organizaciones. 143 (1). *El diario de psicología*, 45 - 66.
- Torrelles, C. (2011). *Evaluación de la competencia del trabajo en equipo*. (Tesis Doctoral) trabajo inédito.
- Torres, N. (29 de Octubre de 2019). *El autocontrol en psicología y el modelo de auto-regulación de Kanfer*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/autocontrol-psicologia-modelo-auto-regulacion-kanfer/>
- Totterdell, P., Wood, S. y Wall, T. (2006). Una prueba intraindividual del modelo de control de demandas: un estudio diario de tensión psicológica en trabajadores. 79. *Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional*, 63 - 84.
- Tsutsumi, A. y Kawakami, N. (2004). Una revisión de estudios empíricos sobre el modelo de desequilibrio - recompensa en el trabajo: Reducir el estrés ocupacional implementando una teoría. 59. *Ciencias sociales y medicina*, 35 - 59.
- Zupira, X. (2002). *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>.

# **ANEXOS**

## Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

### Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía del personal del Grifo "Santo</p>	<p>Variable 1</p> <p><u>Estrés laboral</u></p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>Variable 2</p> <p><u>Relaciones interpersonales</u></p> <p>Autocontrol</p> <p>Empatía</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Según la intervención del investigador será observacional ya que no existe mediación del investigador sobre los resultados, las mediciones expresan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.</p> <p>Según la planificación de la medición de la variable de estudio será prospectivo ya que el investigador dirige sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.</p> <p>Según el número de mediciones de la variable de estudio será transversal ya que las variables son medidas en un solo momento.</p>	<p><u>Técnicas</u></p> <p>Técnica psicométricas y encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Test para las relaciones interpersonales y el cuestionario para la variable estrés.</p>	<p>Alvarado, M. y Flores, E. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo, Agencia Centro. (Teiss de pregrado). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.</p> <p>Azum, M. (17 de Junio de 2005). gestiopolis. Recuperado de El estrés y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral: <a href="https://www.gestiopolis.com/estres-relaciones-interpersonales-ambito-laboral/">https://www.gestiopolis.com/estres-relaciones-interpersonales-ambito-laboral/</a></p> <p>Bardón, J. (2020). Psicología y Mente. Recuperado de Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos: <a href="https://psicologiamen">https://psicologiamen</a></p>

<p>¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020?</p>	<p>identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p>	<p>Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo del personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p>	<p>Tolerancia</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Según el número de variables de interés será analítico ya que el análisis estadístico es bivariado, aquí se plantean y se contrastan hipótesis</p> <p><u>Diseño</u> Correlacional</p>  <p><u>Nivel</u> Descriptivo</p> <p><u>Población</u></p> <p>La población de la investigación estará constituida por 16 trabajadores de ambos sexos del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Se empleara la muestra censal, según Hayes (1999) señaló que: La muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es equivalente a la población, se usa</p>	<p>te.</p> <p>com/organizaciones/e-stresores-laborales</p> <p>Basset, I., Estévez, R., Leal, M. y López, J. (2011). Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad. <i>Enf Neurol (Mex)</i>, 10 (1), 27 - 31.</p> <p>Bresó, E. (2008). Taller: "Del Burnout al Engagement". Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica.</p> <p>Calnan, M., Wainwright, D. y Almond, S. (2000). Estrés laboral, esfuerzo, desequilibrio y angustia mental: un estudio de ocupaciones en general de la práctica médica. 14 (4). <i>Trabajo y estrés</i>, 297 - 311.</p> <p>Campos, M. (18 de Abril de 2006). Causas y efectos del estrés laboral. Recuperado de <a href="https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés-laboral/causas-estres-laboral.shtml">https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés-laboral/causas-estres-laboral.shtml</a></p> <p>Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés.</p>
--	---	--	--	--	--

				<p>cuando la población en respectivamente pequeña y la necesidad de averiguar el parecer de la totalidad de la población, generalmente es costoso" (p.56).  Dado que la población es pequeña se tomará los 16 trabajadores del Grifo "Santo Tomas" EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020</p>		<p>Recuperado de <a href="http://www.ucm.es/info/seas/estr-es_lab/index.htm">http://www.ucm.es/info/seas/estr-es_lab/index.htm</a>.  Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.</p>
--	--	--	--	--	--	---

## Anexos 2

### Test de relaciones interpersonales

**Nombre:** Cuestionario de relaciones interpersonales

**Autor:** Miguel Cisneros castillo Versión original

María Gálvez Sotero. Versión adaptada

**Objetivo** Determinar los niveles de relaciones interpersonales

**Normas:** Es importante que al contestar seas honesto, sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.

**Área:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Estado civil:** Casado ( ) Viudo ( ) Soltero ( )  
Divorciado ( )

#### Instrucciones

Solicito tu colaboración en dar respuestas al siguiente test.

Lee cuidadosamente cada una de las afirmaciones siguientes y decide cuál de ellas te describe correctamente como eres la mayoría de las veces. No existen respuestas correctas o incorrectas. Marca dentro del recuadro SI la afirmación te describe cómo eres la mayoría de las veces. Si piensas que la afirmación no corresponde la mayoría de las veces, marca NO

N°	Ítems	Si	No
<b>Dimensión 1: Autocontrol</b>			
1	Rara vez pierdo la paciencia		
2	Frecuentemente busco hacer otra cosa hay personas que me aburren demasiado		
3	A veces dejo para mañana una labor de trabajo sabiendo que debería hacerlo hoy		
4	Aunque no es correcto de pagar con la misma moneda a un miembro de mi familia que me trata injustamente, frecuentemente lo hago		
5	Si un amigo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de enojarme		
6	En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema		
7	Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido		
8	Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto		
9	Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos		
10	A veces golpeo a mis compañeros(as) durante una discusión		
11	Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego		
12	Antes de contestar de "mala manera" pediría a mis compañeros que esperaran hasta que termine la conversación		

13	No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable		
14	En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de labores		
<b>Dimensión 2: Empatía</b>			
15	Me gusta hacer reconciliar a mis amigos		
16	Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos		
17	Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros		
18	Acepto los elogios que me dicen mis compañeros		
19	Me gusta hacer bromas a mis compañeros		
20	Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan		
21	Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores		
22	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos		
23	Evito usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a mis amigos		
24	Pido disculpas cuando cometo un error		
25	Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo		
26	Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo		
27	Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema		
<b>Dimensión 3: Tolerancia</b>			
28	Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta y lo saco del grupo		
29	A veces me gusta insultar a la gente que vienen de la sierra		
30	Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente		
31	Cuando un amigo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy		
32	Si tuviera un hermano o una hermana que le fuera mal en el instituto, le haría sentir inmediatamente que yo soy más inteligente		
33	Creo que una persona no debe tener prejuicios		
34	Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas		
35	Me resulta difícil reunirme con personas que no profesan mi religión		
36	Daría mi opinión aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto		
37	Si fuera criticado injustamente por un amigo(a), rápidamente le expresaría mis sentimientos		
38	No gusta formar grupos de trabajo con persona de sexo opuesto		
39	Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que son de lento aprendizaje		
40	Generalmente defiendo mi opinión en una discusión		
41	No me agradan las personas que son de la sierra		
42	Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí		
<b>Dimensión 4: Trabajo en equipo</b>			
43	Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo		
44	Participo frecuentemente, en los trabajo que realizamos en grupo		
45	Defiendo a mi grupo en el trabajo que expone		
46	Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo grupal		

47	Me siento responsable de lo que mi grupo hace o expone		
48	Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos		
49	Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos		
50	Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo		
51	Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal		
52	Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores		
53	Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo me designa al hacer un trabajo		
54	Estoy pendiente de que mi grupo cumpla oportunamente con el trabajo asignado		
55	Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros		
56	Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan		
57	Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga bien		

## Instrumento estrés laboral

Cuestionario para medir el nivel de estrés laboral en el grifo “Santo Tomas” EIRL

Estimado trabajador

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Recuerda No hay respuesta mala o buena sólo necesitamos conocer tu percepción.

Lee cada pregunta y responde, según corresponde.

A continuación lee las afirmaciones y marca con un aspa (x) si estás de acuerdo o en desacuerdo, según la siguiente leyenda:

1	2	3	4	5	6	7
<b>Nunca</b> es fuente de estrés	<b>Rara veces</b> es fuente de estrés	<b>Ocasionalmente</b> es fuente de estrés	<b>Algunas veces</b> es fuente de estrés	<b>Frecuentemente</b> es fuente de estrés	<b>Generalmente</b> es fuente de estrés	<b>Siempre</b> es fuente de estrés

**Área:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Estado civil:** Casado ( ) Viudo ( ) Soltero ( )  
Divorciado ( )

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
	<b>Dimensión 1: Clima organizacional</b>							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Grifo “Santo Tomas” EIRL me causa estrés							
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
4	El que la empresa Grifo “Santo Tomas” EIRL carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
	<b>Dimensión 2: Estructura organizacional</b>							
5	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa							
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa Grifo “Santo Tomas”							

	EIRL y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés							
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
	<b>Dimensión 3: Territorio organizacional</b>							
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
11	El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa							
	<b>Dimensión 4: Tecnología</b>							
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me estresa							
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
	<b>Dimensión 5: Influencia del líder</b>							
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
16	El que mi supervisor no me respete me estresa							
17	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
	<b>Dimensión 6: Falta de cohesión</b>							
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
22	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
	<b>Dimensión 7: Respaldo del grupo</b>							
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
24	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							

**ANEXO N° 3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Iquitos, 15 de Junio 2020

Sr.

Ing. Diego Alberto Rodríguez Ore.

Director Grifo "Santo Tomas" EIRL.

Presente.-

**Asunto:** Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación en su estación de servicio.

De mi consideración:

En mi calidad de Bachiller en Psicología en la Universidad Científica del Perú; me es grato de saludarle y a la vez de solicitarle la autorización del ingreso a su estación de servicio Grifo "Santo Tomas" EIRL a fin de ejecutar mi anteproyecto de tesis sobre el tema de "Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020".

El tema es de interés para la empresa y el trabajador toda vez que permitirá conocer nivel del estrés laboral en relación a las relaciones interpersonales.

En tal sentido, actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso a su empresa con el fin de conseguir los datos requeridos.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación deseándole éxitos en su Digno cargo quedo de usted.

Atentamente.

---

Br. Psic. Xiomara Milagros Pinedo Tapullima

DNI N° 46968491

**ANEXO N° 4**

**COMPROMISO DE HONOR**

Iquitos, 15 Junio de 2020.

A través del presente escrito la suscrita Br. Psic. Xiomara Milagros Pinedo Tapullima identificada con DNI: 46968491, egresada del Programa Académico de Psicología de la Universidad Científica del Perú, me comprometo a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

- Me comprometo a no interferir en las labores de los trabajadores.
- Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas de los trabajadores.
- Me comprometo a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.
- No involucrarme en actos que, por su trascendencia comercial y social, comprometan negativamente al prestigio en la atención al cliente que brinda el Grifo “Santo Tomas” EIRL, con perjuicio para la imagen y/o fines de esta.
- No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier trabajador de la estación de servicios.

---

Br. Psic. Xiomara Milagros Pinedo Tapullima

DNI N° 46968491

**ANEXO Nº 5**  
**EVIDENCIA FOTOGRAFICA**





