

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE PERSONAL
OPERATIVO DE PLANTAS EMPACADORAS DE LA COSTA SUR**



LICDA. SUSELI ADALI IBARRA

GUATEMALA, AGOSTO DE 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE PERSONAL
OPERATIVO DE PLANTAS EMPACADORAS DE LA COSTA SUR**

Informe final de tesis para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias, con base en el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR:

Licda. Suseli Adalí Ibarra

ASESOR:

MSc. Noemí Clarivel Carrillo

GUATEMALA, AGOSTO DE 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal Primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal Segundo: MSc. Byron Giovani Mejía Victorio

Vocal Tercero: Vacante

Vocal Cuarto: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal Quinto: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Presidente: MSc. Claudia Elizabeth Aquino García

Secretario: Dra. Zulma Violeta Florián Carbonell

Vocal I: Dr. Alfredo Paz Subillaga

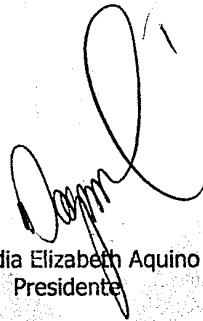
ACTA/EP No. 0658

ACTA No. 07-2019

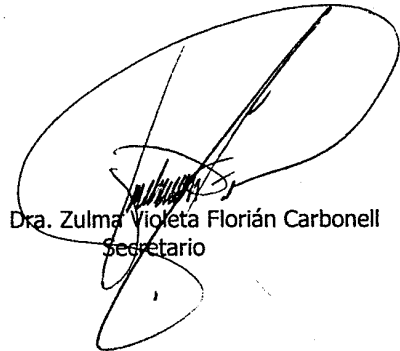
En el Salón No. 3 del Edificio S-11 de la Escuela de Estudios de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **19 de marzo** de 2019, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Suseli Adalí Ibarra**, carné No. **100018900**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE PERSONAL OPERATIVO DE PLANTAS EMPACADORAS DE LA COSTA SUR**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 45 días calendario.

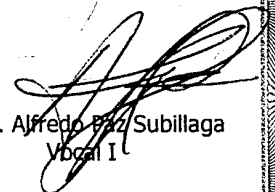
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los diecinueve días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.



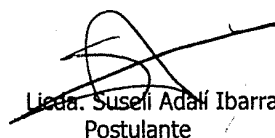
MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



Dra. Zulma Violeta Florián Carbonell
Secretario



Dr. Alfredo Paz Subillaga
Vocal I



Licda. Suseli Adalí Ibarra
Postulante



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Suseli Adalí Ibarra, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 2 de mayo de 2019.

(f) _____

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-5"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0636-2019
Guatemala, 18 junio de 2019

Estudiante
Suseli Adalí Ibarra
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.2 del Acta 13-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 07 de julio de 2019, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.2 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, de Administración de Empresas y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Estudios de Postgrado

Maestría Administración de Recursos Humanos:

Ref. 21- 2019	Suseli Adalí Ibarra	100018900	ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE PERSONAL OPERATIVO DE PLANTAS EMPACADORAS DE LA COSTA SUR
---------------------	---------------------	-----------	---

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Porque mi vida es testimonio extenso de su amor.
- A MI MAMÁ:** A la morena de mi vida... porque su amor ha traspasado la frontera del tiempo y del espacio para abrazarme sin darse cuenta cuando más lo he necesitado.
- A MIS ABUELOS:** Cecilio, Vicente y María Luisa...Gracias por enseñarme a amar más allá del tiempo y la distancia.
- A MIS AMIGOS:** Hermanos del Alma que han sido luces en mi caminar...y no tengo que dar nombres o apellidos, porque ellos mismos "*ya se saben aludidos*".
- A MIS COMPAÑEROS DE MAESTRÍA:** A todos los que pudimos compartir más allá de un espacio en un aula universitaria, en especial a, Rosa María, Sara, Efra, Paty, Londri, Esperanza, Olga Marina.
- A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:** Por abrir sus puertas a la formación y conocimiento.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Mi Alma Mater de siempre y para siempre.
- A MI ASESORA:** Por su confianza en este proyecto y su apoyo hacia mi como estudiante.
- A MIS PROFESORES:** Por su apoyo en mi formación académica.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Calidad de Vida el Trabajo.....	10
2.2 Higiene Laboral.....	11
2.3 Seguridad Laboral	12
2.4 Seguridad e higiene Industrial.....	12
2.5 Estrés.....	14
2.5.1 Estrés como reacción humana.....	18
2.5.2 Estresores.....	19
2.5.3 Estrés en el ámbito laboral.....	19
2.5.4 Peligros relacionados con el estrés	22
2.6 Modelos de abordaje del Estrés Laboral.....	24
2.6.1 Modelo exigencia-control.....	24
2.6.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	25

2.6.3	Modelo del desequilibrio-esfuerzo-recompensa.....	26
2.7	Síntomas y Consecuencias del estrés laboral	27
2.7.1	Escala de Estrés OIT-OMS.....	32
2.8	Satisfacción laboral.....	34
2.8.1	Teoría de Herzberg	36
2.8.1.1	Factores higiénicos.....	39
2.8.1.2	Factores motivacionales.....	40
2.8.2	Teoría de la Jerarquía de las Necesidades.....	41
2.8.2.1	Escala General de Satisfacción adaptación de Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo...43	
3.	Metodología.....	46
3.1	Definición del problema.....	46
3.2	Objetivos.....	49
3.2.1	Objetivo general.....	49
3.2.2	Objetivos específicos.....	49
3.3	Hipótesis.....	49
3.3.1	Especificación de variables.....	50
3.4	Método científico.....	51
3.5	Técnicas de investigación aplicadas.....	52
3.5.1	Técnicas de investigación documental.....	52

3.5.2	Técnicas de investigación de campo.....	52
4.	Presentación y Análisis de Resultados.....	56
4.1	Análisis resultado Nivel de Estrés Laboral.....	56
4.2	Análisis de respuestas de entrevista realizada a médico de planta.....	65
4.3	Análisis resultado Nivel de Satisfacción Laboral.....	70
4.4	Análisis de Datos Secundarios, registro de Faltas Laborales cometidas por los colaboradores operativos.....	79
5.	Conclusiones.....	85
6.	Recomendaciones	87
7.	Bibliografía.....	89
8.	Egrafía.....	92
	ANEXOS.....	94
	Test Estrés Laboral.....	95
	Test Satisfacción Laboral.....	97
	Entrevista a Médico de Planta.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Página
1	Nivel General de Estrés	57
2	Nivel de Estrés según ubicación geográfica de centro de trabajo	60
3	Nivel de Estrés Laboral por indicadores	62
4	Nivel de Estrés del personal por unidades de los centros de trabajo	64
5	Nivel de Satisfacción Laboral General	71
6	Nivel de Satisfacción por Variable	73
7	Nivel de Satisfacción según ubicación geográfica de centro de trabajo	75
8	Nivel de Satisfacción según tiempo de trabajar en la empresa	78
9	Correlación entre los niveles de Estrés y la Variable Satisfacción Laboral	82

ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Título	Página
1	Nivel General de Estrés	58
2	Nivel de Estrés según ubicación geográfica de centro de trabajo	60
3	Nivel de Estrés Laboral por indicadores	62
4	Nivel de Estrés del personal por unidades de los centros de trabajo	64
5	Nivel de Satisfacción Laboral General	72
6	Nivel de Satisfacción por Variable	74
7	Nivel de Satisfacción según ubicación geográfica de centro de trabajo	76
8	Nivel de Satisfacción según tiempo de trabajar en la empresa	78

RESUMEN

El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo aspectos como, desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión.

Al respecto es bueno aclarar que, aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración; en ocasiones resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud y en la productividad laboral.

El objetivo general de la investigación fue *“Analizar la relación de los niveles de estrés, satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur”*

El estudio correlaciona dos variables, considerando que, el estrés laboral puede afectar la satisfacción laboral.

Considerando factores como edad, tiempo laboral y jornada de trabajo de los trabajadores operativos de plantas empacadoras ubicadas en la costa sur del país, se estableció la correlación directa entre los niveles de estrés encontrados con la satisfacción laboral.

Partiendo de las hipótesis que citan por un lado que *“El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, afecta su satisfacción laboral”* y por el otro lado que, *“El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, no afecta su satisfacción laboral”* se tomó una muestra de 147

colaboradores del personal operativo, que permitió determinar los niveles de estrés y el nivel de satisfacción con su ambiente laboral.

Se realizó, además, una entrevista con la médico de la planta, para validar los cuadros de estrés que los colaboradores operativos están presentando.

Los resultados obtenidos de la presente investigación son presentados a través de gráficas estadísticas con frecuencia absoluta de resultados.

Se utilizó el índice de correlación de Spearman para medir la relación existente entre los niveles de estrés y satisfacción laboral de los colaboradores.

INTRODUCCIÓN

El término estrés, ha tomado un lugar común en la sociedad. ¿Pero cuál es el significado de este vocablo tan recurrente? La teoría define el estrés como un esquema de reacciones arcaicas que prepara el organismo humano para afrontar la pelea y la investigación sobre el estrés en el mundo del trabajo se ha incrementado desde los años 90's, y en especial, en lo referente al impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud de los trabajadores y a su gestión.

El presente trabajo, determina como la variable estrés laboral influye o no, en la variable satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur del país, en los municipios de Escuintla y Retalhuleu respectivamente.

La Hipótesis de la investigación se focalizó en determinar si los niveles de estrés encontrados en el personal operativo, afecta su satisfacción laboral. Dado que la organización donde se llevó a cabo esta investigación cuenta con dos plantas empacadoras y donde el personal operativo ocupa arriba del 70% de su fuerza productiva, es importante conocer la relación estrés-satisfacción laboral para visionar la calidad de vida laboral y el manejo desde la perspectiva de recursos humanos de la salud y relaciones laborales.

En concordancia con esta situación, el objetivo general planteado de la investigación fue *“Analizar la relación de los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur”*

A efecto de comprobar o rechazar las hipótesis planteadas; por un lado, la H_1 que cita que *“El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, afecta su satisfacción laboral”*; y por el otro, la H_0 que plantea que *“El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, no afecta su satisfacción laboral”*; se planteó la siguiente investigación, dividida en los siguientes capítulos.

El capítulo I, hace referencia de los antecedentes relacionados con el tema objeto de estudio, planteando estudios que explican investigaciones sobre el efecto del estrés sobre la satisfacción laboral.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico que sustenta el trabajo de investigación, el cual incluye definiciones de los conceptos relacionados con Higiene y Seguridad Ocupacional y Laboral, así como Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.

El capítulo III, describe la metodología utilizada en la investigación, en la definición del problema, se pone de manifiesto como la empresa en la que se desarrolló la investigación, ha ido incrementando sus niveles de productividad, lo que ha provocado que, “el nivel de exigencia y demanda” también vaya aumentando.

La delimitación del problema está integrada por el ámbito geográfico, el método de investigación utilizado fue el método científico en sus tres fases y en el alcance de la investigación plantea validar los factores que pueden estar generando estrés en el personal operativo de plantas empacadoras explicar cómo el estrés laboral puede estar influyendo o

no en la satisfacción laboral de los colaboradores operativos de la empresa objeto de estudio.

El capítulo IV, muestra los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, los cuales fueron aplicados a una muestra del personal operativo de los centros de empaque con los que cuenta la empresa, así como la entrevista realizada a la médico de la planta para validar si existían casos clínicos relacionados al estrés laboral.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los resultados encontrados, así como, la bibliografía que se utilizó durante el desarrollo de la investigación; por último, se colocan como Anexos de los instrumentos utilizados en la investigación.

1. Antecedentes

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos asignados para la gestión administrativa de una empresa.

Es tal la importancia que hoy se le considera al talento humano que se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión es considerada como parte fundamental de toda administración de los negocios.

Considerando esto último, el nivel de satisfacción que el personal de una organización tenga respecto al trabajo que realiza y la empresa donde se encuentre desempeñando, es vital y fundamental.

En este sentido, analizar las causas que afectan esta satisfacción laboral, resulta clave al momento de diagnosticar posibles acciones a realizar y con ellas impactar en la mejora directa del rendimiento de sus trabajadores, en sus tareas o responsabilidades, realizándolas con eficiencia y eficacia, ello genera satisfacción de pertenecer a la institución donde se labora, repercutiendo en una mayor satisfacción laboral.

Al respecto y tomando en consideración que, aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración; en ocasiones resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud.

En la actualidad, por ejemplo, no es un hecho aislado al ámbito organizacional, escuchar sobre el estrés que se genera, al realizar un trabajo remunerado en una organización. Este fenómeno afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, conllevando un costo personal, psicosocial y económico muy importante.

Considerando, que más allá de que el término esté de moda es importante analizar, cómo el estrés se ha ido considerando como una enfermedad laboral postmodernista que incide significativamente en todos los ámbitos del ser humano: la familia, las relaciones sociales y afectivas, pero particularmente es factor determinante que impide un buen rendimiento a nivel laboral.

Tomando esto como base, puede entenderse que, en materia de satisfacción laboral; las empresas deben valorar, si existe o no estrés laboral en sus colaboradores, determinar cuáles pueden ser esos factores estresantes y valorar también su capacidad por generar un contexto adecuado para sus empleados, eliminando; minimizando los factores que puedan generarlo; o darle herramientas para afrontarlo, ya que este, puede incidir de manera directa en la satisfacción individual y colectiva de los colaboradores e influir de determinada manera, en el desempeño individual y en los resultados organizacionales.

Amorós (2011), en el artículo titulado Factores de Satisfacción Laboral, menciona que se puede resaltar según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo, como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Debe considerarse también, que puede existir relación entre estas características del puesto con la demanda que el mismo exige y por ende; estas exigencias, traducirse en factores que pueden

generar estrés laboral en las personas que están asignadas a realizar una determinada actividad, en jornadas laborales pactadas y bajo lineamientos establecidos. (p 4)

Relacionando la influencia que el estrés puede tener en la satisfacción de los empleados, y a su vez como la satisfacción laboral influye en el desempeño de las personas en las organizaciones se encuentran algunos estudios relacionados:

Sánchez, (2011) cita a Mañas, con el artículo *“La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional”* analiza minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la administración pública y reflejar la repercusión que provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad. (p 54)

Esta investigación realizada por Mañas entiende a la satisfacción laboral desde los planteamientos de Locke, como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona. Consideran al bienestar psicológico como componente subjetivo de la satisfacción laboral; es entendido como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentados.

Torres, (2015) en su Tesis de la Universidad Pontificia Católica del Perú, “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública” en la Ciudad de Lima Perú, tuvo como objetivo explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. Para tal fin, se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. A partir de los resultados obtenidos fue posible decir que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional. (p 5)

Sánchez, (2011) en su tesis de la Universidad Abierta Interamericana, investigó sobre “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera en Lima Perú, identificando las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar “ y grado de satisfacción laboral. La investigación tuvo un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros; otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, indagó sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, y por último se aplicó el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual.

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

Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico. (p 1)

Córdova, (2015) citando a Escobar buscó identificar los principales factores que provocan estrés en los trabajadores de las agencias bancarias del municipio de Retalhuleu. La investigación fue de tipo descriptiva. La muestra la conformó 5 agentes de 6 agencias bancarias formando un total de 30 sujetos. El instrumento utilizado fue una encuesta semi-estructurada diseñada con la finalidad de conocer que piensan los trabajadores acerca de que es lo que provoca el estrés en sus funciones diarias, el instrumento consta de 5 factores, con 34 preguntas. Como conclusión identificó que los superiores generan estrés, así como laborar horas extras, ya que tienen que laborar jornadas más extensas en temporadas altas. Recomendó la integración del grupo mediante actividades que generen motivación y desarrollo personal. (p 2)

De igual manera, Azofeifa (2014) en su Tesis de la Universidad Nacional de Costa Rica, investigó sobre la “Relación entre los predictores del estrés laboral, el nivel de actividad física, la edad, la antigüedad laboral, estado civil y el género en los empleados administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería” en Costa Rica; contando con la participación de 395 sujetos pertenecientes a las oficinas centrales del MAG, Servicio fitosanitario del MAG y Servicio animal del estado.

Teniendo como resultado que, el 72.4 % de la población presenta bajos niveles de actividad física, los funcionarios masculinos presentan un nivel levemente superior en el nivel de actividad física en comparación con las mujeres. Las mujeres presentaron puntajes significativos superiores para los predictores presión del trabajo, falta de organización y falta de apoyo en las dimensiones intensidad y frecuencia en relación con los hombres, los funcionarios divorciados perciben de manera significativa más frecuentemente la falta de realización personal en comparación con los funcionarios casados; no se observaron diferencias significativas en los predictores de estrés laboral según los diversos rangos de antigüedad laboral; los funcionarios femeninos casadas perciben la necesidad de utilizar más energía y tiempo para afrontar situaciones relacionadas con PT en comparación con los funcionarios masculinos y de igual forma sucede con los funcionarios femeninos cuyo estado civil es viudo. A un aumento de la edad de los trabajadores se correlaciona negativamente con la percepción de la energía y tiempo necesario para afrontar las situaciones relacionadas con PT y FRP en los funcionarios administrativos, además las edades tienen poco peso predictivo para las fuentes de estrés laboral.

(p 5)

Finalmente, se encuentra Florez, (2014) que realizó la investigación dentro del macroproyecto de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro-Occidente de Colombia, en su Tesis “Estrés laboral en empresas de producción” con 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y

tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social. (p 12)

A nivel del territorio donde se desarrolla la presente investigación, ambos municipios están situados al sur del país y tienen a nivel de industria varias plantas productivas que manufacturan o producen productos como aceites, grasas vegetales, detergentes, dulces, bebidas carbonatadas, productos agroindustriales, hule, etc. De igual manera el municipio de Escuintla cuenta con una terminal Portuaria, que sirve de canal para la importación y exportación de diferentes productos.

Dentro de la ubicación geográfica en la que se desarrolla la investigación, López (2015) en su investigación de tipo descriptiva, "Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla" utilizó una muestra de 72 colaboradores de diferentes puestos operativos y utilizando un cuestionario diseñado por ella misma y utilizando una escala tipo Likert, determinó que el nivel de satisfacción de los colaboradores objeto de estudio es alta, identificando que perciben que dentro de la organización tienen buena calidad de vida. (p 9)

Por su parte, Donis, (2016) "Estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala" teniendo como población objeto de estudio 25 pilotos de edades entre 25 y 60 años todos de género masculino utilizando un test para medir las causas del estrés laboral creado por la investigadora, que constaba de 20 ítems con una escala de tipo Likert el cual evaluó los factores de falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales manifestaciones físicas del estrés y manifestaciones psicológicas concluyó que los dos factores causantes de estrés laboral, son falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral. (p 8)

De igual manera, se determinó que las manifestaciones físicas del estrés que afectan a los pilotos de carga pesada más recurrente son, el dolor de cabeza, el malestar estomacal y la fatiga, así como la tensión muscular. Pudiendo esto afectar su desempeño laboral.

En el estudio de tipo descriptivo correlacional, “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía”, Espaderos (2016) en su estudio realizado con 30 colaboradores elegidos al azar y utilizando dos cuestionarios los cuales fueron en representación a las dos variables, desempeño y satisfacción laboral y evaluando indicadores como responsabilidad, productividad, motivación, trabajo en equipo, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación; encontró que los colaboradores se sienten identificados con la empresa, así como reconocidos por la misma, esto hace que incremente su productividad y eficiencia, ya que considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su desempeño y satisfacción crece. (p 8)

Como antecedentes de investigaciones específicamente a nivel plantas empacadoras, dentro de los municipios donde se llevó a cabo esta investigación, se encontraron investigaciones enfocadas en procesos productivos y de ingeniería, sin embargo, no existe alguna que esté relacionada con estudios de niveles de estrés y como este puede afectar la satisfacción laboral; lo que puede derivar en un área de oportunidad para este y otros estudios venideros en esta materia y bajo esta temática.

2. Marco Teórico

En términos generales, el contexto en el que se aplica la administración es dinámico, cambiante y complejo ya que la manera en que se vinculan el personal y las organizaciones para alcanzar sus objetivos varía enormemente.

Dentro del marco general de la administración de Recursos Humanos, mantener la satisfacción de los colaboradores es vital y dentro de esta satisfacción la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada.

La calidad de vida en el trabajo asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y satisfacción laboral; por otro lado, el interés de las organizaciones en cuanto al efecto potencial que éstos tienen en la productividad y calidad.

Al respecto es preciso tener en cuenta que, aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración; en ocasiones resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud, su desenvolvimiento social, en el desempeño laboral y por ende en los niveles de satisfacción que un trabajador puede tener al desempeñar uno u otro rol dentro de las organizaciones.

Son muchos los factores que pueden afectar la adaptación de una persona a un rol de trabajo definido dentro de una organización; estos mismos factores puede a su vez generar ambientes en los que los trabajadores presenten situaciones que pueden alterar no solo su salud, sino además su satisfacción laboral.

Considerando lo anterior y que buena parte de los seres humanos, en algún momento desarrolla una actividad laboral, y considerable parte de nuestra existencia transcurre dentro de las organizaciones; en este sentido, el significado que asociamos a nuestras actividades laborales responde por buena parte de nuestra calidad de vida.

2.1 Calidad de Vida en el Trabajo

Para abordar este tema, varios autores privilegian los aspectos relativos a la satisfacción del individuo con las condiciones ambientales y con el propio trabajo que realiza.

En este sentido, Granados (2011), cita en su trabajo de investigación; incluye el concepto de calidad de vida como, las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”. (p 217)

En este mismo artículo, cita que el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo debe ser considerado de manera multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La CVL como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Esta perspectiva trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales. Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se

realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores.

Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así la competitividad de la organización pasa obligatoriamente por la calidad de vida en el trabajo. Para atender al cliente externo, no se debe olvidar al cliente interno. Para satisfacer al cliente externo las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o servicio que ofrecen (Chiavenato 2011, p 289)

Considerando esto último, muchos son los factores externos, que pueden influir en la calidad de vida y productividad de los colaboradores

2.2 Higiene Laboral

Desde el punto de vista del área de RH, la salud y la seguridad de las personas representa una de las principales bases para conservar la fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene de y la seguridad laboral son dos actividades muy relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de males o enfermedades. (Chiavenato, b2011, p.276)

2.3 Seguridad Laboral

En todos los tiempos y espacios, el hombre siempre ha estado en la búsqueda de su seguridad, los pueblos y sus organizaciones tratan por todos los medios de mejorar bajo condiciones propicias el desarrollo de sus actividades económicas para asegurar de esta manera el empleo, generando bienestar a sus habitantes y por tanto seguridad

La seguridad industrial o laboral, es parte de la seguridad integral, la cual se aplica a todas las actividades en donde el hombre interactúa, lo más importante es pensar siempre en esta frase conocida como “prevención”, si se logra que las personas trabajen, actúen, se movilicen, o se diviertan tomando las precauciones necesarias en función a la actividad que realiza, entonces se tendrá al trabajador sano y salvo.

“La prevención de accidentes a causa de actos o errores de las personas o de condiciones inseguras existentes en la planta o en el centro de trabajo”. (Chamochumbi, 2014, p 22)

2.4 Seguridad e higiene industrial

Siguiendo la línea de Chamochumbi, (2011) Es el conjunto de medidas técnicas, económicas, psicológicas, etc., que tienen como meta ayudar a la empresa y a sus trabajadores a prevenir los accidentes industriales, controlando los riesgos propios de la ocupación, conservando los locales, la infraestructura industrial y sobre todo los ambientes naturales.

Sus fundamentos son los siguientes:

- Proteger la vida y la salud de los trabajadores.

- Salvaguardar y proteger las instalaciones industriales.
- Las personas lesionadas traen como consecuencia pérdidas.

La seguridad e higiene industrial tienen como objetivos:

- Dar a conocer a los trabajadores los principios básicos para prevenir los accidentes. Capacitar, educar y entrenar en materia de seguridad, higiene y control ambiental al trabajador de la industria y comercio.
- Controlar los riesgos propios de las ocupaciones. Es decir, se debe diseñar un buen programa de prevención de accidentes, de tal manera que la alta dirección y los trabajadores estén completamente de acuerdo con su aplicación y responsabilidades.
- Conservar la infraestructura industrial (locales, materiales, maquinarias, equipos, etc.) en condiciones normales y óptimas. (p 23)

Lo anterior, está relacionado con influenciar la calidad de vida en el trabajo; la cual asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y *satisfacción laboral*; por otro lado, el interés de las organizaciones en cuanto al efecto potencial que éstos tienen en la productividad y calidad.

Considerando esto último; en la actualidad, uno de los términos que ha ido teniendo auge, no solo en el ambiente laboral, sino además la población en general es el “estrés”. Este, de una u otra manera afecta hasta cierto punto, la calidad de vida que pueden buscar las organizaciones para sus colaboradores.

El estrés ha convertido en un denominador común en las pláticas cotidianas y recurrentemente se escucha en lugares públicos expresiones tales como “estoy estresado”, “usted me estresa”, “no me quiero estresar con esto” o, “por hoy, cero estrés”. ¿Pero cuál es el significado de este vocablo tan recurrente y utilizado a diario? El estrés consiste en un esquema de reacciones arcaicas que prepara el organismo humano para afrontar la pelea o la huida. En la antigüedad representó la idea más perfecta cuando los primeros hombres debían enfrentarse a las bestias salvajes. En la actualidad —las bestias salvajes- han sido reemplazadas por situaciones abruptas y cambiantes, tareas monótonas, clientes amenazantes, extensos turnos de trabajo y sobrecarga laboral que generan igual o peor nivel de estrés que el que sufrían el hombre prehistórico. (Floréz 2014, p. 13)

Considerando, que más allá de que el término esté “de moda” es importante analizar cómo esta enfermedad postmodernista incide significativamente en todos los ámbitos del ser humano: la familia, las relaciones sociales y afectivas, pero particularmente es factor determinante que puede impedir un buen desempeño laboral incidir en la satisfacción que los empleados puedan percibir, respecto a su puesto de trabajo y/o a sus ambientes en las organizaciones donde se desenvuelvan laboralmente hablando.

2.5 Estrés

De manera simple, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular y es concebido como "una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo, es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante

cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)”. (Sánchez, 2011, p.12)

Por otro lado, según la OIT el término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión. El estrés no es un trastorno a la salud si no el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. (OIT, 2016, p. 2)

La misma OIT define que, el estrés es un fenómeno natural. Puede desencadenarlo cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio de una persona. Es un mecanismo de defensa que de muchas maneras ha garantizado la supervivencia de la especie humana. Sin embargo, actualmente el estrés prolongado se ha convertido en destructivo y debilitante. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012, p. 33)

El ritmo de la vida moderna ha crecido considerablemente en comparación con el de hace 20 años. Las personas están conectadas por teléfono, correo electrónico, internet y otros medios de comunicación electrónica. Con tantas formas de comunicarse estamos potencialmente disponibles las 24 horas del día. Mucha gente lee sus correos profesionales no sólo en el trabajo, sino también en casa y estando de vacaciones.

Antes, un trabajador podía cerrar la puerta al salir de su puesto de trabajo y olvidarse de sus tareas; actualmente muchos trabajadores temen que el trabajo continúe sin ellos y los deje atrás.

El trabajo se está insertando en la vida privada, durante los eventos sociales o familiares. Los límites que separan el trabajo de la vida doméstica cada vez son más difíciles de identificar. Ahora que el ritmo del trabajo lo dictan las múltiples comunicaciones instantáneas y el alto nivel

de competencia mundial, muchos trabajadores sienten que su trabajo y su vida están conformados por urgencias y perciben que ya no pueden controlar las exigencias que se les imponen.

Por otra parte, Losada (2011) al lado de otros investigadores, abordan el estrés de la siguiente manera;

La noción de estrés se presenta en el habla cotidiana asociada con la preocupación o, más bien, la «pre-ocupación». Esas expresiones transmiten lo esencial del asunto: la preocupación —o pre-ocupación— es un estado psicofisiológico de incertidumbre, intranquilidad, desasosiego, inquietud, ansiedad o desvelo que ocurre en un individuo antes de iniciar acciones para enfrentar y solucionar un problema, una dificultad o un contratiempo. En tal sentido, la preocupación se autodefine.

Toda preocupación tiene originalmente un propósito positivo: advierte, constituye una señal de alerta que destaca la necesidad de hacer algo, actuar y ocuparse para encarar una determinada situación. No obstante, cuando las preocupaciones se vuelven un hábito y llegan a conformar un «estilo de vida» pierden su verdadera misión de hacer que las personas se ocupen de buscar salidas y soluciones. (p.68)

El estrés adquiere connotación negativa cuando deja de ser un proceso natural, inherente a la adaptabilidad del organismo, para convertirse en un generador de malestar y enfermedades, y una causa de deterioro físico y psicológico. Aquellas respuestas, alguna vez útiles y hasta esenciales para la supervivencia de la especie humana por su propósito originalmente defensivo, de protección y conservación de la especie, adquieren proporciones exageradas, se perpetúan, se

hacen reiteradas, continuas, crónicas, y terminan volviéndose inapropiadas, imprácticas e inoperantes para enfrentar y resolver los problemas. Todo esto crea, finalmente, un cuadro de síntomas o consecuencias que es, en realidad, a lo que se le llama estrés y abarca múltiples áreas de la vida humana: emocionales, conductuales, intelectuales, fisiológicas, de salud, laborales y organizacionales. (Márquez y Vellojín, 2014, p.34)

En otro contexto y tomando en cuenta el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"*.

(Sanchez, 2011b, p.12)

Por otra parte, para referirse al estrés, Belloch, cita a Lazarus y Folkman quienes definen el estrés como “un proceso interaccional, una relación particular entre la persona y la situación que se produce cuando la persona valora que las demandas gravan o exceden sus recursos de ajuste y hacen que peligre su bienestar” (Márquez, 2014, p. 9)

2.5.1 El estrés como reacción humana

El estrés es un mecanismo natural de protección y de defensa que ha garantizado nuestra supervivencia a lo largo de milenios. En un ambiente natural, por ejemplo, cuando los humanos eran cazadores, pescadores o recolectores de alimentos, el estrés provocaba una serie de reacciones en nuestros cuerpos que permitían reaccionar rápidamente ante situaciones potencialmente peligrosas y así poder sobrevivir.

Estas respuestas fisiológicas garantizaron la supervivencia humana frente al peligro. Una vez que había pasado el peligro, la persona quedaba agotada y buscaba un lugar para descansar, mientras todos sus sistemas regresaban a la normalidad.

En las condiciones actuales se activa la misma respuesta, debido a altos niveles de exigencias y exigencias, que contrastan con la percepción de poco control sobre lo que se hace, que además se mantienen por periodos prolongados; como consecuencia, la persona suele no tener la oportunidad de descansar lo suficiente para que sus sistemas regresen a la normalidad. Existen síntomas físicos, psicológicos y conductuales del estrés. Incluso el sueño, que ayuda al cuerpo a recuperar el equilibrio necesario para un funcionamiento normal, podría verse interrumpido o perturbado por la ansiedad o la organización del trabajo. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012, p. 35)

2.5.2 Estresores

Los acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés reciben el nombre de estresores, definidos como agentes que estimulan los procesos de estrés. Estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención.

La Organización Internacional de Trabajo, también se cita que; el término estrés fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” Definió así mismo a los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016, p. 2)

Los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

2.5.3 Estrés en el ámbito laboral

Como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e

intensa. Cuando éstos son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización y diseño del trabajo, y por las relaciones laborales. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012 p. 331)

Portero y Vaquero (2015) exponen en relación a esto, que, la exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional, caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional, que se refiere a la disminución o la pérdida de recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y, por último, la falta de realización personal, que provoca tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo (p. 2)

Otras razones que lo originan son las relacionadas con un ambiente físico inadecuado. Asimismo, se menciona que los empleos con turnos rotativos o que se desempeñan en la noche presentan mayores niveles de estrés (Castaño, 2013, p 19).

La realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas que afectan su autoestima, seguridad emocional, así como necesidades humanas tales como el logro, prestigio social, comunicación, entre otras.

En consecuencia, el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede

afectar al bienestar físico y psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

Respecto al estrés laboral individual, Floréz (2014b) cita a Quick, Nelson y Hurrell para indicar que, una vez presente en el ambiente de las diferentes áreas de una organización el estrés, tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma.

—Directas: ausentismo laboral (mayor huida del estrés), tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membresía y participación.

-Indirectas: cantidad y calidad de la productividad, accidentes, desperdicio o sobreutilización de la iniciativa y creatividad; equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación.

Además, es pertinente afirmar que el estrés laboral es uno de los fenómenos más ampliamente estudiados en relación a las características del empleo. En este sentido, el estrés es concebido como un estado de tensión física y mental que surge como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador cuando éstas son sobreutilizadas o infra-utilizadas. (p 32)

Por otro lado, la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, Sánchez, (2011c) cita una recopilación, presentada a continuación, en el siguiente inciso. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

2.5.4 Peligros relacionados con el estrés.

-Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

-Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

-Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

-Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.

- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

- Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

-Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

-Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

-Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales. (p. 28, 29 y 30)

2.6 Modelos de abordaje del Estrés Laboral

Existen algunas perspectivas que exponen; que existen diferentes modelos para abordar el estrés; entre ellos están. Existen varios modelos que describen el estrés y los factores de riesgo de estrés relacionados con el trabajo, algunos de los cuales son descritos aquí.

2.6.1 Modelo exigencia-control

El modelo de Robert Karasek describe las características de las tareas de los trabajadores que están asociadas con el estrés psicológico. Este modelo se basa en tres variables:

1. El margen de decisión o control sobre el trabajo.
2. Las demandas (o exigencias) psicológicas.
3. El apoyo social.

De acuerdo con este modelo, no son sólo las exigencias psicológicas del trabajo las que causan el estrés y las enfermedades relacionadas, sino también las situaciones en las que se perciben altas exigencias combinadas con una percepción de poco control sobre el proceso de trabajo. El estrés se desencadena cuando a los trabajadores se les imposibilita responder a un factor estresante conforme a su propio patrón óptimo de respuesta psicológica y fisiológica, debido a factores externos sobre los cuales no tienen control.

Usando el modelo se pueden identificar cuatro situaciones:

- **Bajo control – baja exigencia** o situación pasiva, en la que los trabajadores tienen suficiente control y la exigencia no es demasiado elevada. Esto ocasiona poco estrés. Sin embargo, puede ocasionar desmotivación y pérdida de competencias profesionales.

- **Bajo control – alta exigencia** o situaciones de mucha tensión, en las que teniendo una exigencia elevada, los trabajadores tienen poco control. Esto ocasiona estrés.

- **Alto control – baja exigencia** o situaciones relajadas o de poca tensión, en las que los trabajadores tienen mucho control y la exigencia es baja. Esto ocasiona poco estrés, pero también puede ser desmotivador.

- **Alto control – alta exigencia** o situación activa, en la que los trabajadores tienen una gran exigencia de sus servicios y mucho control. Ello ocasiona situaciones que la mayoría de la gente siente que puede manejar. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012, p. 38)

2.6.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

La dimensión apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la

combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés. (Montero, Rivera, 2013, Revista Internacional de Sociología, [RIS] Vol. 71, p 646.)

2.6.3 Modelo del desequilibrio-esfuerzo-recompensa

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, citado por Flórez (2014), investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el trabajador, esto puede conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediabilmente, al estrés. (p. 39)

Es por esto que, al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, se encuentra que el rol laboral en la vida adulta juega.

Para concluir, la percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores

psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas consideraciones se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente. Es por ello que se hace indispensable tener en cuenta todas las perspectivas y ámbitos para lograr realizar un real diagnóstico de la problemática.

2.7 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.

El trabajo realizado por Sánchez, (2011) expone que el estrés, supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. También explica que; la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. (p 31)

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. En este sentido y continuando con lo expuesto por el autor anterior, se puntualiza que el estrés puede tener repercusiones a nivel personal, como cita del Hoyo (2018);

Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- -Preocupación excesiva
- -Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- -Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- -Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol...tabaco

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales
- Voz entrecortada
- Comer excesivamente

- Falta de apetito
- Conductas impulsivas
- Risa nerviosa
- Bostezos frecuentes

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal. (p 10 y 11)

Por su parte González (2014) hace referencia que, al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicaría drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignadas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia (p 8).

Cómo puede entenderse según lo expuesto anteriormente, el estrés laboral puede afectar directamente el bienestar de un trabajador con su ámbito laboral; directamente desde la satisfacción laboral, así como su productividad laboral.

El tema de la satisfacción laboral ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados, también es determinante de aspectos como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Para este estudio, se utilizó una adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, el cual se describe a continuación,

2.7.1 Escala de estrés OIT- OMS

Según cita Miranda (2015) esta escala, es un instrumento elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sustentado por Ivancevich y Mattenson (2003) Este se considera de fácil aplicación y podría ser autoadministrable, con la posibilidad de aplicarse de forma individual o grupal. El tiempo que requiere es aproximadamente de 15 minutos (p 91).

Para este estudio consta de 15 ítems, donde se incluyeron las variables: Características del Puesto (2 preguntas) Entorno de Trabajo (4 preguntas) Equipo/Herramientas de Trabajo (2 preguntas) Horarios de Trabajo (2 preguntas) Sobrecarga de trabajo (3 preguntas) Volumen y Ritmo de Trabajo (2 preguntas) con 6 alternativas de respuesta, ponderadas de la forma siguiente:

1 = La condición nunca es fuente de estrés.

2 = La condición casi nunca es fuente de estrés.

3 = La condición pocas veces es fuente de estrés.

4 = La condición algunas veces es fuente de estrés.

5 = La condición frecuentemente es fuente de estrés.

6 = La condición muy frecuentemente es fuente de estrés.

Para determinar el nivel de estrés se determinaron las siguientes clasificaciones:

Tipo de Estrés	Rango de Puntaje	
	De	A
Sin Estrés	1	15
Nivel Bajo de Estrés	15	30
Nivel Intermedio de Estrés	31	60
Alto Nivel de Estrés	61	100

Fuente: elaboración propia, (2017) basada en OMS (2003)

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo

que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio. (Suárez, 2013, p 36)

De igual forma, Díaz y Fledman (2008) realizaron la validación del instrumento sometiéndolo a la teoría del Desbalance – Esfuerzo/Recompensa, teoría que según Suarez, (2013) refuerza la importancia del aspecto emocional, tomando en cuenta factores esenciales como: el estatus en la organización, recompensa de la estima y la gratificación monetaria.

2.8 Satisfacción laboral

En materia de Satisfacción laboral, esta se puede definir como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo. Se dice que la satisfacción laboral en el área trabajo es ampliamente determinada por la inter-acción entre el personal y las características del ambiente” (Guerra et al. 2017, CienciAmerica, Vol. 5, p 17)

En este campo, las investigaciones se han orientado hacia la detección de la satisfacción laboral ligada al compromiso, a partir de la participación misma de los trabajadores en su entorno laboral, por lo tanto, se puede considerar que la satisfacción laboral en los trabajadores genera un impacto económico positivo y un crecimiento en la producción de las empresas o las instituciones

Al mismo tiempo, las instituciones no solamente delinear los comportamientos de los individuos orientados a la satisfacción laboral, sino que también especifican una estructura que posibilita un

mayor desarrollo de la organización. La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo, ellos mejoran su vida fuera del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables.

Camacho, Gregorio, Wong (2015) mencionan que, satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero, consecuencia de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona. Por el contrario, se encuentra la insatisfacción laboral, definida como una respuesta emocional negativa al puesto, de tal manera que tiene como resultado la frustración y negación de los valores de uno mismo, que generan a su vez una mala relación con sus compañeros de trabajo, además se estima que (p 7)

En un estudio realizado en Andalucía, De la Cruz (2015) comenta que, la exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional, caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional, que se refiere a la disminución o la pérdida de recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes y, por último, la falta de realización personal, que provoca tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo. Del mismo modo, indica que, la evidencia actual revela la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral (p 19).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad del trabajo realizado.

En el campo de la psicología de las organizaciones el concepto de satisfacción laboral ha generado diferentes interpretaciones, debido al cambio constante del comportamiento humano.

Otra definición de este concepto de satisfacción es la que cita Camacho, et. al (2015b) Satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero, consecuencia de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona. Por el contrario, se encuentra la insatisfacción laboral, definida como una respuesta emocional negativa al puesto, de tal manera que tiene como resultado la frustración y negación de los valores de uno mismo, que generan a su vez una mala relación con sus compañeros de trabajo, además se estima que los sueldos son inadecuados y que la supervisión deficiente, de tal manera que genera poco interés hacia el trabajo.

2.8.1 Teoría de Herzberg

En línea con lo anterior, Herzberg, una de las más destacadas figuras de la psicología industrial y organizacional y padre de las mundialmente conocidas teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo; plantea que, la enfermedad mental y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos de un mismo continuum, como tradicionalmente se había venido sosteniendo, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer. No por el hecho de eliminarse las fuentes de sufrimiento en las personas se produce automáticamente placer, simplemente se vuelven las cosas a un punto

neutro. El placer es el resultado de otros factores. De la misma manera, en el medio laboral, no por eliminarse las fuentes de insatisfacción en los empleados necesariamente éstos experimentan satisfacción absoluta en el trabajo que realizan. (Giovannone, 2011, p 24)

A raíz de sus investigaciones, postuló su conocida Teoría acerca de los Factores Higiénicos y Factores Motivacionales en las que aborda aspectos relacionados a la Satisfacción y Motivación Laboral.

Según lo expone Giovannon, el análisis de las respuestas obtenidas por Herzber en sus investigaciones, le permitió a él y a sus colaboradores concluir que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Herzberg denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud.

Estos factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. De acuerdo con Herzberg, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

El segundo conjunto de factores se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir al contenido de sus puestos de trabajo. Herzberg denominó a este tipo de factores motivadores. Entre éstos se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior. Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen satisfacción alguna y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción. La figura 1 gráfica este importante principio.

Son dos fenómenos diferentes Satisfacción e Insatisfacción, que también deberán ser originados por factores diversos y tener sus dinámicas propias.

Herzberg presenta al mundo empresarial dos revolucionarias ideas:

- La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales

elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho sólo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción.

- La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida en que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales.

Herzberg, plantea que son dos fenómenos diferentes Satisfacción e Insatisfacción, que también deberán ser originados por factores diversos y tener sus dinámicas propias. Descubrió que los factores que provocaban satisfacción estaban directamente relacionados con lo que uno hace, es decir, con el contenido del trabajo, por el contrario, lo que provocaba descontento estaban en relación directa con el medio del cual se desarrollaba su trabajo, a estos Herzberg los llamo factores higiénicos. Lo que hace que las personas se sientan felices está relacionado con el tiempo de trabajo o tareas que se le asignen, y lo que los hace sentir descontentos es la forma en que se los trata. (Giovannone, 2011b, p 24)

2.8.1.1 Factores higiénicos: Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal.

Vienen siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de

trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc., Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción. (De Andrade, Torres, Ocampo, Alcalá, 2012, p 6)

2.8.1.2 Factores motivacionales: El término motivación encierra sentimientos de la realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas.

Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro. Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. (De Andrade, et. al, 2012, p 7)

Muy ligado al término de la satisfacción laboral, se encuentra lo relacionado a la motivación de los empleados; es decir que los impulsa o motiva dentro de una organización y lo hace permanecer en ella.

Para introducir el tema, iniciaremos planteando, que las ciencias del comportamiento nos ayudan a conocer y aprovechar los factores humanos y los relativos a la motivación. La motivación, es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados

En este sentido, la teoría planteada previamente de Herzberg para este trabajo se complementará con la teoría que aborda la motivación desde la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

2.8.2 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Una de las teorías sobre motivación más ampliamente mencionada y citada por García, Posada y Fernández, (s.f) es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, establecida por el psicólogo Abraham Maslow, partir de observaciones clínicas (Maslow, 1943). Este autor propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Las cinco necesidades son necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. (p 3)

De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas no son de igual fuerza, y surgen en una secuencia definida; Maslow describe las necesidades humanas a través de una pirámide, en la

cual están distribuidas de acuerdo a la importancia e influencia que estas tienen en el comportamiento humano. Maslow presenta de manera breve y después interpreta estas necesidades. (Giovannone, 2011c, p 15)

Maslow deja las necesidades fisiológicas; en la base de la pirámide; en este grupo de necesidades se incluye como de alimento, descanso, abrigo o el deseo sexual. Constituye el nivel más bajo de las necesidades humanas, están relacionadas con la subsistencia de los empleados y se requiere la satisfacción de dicha necesidad. Su principal objetivo es la urgencia ya que cuando una de ellas no es satisfecha domina los impulsos de la persona y la hace reactiva hacia cualquier circunstancia del ambiente laboral.

Las necesidades de seguridad son las necesidades para evitar riesgos o daños físicos en el trabajo; también sirven para sentirse seguros y protegidos dentro de la empresa. La necesidad de seguridad se caracteriza por que las personas sienten el temor de perder el manejo de su vida, de ser vulnerables o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir; el empleado cuanto es más seguro su ambiente laboral, más motivado estará.

Las necesidades sociales comprenden que el humano es social por naturaleza así que se enfoca en que el individuo se relacione con otros; con aspectos afectivos y participación social. Dentro de esta necesidad tenemos la necesidad de comunicarse con otras personas, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado.

Por su parte, la necesidad de estima también comprende que todo individuo necesita sentirse útil y necesario, no solo consigo mismo si no también con los demás; de acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación

tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo y hacía con los demás.

Finalmente, las necesidades de la autorrealización se basan en la superación, no solo a nivel físico y psíquico sino también social, que el individuo necesita para poder desarrollar todo su potencial; en este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, realizar su talento al máximo. Maslow considero a esta como la necesidad más alta de su jerarquía, se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser, de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso. (García, Posada y Fernández, s.f. p 3).

Para este estudio, se utilizó la adaptación del siguiente instrumento de medición,

2.8.2.1 Escala General de Satisfacción adaptación de Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo

La Escala General de Satisfacción fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo (Boluarte, 2014, p 80).

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto complementada y de ser aplicada colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos

numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados

Por tanto, esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. (Boluarte, 2014 b, p 80)

Para efectos de esta investigación, se adaptaron las preguntas para medir variables de Capacitación y Desarrollo (3 preguntas), Comunicación (3 preguntas) Identificación y sentido de pertenencia (6 preguntas) Liderazgo (3 preguntas) Motivación y reconocimiento laboral (3 preguntas) Trabajo en equipo (2 preguntas) con 6 alternativas de respuesta, ponderadas de la forma siguiente:

La escala de puntuación para efectos de esta investigación fue la siguiente:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = Pocas veces

4 = Algunas veces

5 = Frecuentemente

6 = Muy frecuentemente

La distribución de preguntas por variable fue la siguiente.

Nivel de Satisfacción	Rango de Puntaje	
	De	A
Insatisfecho	0	20
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	21	40
Moderadamente Satisfecho	41	60
Satisfecho	61	90
Muy Satisfecho	91	100

Fuente: elaboración propia, (2017) basada Warr, Cook y Wall (1979)

3 Metodología

3.1 Definición del problema

Especificación del Problema

En la actualidad, existe un creciente interés por tomar en cuenta al recurso humano, como parte importante de las empresas productivas.

En este sentido, se trata de ver a los trabajadores como parte vital de la cadena productiva; Por lo anterior, los estudios en materia de gestión de personas destacan que la ventaja competitiva básica de las empresas del siglo XXI no radica en recursos económicos, tecnológicos o energéticos; sino más bien en el nivel de sus recursos humanos.

Por lo anterior, investigar y profundizar sobre los factores que pueden incidir en esa satisfacción laboral implica una nueva administración de recursos humanos enfocada en su talento humano.

En este contexto, Para el presente trabajo de investigación, la empresa tomada como muestra para esta investigación, es una empresa que en la actualidad se dedica a la fortificación, empaquetado y comercialización de un producto alimentario en Guatemala; iniciando operaciones desde el año 1997 y trasladando sus operaciones definitivamente a partir del año 2011 al municipio de Escuintla.

Desde el año 2015 inicia un proceso de cambio a nivel estructural, pues incluye la parte de comercialización a través de agencias, así como otro centro de empaque que se encuentra en el municipio de Retalhuleu en la República de Guatemala.

En la actualidad, la empresa ha ido incrementando sus niveles de productividad, lo que ha provocado que, “el nivel de exigencia y demanda” también vaya aumentando.

Incluso, según la información del departamento de Recursos Humanos, se ha contratado más personal, por la implementación de nuevas líneas de producción. Ello ha provocado una variación además en las jornadas de trabajo de los colaboradores operativos, quienes incluso han tenido ocasiones, en las que se les solicita laborar durante más de una semana en turnos sin descanso.

Según la información proporcionada por los supervisores de área, en los últimos meses, se ha observado cambios en los niveles de o del personal, así como en los comentarios de algunos colaboradores respecto a su satisfacción personal, en la salud de los trabajadores al continuar las operaciones, ya que se deben cumplir con las exigencias del cliente.

De igual manera, se tuvo reportes de accidentalidad ocurridas en la empresa durante las jornadas nocturnas específicamente con personal que tenía más de una semana de no descansar y de estar trabajando en turno nocturno.

Cabe entonces, plantearse la interrogante *¿Cómo está afectando el nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, la satisfacción laboral?*

Delimitación del problema

Geográfico: Departamentos de Escuintla y Retalhuleu de la República de Guatemala.

Institucional: Dos plantas productivas del sector industrial, dedicadas al empacado de productos alimenticios.

Personal: Supervisores de operaciones, personal operativo.

Temporal: Las primeras observaciones de la problemática planteada para la investigación, se realizaron durante el último semestre del año 2016 y el primer semestre del año 2017. El desarrollo de la investigación y la aplicación de instrumentos durante el segundo semestre del año 2017.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Analizar la relación de los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur

3.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de estrés del personal operativo.
2. Determinar los niveles de satisfacción laboral del personal operativo.
3. Describir la relación existente entre los niveles de estrés y el nivel de satisfacción laboral del personal operativo

3.3 Hipótesis

Para el trabajo de investigación, se plantearon dos Hipótesis con el fin de afirmar o refutar una de las dos, las cuales se citan a continuación:

Hipótesis de Investigación (Hi): “El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur afecta su satisfacción laboral”.

Hipótesis Nula (Ho): “El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, no afecta su satisfacción laboral”.

3.3.1 Especificación de variables

Variable	Definición conceptual de variables	Indicadores de variables	Definición operativa de variables
<p>Variable Independiente:</p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Estrés laboral: "Discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente" (Cano 2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Características del Puesto -Entorno de trabajo -Equipo/Herramientas de Trabajo -Horarios de Trabajo -Sobrecarga de trabajo -Volumen y Ritmo de Trabajo -Suspensiones médicas por accidentes laborales 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista con médico de la planta -Registro de suspensiones médicas por accidentes laborales -Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>-Satisfacción Laboral: "Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo" Davis y Newstrom (2003)</p>	<p>-% de satisfacción obtenido en el instrumento aplicado a los colaboradores objeto de estudio, el cual tiene los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitación y Desarrollo -Comunicación -Identificación y sentido de pertenencia -Liderazgo -Motivación y reconocimiento laboral -Trabajo en equipo 	<p>-Resultado del Test "Escala General de Satisfacción" adaptación de Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo de la obra (Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall publicada en 1979</p>

3.4 Método científico

Método de investigación:

Para la investigación planteada, se utilizó el método científico a través de la observación de la problemática descrita; de igual manera se procedió a recopilar la información acerca de los niveles de estrés que presentan los colaboradores objeto de estudio, así como su percepción respecto a su satisfacción laboral. Parte de la recolección de información, también incluyó la revisión de datos proporcionados por el departamento de Recursos Humanos; para posteriormente presentar los resultados a través de cuadros estadísticos.

De igual manera, se hizo un contraste con la teoría existente del problema a investigar para proceder al análisis de resultados que permitirán aceptar o rechazar las hipótesis planteadas y con esto hacer las conclusiones y emitir recomendaciones respectivas.

Alcance de la investigación:

El alcance de la investigación planteada es descriptiva, para realizar una caracterización de los factores que pueden estar generando estrés en el personal operativo de plantas empacadoras. Es correlacional porque midió cada una de las variables, las cuantificó, analizó y así determinar si existía o no una relación entre las variables estrés y su influencia en la satisfacción laboral, y es explicativa porque a raíz de los resultados encontrados explica cómo el estrés laboral puede influir o no en la satisfacción laboral de los colaboradores operativos; o como este estrés laboral no incide en los niveles de satisfacción de los colaboradores.

El enfoque de esta investigación es de orden cuantitativo y utilizó la recolección de datos para probar o negar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento.

3.5 Técnicas de investigación aplicadas

Las técnicas de investigación documental y de campo aplicadas en la presente investigación, fueron las siguientes

3.5.1 Técnicas de investigación documental

Bibliográfica: Se hizo revisión de estudios previos en materia de estrés y satisfacción laboral. Bases teóricas y de autores respecto al concepto de estrés laboral y satisfacción laboral.

3.5.2 Técnicas de investigación de campo

De campo: información recolectada a través de cuestionarios y test estandarizados para la evaluación de niveles de estrés y satisfacción laboral: “Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS” donde se incluyeron las variables: Características del Puesto (2 preguntas) Entorno de Trabajo (4 preguntas) Equipo/Herramientas de Trabajo (2 preguntas) Horarios de Trabajo (2 preguntas) Sobrecarga de trabajo (3 preguntas) Volumen y Ritmo de Trabajo (2 preguntas) y “Escala General de Satisfacción” adaptación de Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo de la obra (Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall publicada en 1979); que midió variables de Capacitación y Desarrollo (3 preguntas), Comunicación (3 preguntas) Identificación y sentido de pertenencia (6 preguntas) Liderazgo (3 preguntas) Motivación y reconocimiento laboral (3 preguntas) Trabajo en equipo (2 preguntas)

Instrumentos de investigación:

- Test estandarizados para evaluación de estrés (Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y Escala General de Satisfacción laboral)
- Entrevista semi estructurada a médico de planta

Población: La población general con la que se realizó la presente investigación fue un total de 237 colaboradores, divididos en 10 integrantes del equipo de recursos humanos, 10 supervisores de área y 217 colaboradores del personal operativo.

Muestra: De las 237 personas de la población general, se obtuvo una muestra, por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 (P.Q) N}{E^2 (N-1) + Z^2 (P.Q)}$$

Donde:

n = tamaño de muestra a obtener

Z = cuantil de una distribución normal asociado a un nivel de confianza deseado (1.96)

P = Probabilidad de éxito del evento igual a (0.50)

Q = Probabilidad de fracaso del evento igual a (0.50)

N = Población de la investigación (237)

E = error relativo máximo que se está dispuesto a aceptar (0.05)

$$n = \frac{1.95^2 (0.50.0.50) 237}{0.05^2 (237-1) + 1.96^2 (0.50.0.50)}$$

n= 146.810372

n= 147

Estratificación de la muestra:

UBICACIÓN PLANTA	RH	SUPERVISORES	PERSONAL OPERATIVO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN LA POBLACIÓN	MUESTRA ASIGNADA
Escuintla	9	8	152	169	71.30%	103
Retalhuleu	1	2	65	68	29%	44
Total	10	10	217	237	100%	147

De la muestra total asignada se tomaron colaboradores de las áreas de: Materia Prima, Producto Terminado, Suministros, Producción, Laboratorio y Mantenimiento, que son las unidades operativas de los dos centros de empaque, como se muestra en el siguiente cuadro:

UBICACIÓN PLANTA	Materia prima	Producto terminado	Suministros	Producción	Laboratorio	Mantenimiento	Total
Escuintla	14	23	7	41	7	11	103
Retalhuleu	5	8	3	22	2	4	44
Total	19	31	10	63	9	15	147

Estadística a utilizar en el análisis de los resultados

Los resultados obtenidos de la presente investigación están presentados a través de gráficas estadísticas con una frecuencia absoluta y relativa de resultados.

De igual manera, se utiliza el índice de correlación de Spearman el cual permite identificar si las variables se relacionan en una función (es decir, cuando un número aumenta, el otro también o viceversa). En este caso, determinar si existe una relación entre que, a mayor nivel de estrés, menor satisfacción laboral.

Para interpretar el nivel de correlación se utilizó la escala siguiente:

VALOR	SIGNIFICADO
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Mondragón, 2014.

4 Presentación y Análisis de Resultados

El presente capítulo presenta los resultados de la investigación relacionados con la determinación de la relación entre el nivel de estrés laboral encontrado en los trabajadores de plantas empacadoras de la costa sur y su influencia en la satisfacción laboral.

4.1 Análisis resultado Nivel de Estrés Laboral

Para evaluar el nivel de estrés que presentan los colaboradores objeto de estudio, se utilizó una adaptación de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la cual consta de 15 preguntas, para medir las variables; Características del Puesto, Entorno de trabajo, Equipo/Herramientas de Trabajo, Horarios de Trabajo, Sobrecarga de trabajo, Volumen y Ritmo de Trabajo. El instrumento fue aplicado a 147 colaboradores operativos de los centros de empaque (103 cuyo centro de trabajo está en Escuintla y 44 cuyo centro de trabajo está ubicado en Retalhuleu).

La escala de puntuación para efectos de esta investigación fue la siguiente:

Tipo de Estrés	Rango de Puntaje	
	De	A
Sin Estrés	1	15
Nivel Bajo de Estrés	15	30
Nivel Intermedio de Estrés	31	60
Alto Nivel de Estrés	61	100

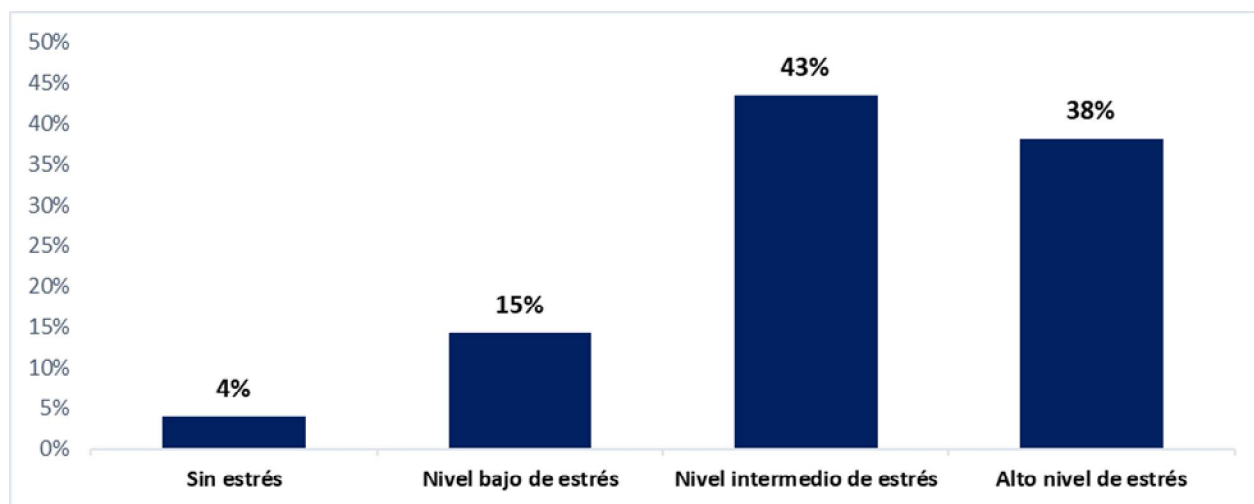
La distribución de preguntas por variable fue la siguiente.

Tipo de Variable	No. de Pregunta relacionada
Características del Puesto	1, 10
Entorno de trabajo	11, 12, 13, 14
Equipo/Herramientas de Trabajo	4, 15
Horarios de Trabajo	6, 7
Sobrecarga de trabajo	2, 8, 9
Volumen y Ritmo de Trabajo	3,5

A continuación, se describen los resultados encontrados para la evaluación del Estrés Laboral

Cuadro 1. Nivel General de Estrés

Nivel de Estrés	No. de personas de la muestra	representación en %
Sin estrés	6	4%
Nivel bajo de estrés	22	15%
Nivel intermedio de estrés	63	43%
Alto nivel de estrés	56	38%
Total	147	100%



Fuente: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Grafica No. 1 nivel de General de Estrés

La tabla y gráfica anterior, visualiza los resultados de los niveles de estrés encontrados en los colaboradores operativos de ambos centros de trabajo. Los cuales están distribuidos entre los diferentes rangos establecidos.

Según se evidencia, los resultados anteriores encuentran que el mayor porcentaje de colaboradores se encuentran entre un nivel de estrés intermedio y alto; y considerando que el estrés es considerado a nivel de la teoría, una reacción o respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo y este, responde con los recursos internos para dar respuesta al estímulo, podría inferirse que los estímulos externos de su ambiente de trabajo (variables o estresores) a los cuales están siendo expuestos los colaboradores son más fuertes que los recursos internos con los que estos cuentan para poder enfrentarlos. Estas demandas del

trabajo están generando en los colaboradores reacciones adversas para su salud ocupacional, generando estrés.

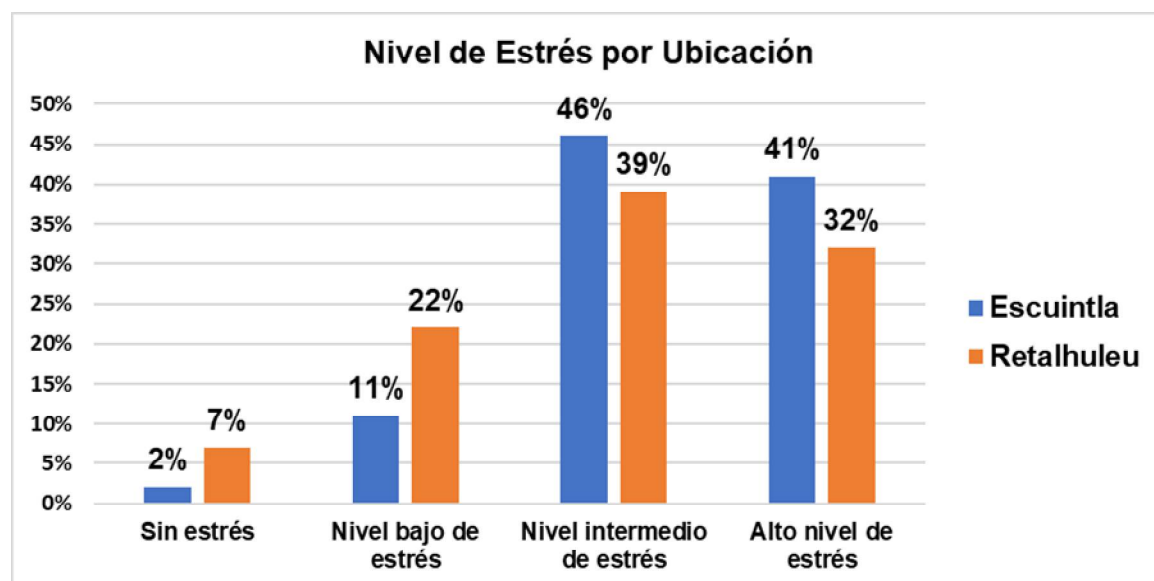
Si bien es cierto, el 100% de este personal, realiza tareas que son consideradas operativas (de allí el nombre de personal operativo), pueden, según la teoría, ser estas mismas tareas monótonas y operativas y que realizan de manera repetitiva durante todo el día durante toda su jornada de trabajo las mismas que están relacionadas a estresores por las características del puesto de trabajo.

Uno de los factores importantes a considerar también, es el relacionado a los horarios de trabajo, los cuales, para el personal operativo de estos centros de empaque, ha sido extendido ya que, por demandas de producción, han tenido que trabajar hasta por dos semanas consecutivas turnos nocturnos de 12 horas de trabajo continuo y sin descanso. Estas mismas demandas de producción, también han hecho que al personal se le aumente la carga de trabajo, así como el ritmo y rapidez con que tienen que realizar las tareas asignadas. De igual manera, es preciso considerar que, por ser una planta de producción, existe maquinaria que genera ruido, así como condiciones de calor que alteran el ambiente de trabajo.

Cuadro No. 2 Nivel de Estrés según ubicación geográfica de centro de trabajo

Nivel de Estrés	Escuintla		Retalhuleu	
	No. de personas de la muestra	representación en %	No. de personas de la muestra	representación en %
Sin estrés	3	2%	3	7%
Nivel bajo de estrés	11	11%	10	22%
Nivel intermedio de estrés	47	46%	17	39%
Alto nivel de estrés	42	41%	14	32%
Total	103	100%	44	100%

Grafica No. 2 Nivel de Estrés según ubicación geográfica de centro de trabajo



Fuente: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

En la gráfica anterior, se ven distribuidos los niveles de estrés según la ubicación de cada planta de trabajo. Haciendo un análisis comparativo respecto a ambos centros de trabajo, puede observarse que, en ambos lugares de trabajo existe personal que está sin estrés; 2% de colaboradores en Escuintla y un 7% en Retalhuleu. En el nivel bajo de estrés, se tiene un 11% para Escuintla y un 22% para Retalhuleu; es decir el doble de porcentaje.

En un nivel intermedio de estrés, se encuentra que en el centro ubicado en Escuintla el porcentaje es alto en comparación al personal que se encuentra en Retalhuleu; 46% para el primero y 39% para el segundo. Este dato es el de mayor representatividad en ambos centros de trabajo, lo mismo que es reflejado en la gráfica de estrés general, donde este nivel de estrés es el predominante. Por último, se encuentran los porcentajes relacionados al nivel de estrés alto; para lo cual se encuentra un 41% para el centro de Escuintla y un 32% para el de Retalhuleu.

Si bien la diferencia es mínima entre los porcentajes encontrados entre los centros de empaque, cabe mencionar que el nivel de la muestra tomados de uno a otro varía significativamente de un 30% de muestra tomada para Retalhuleu contra un 70% de muestra tomada para Escuintla.

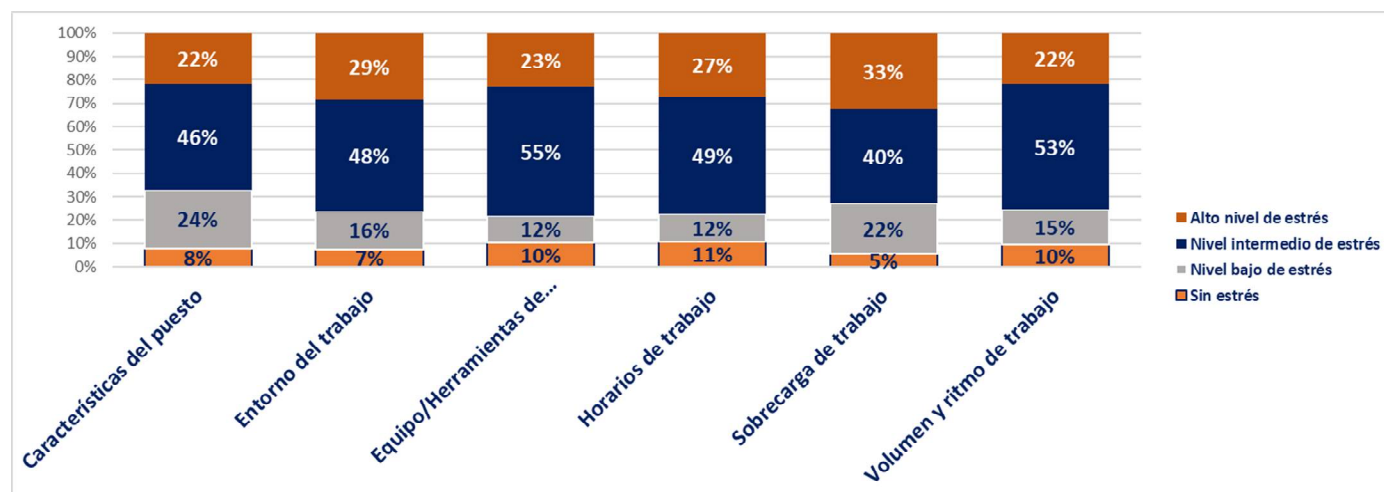
Observando los resultados generales, se observa que el centro de trabajo ubicado en Escuintla evidencia los datos más altos en relación a los niveles intermedio y alto de estrés, por lo que es preciso mencionar que, el número de la muestra es menor en Retalhuleu, ya que la planta es pequeña y cuenta con menor personal ya que tiene una menor asignación de carga productiva; haciendo que la carga laboral sea menor y de hecho sus horarios son distintos ya que en este centro muy raras veces se labora en fines de semana por ejemplo.

Esto último se explica porque el centro de trabajo de Escuintla triplica el flujo de trabajo asignado al centro de trabajo de Retalhuleu. Esto definitivamente se traduce en que el nivel de exigencia para el personal también varía de un centro de empaque a otro.

Cuadro No. 3 Nivel de Estrés Laboral por indicadores

Variable	Sin estrés	Nivel bajo de estrés	Nivel intermedio de estrés	Alto nivel de estrés
Características del puesto	8%	24%	46%	22%
Entorno del trabajo	7%	16%	48%	29%
Equipo/Herramientas de trabajo	10%	12%	55%	23%
Horarios de trabajo	11%	12%	49%	27%
Sobrecarga de trabajo	5%	22%	40%	33%
Volumen y ritmo de trabajo	10%	15%	53%	22%

Grafica No. 3 Nivel de Estrés Laboral por indicadores



Fuente: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Considerando que teóricamente los estresores son acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés; la gráfica anterior, refleja el factor que puede resultar más estresante para el personal operativo de los centros de empaque.

Si bien es cierto que, a nivel general el mayor porcentaje de todos los factores se encuentran en nivel intermedio de estrés; hay otros que evidencian un porcentaje alto.

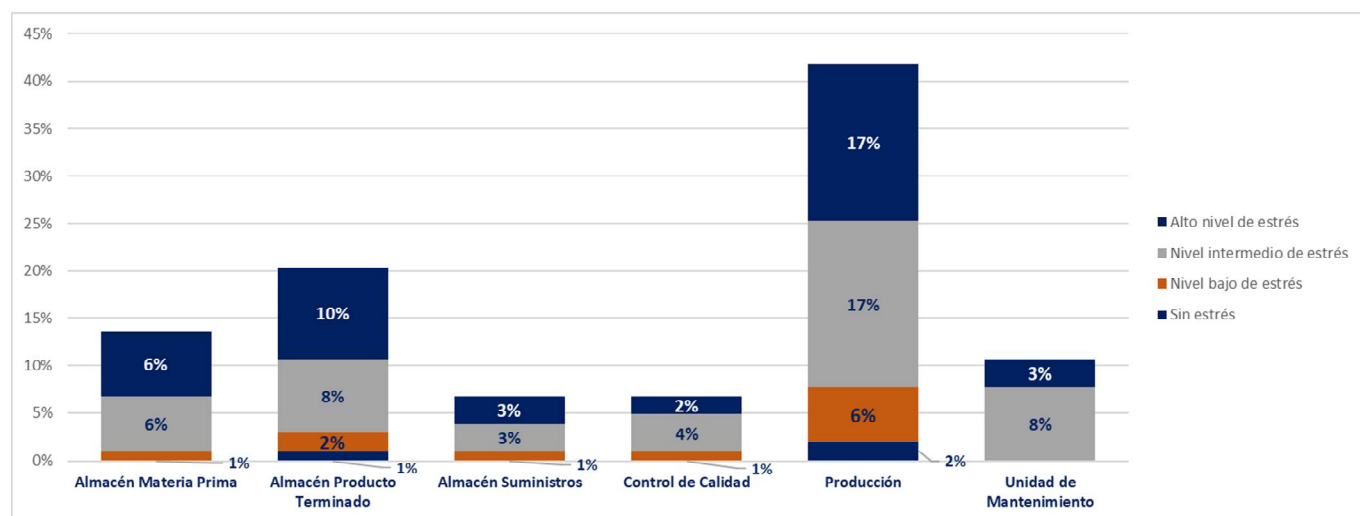
Puede observarse que, entre los porcentajes más altos, relacionados al nivel intermedio de estrés se encuentran el equipo o herramientas de trabajo, así como el relacionado a volumen y ritmo de trabajo. Para esto último es preciso considerar que, tal y como se planteó en la gráfica anterior, los niveles de exigencia han ido incrementando para los centros de trabajo. De igual manera, es posible que a nivel de percepción, los colaboradores consideren que a pesar de su disponibilidad para realizar un trabajo eficiente; la empresa no brinda las herramientas necesarias para esto y esto provoca un desequilibrio entre la exigencia versus los equipos con los que cuentan para la realización de las tareas asignadas.

En un tercer lugar, se encuentra el factor relacionado a los horarios de trabajo, lo cual tiene cierto sentido ya que, el personal labora en turnos de doce horas continuas que son rotativas y pueden ir de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. o de 6:00 p.m. a 7:00 a.m., durante fines de semana y también en días festivos; disponiendo de menos tiempo para su vida familiar, educativa y social.

Cuadro No. 4 Nivel de Estrés del personal por unidades de los centros de trabajo

Unidad	Sin estrés	Nivel bajo de estrés	Nivel intermedio de estrés	Alto nivel de estrés
Control de Calidad	0%	1%	6%	6%
Almacén Producto Terminado	1%	2%	8%	10%
Almacén Suministros	0%	1%	3%	3%
Control de Calidad	0%	1%	4%	2%
Producción	2%	6%	15%	17%
Unidad de Mantenimiento	0%	0%	8%	3%

Grafica No. 4 Nivel de Estrés del personal por unidades de los centros de trabajo



Fuente: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Los datos anteriores, plasmados en las gráficas estadísticas evidencian que las dos áreas que reflejan mayores niveles de estrés intermedio y estrés alto son las de Producción y Producto Terminado.

Si bien es cierto que dentro de la cadena productiva todas las áreas son importantes y manejan niveles de exigencia similares, a nivel de “criticidad” el área de producción es clave por ser la parte medular de todo el proceso productivo; es el área donde se encuentran las máquinas que empacan todo el producto en sus diferentes presentaciones.

Por otro lado, a nivel de ritmo de trabajo, el área de Producto Terminado es quien tiene a su vez, la responsabilidad de realizar la entrega final y despacho a los clientes del producto ya finalizado. Por lo mismo, es también el área donde se resguarda, consolida y evalúa si todos los pasos del proceso productivo se cumplieron a cabalidad, reflejando la calidad final del producto.

4.2 Análisis de respuestas de entrevista realizada a médico de planta

Con el objetivo de tener en cuenta la parte médica, se realizó una entrevista corta y semi estructurada al médico de la planta, quien es la persona que da la atención primaria en materia de salud al personal operativo.

De la entrevista se desprendieron temas relacionados al estrés laboral de los colaboradores, a continuación, se plantean las 4 preguntas de las planteadas al médico de la planta; de las cuales también se realizó un análisis en conjunto con la médico y tomando en base la teoría relacionada con el estrés laboral.

Pregunta	Respuesta:	Análisis:
<p>No. 1. ¿Ha atendido casos relacionados a estrés laboral en el último año?</p>	<p>Si, los han sido recurrentes en sintomatología y frecuentes en la cantidad de colaboradores que sean presentado con alguna molestia.</p> <p>Los colaboradores se presentan evidenciado molestias físicas; en el último año ha existido un promedio de 2 a 6 casos por semana según registros de consultas.</p>	<p>Según puede inferir la profesional clínica, a nivel clínico-médico existen casos de estrés laboral. Estos casos pueden considerarse como estrés laboral por la sintomatología que presentan, la cual va desde molestias físicas hasta psicológicas o mentales.</p> <p>Lo inferido anteriormente, por la médico de la planta, es también sustentado a través de la teoría que cita, que una de las reacciones más frecuentes cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad; la cual afecta el nivel cognitivo-fisiológico y motor de los individuos (Sánchez 2011)</p>

Pregunta	Respuesta:	Análisis:
No. 2 ¿Cuál es la sintomatología que presentan los pacientes?	Falta de concentración, trastornos del sueño, dolor de espalda, espasmos musculares, dificultades en la vista, problemas estomacales, dolores de cabeza y cuello, falta de equilibrio y lateralidad.	<p>Estos síntomas según comenta la Dra. afectan directamente la salud física y mental de los colaboradores y son los síntomas característicos e indicadores de que existe un desgaste provocado por el estrés laboral en los colaboradores.</p> <p>Y podrían estar influenciando en la conducta de los colaboradores y ser causantes de bajo rendimiento y desmotivación en el trabajo.</p> <p>A nivel teórico, Portero y Vaquero (2015) exponen que, algunas de las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja</p>

		productividad y absentismo
--	--	----------------------------

Pregunta	Respuesta:	Análisis:
<p>Pregunta No. 3 De existir casos, ¿Cuál considera que podrían ser las posibles causas?</p>	<p>Podrían ser las exigencias del trabajo; ya que hay puestos a los que se les pide que cumplan con determinado número de tareas en un tiempo específico el cual puede exceder de la capacidad humana.</p> <p>He visto que hay veces en los que los colaboradores trabajan hasta por dos semanas seguidas de noche y eso también afecta.</p>	<p>Según infiere la profesional, los horarios de trabajo que en la actualidad tienen los colaboradores, principalmente los turnos nocturnos (12 horas) pueden estar influyendo en los niveles de estrés de los colaboradores. El poco tiempo que tienen para descansar y reponerse también puede afectar, ya que algunos viven lejos y llegan tarde a sus hogares. El crecimiento de la operación que ha tenido la planta ha hecho que se trabaje de corrido hasta por dos semanas seguidas, lo que tiene repercusiones en el ritmo de vida de las personas.</p> <p>A nivel teórico, la OTI (2016) los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio</p>

		<p>que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.</p> <p>Por su parte Castaño 2013, expone que los empleos con turnos rotativos o que se desempeñan en la noche presentan mayores niveles de estrés.</p>
--	--	--

Pregunta	Respuesta:	Análisis:
<p>Pregunta No. 4 ¿Lleva registros médicos para documentar los casos?</p>	<p>Si, aparte del libro de consultas; tenemos los registros relacionados a Seguridad Industrial, así como los internos de la clínica, los cuales nos sirven para la elaboración de la estadística mensual.</p>	<p>Según se indagó, estos registros han servido para el seguimiento interno por parte de las jefaturas del área.</p> <p>Como parte de ese seguimiento, se han implementado acciones, como por ejemplo una sala de</p>

	<p>Estos registros son: Las fichas individuales del colaborador, donde se registran todo lo relacionado al historial clínico-médico; también están los registros de consultas médicas diarias, así como los reportes individuales de Seguridad Industrial</p>	<p>juegos, actividades como Jornadas Médicas donde se incluyen temas de Salud y Seguridad, así como charlas de 5 minutos en las cuales se abordan temas de prevención laboral.</p> <p>También indica, que estos registros son los que sirven de soporte para auditorías internas de cumplimiento del área médica.</p>
--	---	---

Fuente: Entrevista semi estructurada realizada a la médico de la planta.

4.3 Análisis resultado Nivel de Satisfacción Laboral

Para evaluar el nivel de percepción respecto a la satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio, respecto a su ambiente laboral se utilizó una adaptación del Test “Escala General de Satisfacción” adaptación de Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo de la obra (Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall publicada en 1979 el cual constaba de 20 preguntas, las cuales buscan medir las variables de Identificación y Sentido de Pertenencia, Comunicación, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Capacitación y Desarrollo, así como Motivación y reconocimiento Laboral. La escala de puntuación para efectos de esta investigación fue la siguiente:

Nivel de Satisfacción	Rango de Puntaje	
	De	A
Insatisfecho	0	20
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	21	40
Moderadamente Satisfecho	41	60
Satisfecho	61	90
Muy Satisfecho	91	100

Fuente: elaboración propia, (2017) basada Warr, Cook y Wall (1979)

La distribución de preguntas por variable fue la siguiente.

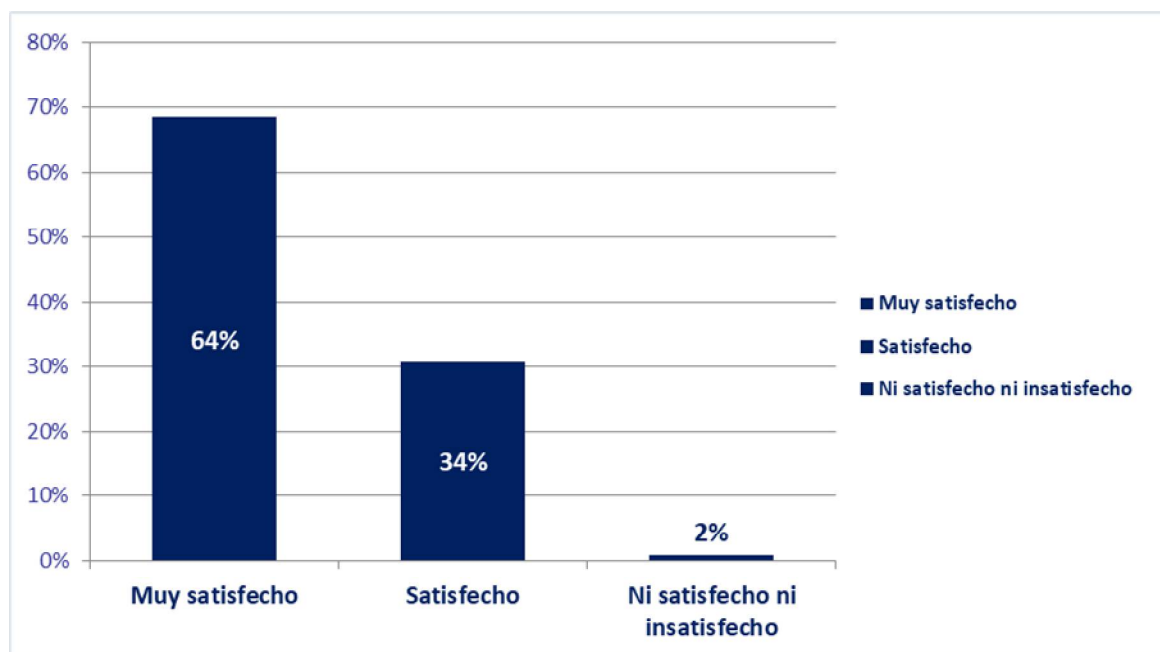
Tipo de Variable	No. de Pregunta relacionada
Identificación y Sentido de Pertenencia	1,2,3,13, 15,20,
Comunicación	7,8,9
Trabajo en Equipo	16,17,18
Liderazgo	10,11,12
Capacitación y Desarrollo	4,5,6
Motivación y reconocimiento Laboral	14,19

A continuación, se describen los resultados encontrados para la evaluación de Satisfacción Laboral.

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción Laboral General

Nivel de Satisfacción	No. de personas de la muestra	representación en %
Muy satisfecho	96	64%
Satisfecho	50	34%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2%

Grafica 5. Nivel de Satisfacción Laboral General



Fuente: Test “Escala General de Satisfacción”

Tomando como base los 147 colaboradores evaluados en los dos centros de empaque, la gráfica anterior muestra que a nivel general existe un porcentaje de 98% de colaboradores operativos que se encuentran satisfechos dentro de la empresa. Este porcentaje, se divide entre un 64% que se percibe Muy Satisfecho y un 34% que está Satisfecho; quedando un 2% que para efectos de análisis no resulta significativo y que no se encuentra insatisfecho, sino que tiene una opinión neutral respecto a su percepción respecto a la empresa (ni satisfecho ni insatisfecho)

Considerando que, la Satisfacción Laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y que dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo; puede considerarse entonces que, los resultados anteriores son positivos para la organización en general ya que en ambos centros de empaque su personal está como mínimo

Satisfecho no sólo con su trabajo, sino, también con la inter-acción entre el personal y las características del ambiente de trabajo.

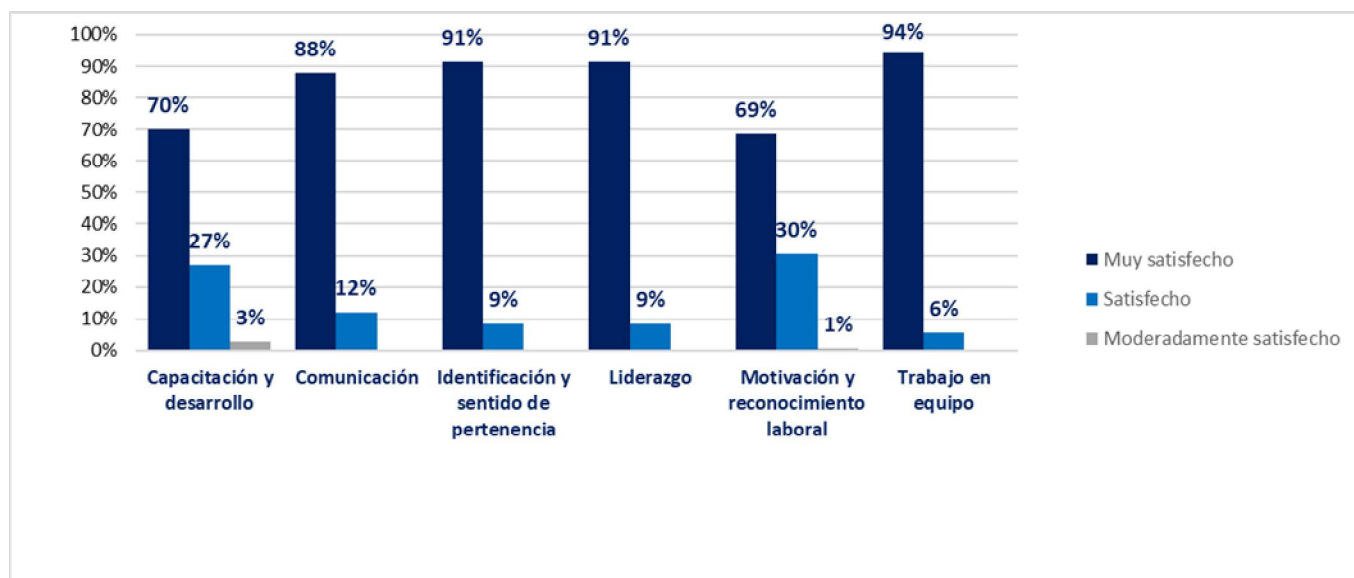
Además, es preciso mencionar que, en la actualidad, la empresa cuenta con algunos beneficios que pueden hacer que los colaboradores se encuentren como mínimo satisfechos dentro de la organización, estos son como, por ejemplo, el servicio de alimentación totalmente gratis, servicio de transporte, capacitaciones, uniformes, etc.

Para validar las variables que están relacionadas con esta Satisfacción, en el instrumento planteado, se consideraron las variables descritas y discutidas a continuación:

Cuadro 6. Nivel de Satisfacción por Variable

Variable	Satisfecho	Moderadamente	
		satisfecho	Muy satisfecho
Capacitación y desarrollo	27%	3%	70%
Comunicación	12%	0%	88%
Identificación y sentido de pertenencia	9%	0%	91%
Liderazgo	9%	0%	91%
Motivación y reconocimiento laboral	30%	1%	69%
Trabajo en equipo	6%	0%	94%

Grafica 6. Nivel de Satisfacción por Variable



Fuente: Test “Escala General de Satisfacción”

Para tener un panorama general de algunos aspectos que podrían estar influyendo en el nivel de satisfacción de los colaboradores, se plantearon los indicadores de Capacitación y Desarrollo, Comunicación, Identificación y Sentido de Pertenencia, Liderazgo, Motivación y Reconocimiento, así como Trabajo en Equipo.

A nivel general, entre la percepción de los colaboradores, predomina el estar Muy Satisfechos respecto a todos los indicadores anteriores dentro de los centros de trabajo. Entre los porcentajes más altos se encuentran los asignados a Trabajo en Equipo 94%, Liderazgo 91% e Identificación y Sentido de Pertenencia 91%.

Es importante considerar, que la empresa exige que constantemente se esté preparando a los colaboradores en distintos temas, teniendo como eje principal temas relacionados al trabajo en equipo, fortaleciendo la cultura de mejora continua y la filosofía de que un error en un proceso

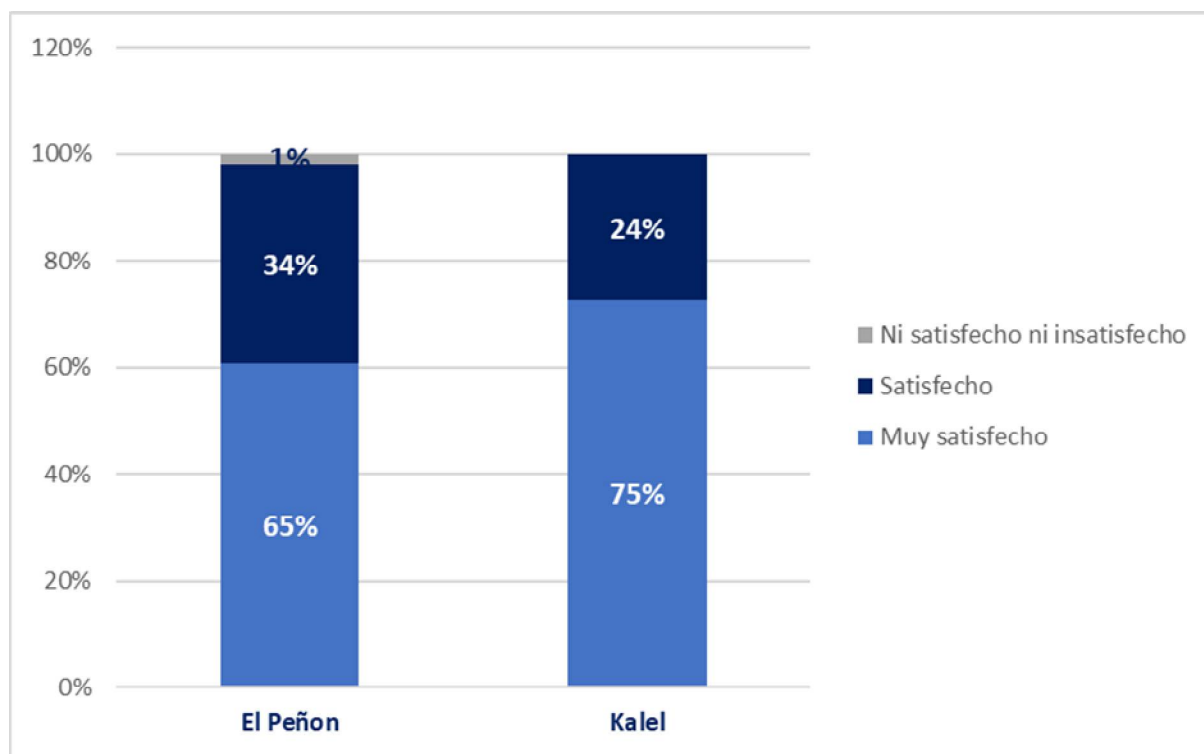
afecta directamente a los demás. Por otro lado, durante los últimos años, la empresa ha implementado programas de fortalecimiento de las competencias de las jefaturas de área, principalmente en el tema del Liderazgo.

El hecho de considerar que, el indicador de Identificación y Sentido de Pertenencia también se posiciona dentro de los más altos en porcentaje de satisfacción, hace prevalecer el posicionamiento de los colaboradores respecto al Orgullo de pertenecer a una empresa estable y posicionada con marcas a nivel nacional.

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción según ubicación geográfica de centro de trabajo

Ubicación Centro de Trabajo	Ni satisfecho ni insatisfecho		
	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho
Escuintla	65%	34%	1%
Retalhuleu	76%	24%	0%

Grafica 7. Nivel de Satisfacción según ubicación geográfica de centro de trabajo



Fuente: Test “Escala General de Satisfacción”

El cuadro y gráfica anterior, estratifica cuales son los niveles de Satisfacción, por centro de trabajo. Evidenciado que, los colaboradores del Centro de Empaque de Retalhuleu tienen un porcentaje mayor orientado a estar Muy Satisfechos 76% en comparación con el 65% que obtuvo el personal de Escuintla.

Estos resultados se complementan con el 24% de colaboradores que se encuentran en nivel Satisfecho para los colaboradores de Retalhuleu y el 34% que se presenta para Escuintla. Puede evidenciarse también que, en Escuintla existe un porcentaje no significativo de 1% que se encuentra en posición neutral (ni satisfecho ni insatisfecho)

En relación a los resultados anteriores, los niveles de satisfacción se complementan con ambos centros de trabajo, (Retalhuleu y Escuintla); sin embargo, es preciso mencionar que, por un lado, las muestras de personal son considerablemente distintas y por el otro lado existen diferencias en cuanto a carga de trabajo menores en Retalhuleu que en Escuintla, lo cual puede ayudar a entender estos resultados.

Sumándole un factor más, existe una brecha salarial distinta para la compensación de los puestos ya que los colaboradores de Retalhuleu tienen mejores salarios que los de Escuintla, según explica el Departamento de Recursos Humano.

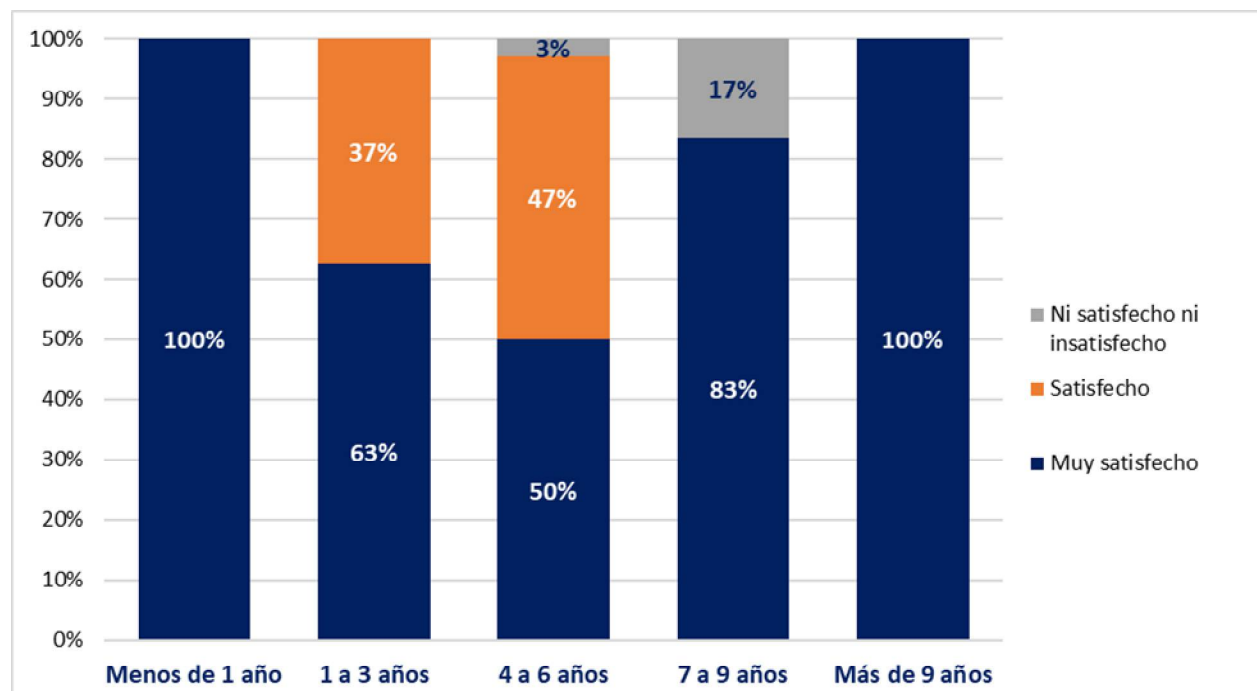
Por otro lado, según datos obtenidos del Departamento de Recursos Humanos, en el centro ubicado en Retalhuleu, también existe un mayor número de colaboradores de mayor edad; lo que puede también coincidir con las pocas oportunidades de empleo que genera el medio.

Esto último puede estar asociado a que la percepción de los colaboradores gire en torno a que entre más edad tengan, difícil les pueda resultar, ubicarse laboralmente.

Cuadro 8. Nivel de Satisfacción según tiempo de trabajar en la empresa

Tiempo de permanencia en la empresa	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni
			satisfecho ni insatisfecho
Menos de 1 año	100%	0%	0%
1 a 3 años	63%	37%	0%
4 a 6 años	50%	47%	3%
7 a 9 años	83%	0%	17%
Más de 9 años	100%	0%	0%

Gráfica 8. Nivel de Satisfacción según tiempo de trabajar en la empresa



Fuente: Test “Escala General de Satisfacción”

La grafica anterior, evidencia los niveles de satisfacción; relacionados al tiempo de permanencia en la empresa objeto de estudio.

Resulta interesante validar los extremos observados con un 100% de Muy Satisfecho; lo cual puede resultar o ser producto en el primer caso; el de los colaboradores que tienen menos de un año laboral, que la empresa ha cumplido las expectativas en relación a por principio otorgar una oportunidad laboral y segundo a que de alguna manera ha generado ese contrato psicológico; el que concierne a los vínculos que se construyen entre personas y organizaciones más allá de los compromisos explícitos (objetivos) pactados oficialmente.

Por otro lado, podría explicarse que las personas que tienen más de nueve años en la organización; han afianzado a lo largo de su paso por la empresa la identificación con la misma y con su ambiente laboral. En un contexto laboral cambiante, es interesante validar como esta satisfacción puede evidenciar también o ser sinónimo de la tan añorada estabilidad laboral.

4.4 Análisis de Datos Secundarios, registro de Faltas Laborales cometidas por los colaboradores operativos

Dentro de los procesos administrativos disciplinarios, la organización extiende cartas a los colaboradores, donde registra las faltas laborales cometidas por ellos; en las cuales se deja constancia de los sucesos por los cuales se hace el llamado de atención o la suspensión de labores, dependiendo de la gravedad de la falta.

Al momento de realizar las llamadas de atención; los jefes inmediatos han escuchado que algunos de los argumentos que es un cansancio y agotamiento, que les ha provocado falta de concentración, olvidos y necesidad de descanso luego de sus horarios de trabajo. Lo anterior, que puede servir de evidencia rasgos considerados a nivel teórico como estrés laboral.

La siguiente tabla desglosa, los datos encontrados en los registros del departamento de Recursos Humanos y que tienen relación con las llamadas de atención realizadas a los colaboradores por faltas cometidas durante el año 2016 y 2017.

Resumen de Llamadas de Atención	
MOTIVO SANCION	Número de Sanciones
Faltas al reglamento interno	26
Mal procedimiento	19
Mal procedimiento y Omisión normas SISOH	19

Fuente: Registro de datos secundarios del departamento de Recursos Humanos

A continuación, se enlistan por rubro, los motivos de sanción más recurrentes y significativos se encuentran relacionados a cada ítem del cuadro anterior.

***Faltas al Reglamento Interno:**

- Ausencia injustificada a jornada ordinaria de trabajo

- Ausencia injustificada a jornada extraordinaria de trabajo
- Olvidó uniforme de trabajo
- Se han encontrado durmiendo en horarios de trabajo

***Malos Procedimientos de Trabajo:**

- No sigue procedimientos de inocuidad establecidos para revisión de unidades, tarimas, maquinaria o áreas de trabajo.
- No sigue procedimiento de ingreso de documentos al sistema de inventario, generando descuadre por faltante o exceso de producto.

***Malos Procedimientos de Trabajo por Omisión de Normas de Seguridad Industrial:**

- Maniobras arriesgadas con equipos de trabajo en área de operaciones que ponen en riesgo vida de compañeros o daña equipos.
- Duerme en horarios de trabajo, y en áreas consideradas de riesgo alto para la integridad de su vida.

9. Correlación matemática entre los niveles de Estrés y la Variable Satisfacción Laboral

No.	Área	Promedio nivel de estrés (X)	Promedio Satisfacción laboral (Y)	(X - Media de X)	(Y - Media de Y)	(X - Media de X)(Y - Media de Y)	(X - Media de X) ²	(Y - Media de Y) ²
1	Almacén Materia Prima	58	90	1.9575	5.2539	10.2847	3.8320	27.6032
2	Almacén Producto Terminado	55	88	-1.3627	3.7900	-5.1648	1.8570	14.3644
3	Almacén Suministros	61	89	4.1928	4.4107	18.4935	17.5799	19.4546
4	Control de Calidad	59	86	2.5385	1.4848	3.7692	6.4441	2.2047
5	Producción	54	88	-2.5190	3.8998	-9.8237	6.3455	15.2085
6	Unidad de Mantenimiento	52	65	-4.8072	-18.8393	90.5634	23.1088	354.9179
Sumatoria		55	87	0.0000	0.0000	108.1223	59.1672	433.7533
Promedio		56	87					

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2 \sum(Y - \bar{Y})^2}}$$

$\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y}) =$	108.1223
$\sum(X - \bar{X})^2 =$	59.1672
$\sum(Y - \bar{Y})^2 =$	433.7533

$$r = \frac{108.1223}{\sqrt{59.1672 * 433.7533}}$$

r = 0.674922

El promedio de estrés dentro de la población objeto de estudio está en un nivel intermedio; según los datos arrojados por el instrumento y corroborada la sintomatología a través de la entrevista que se realizó a la médico de la planta. Esto, derivado de algunas de las condiciones del ambiente de trabajo en la que se desempeña el personal de la empresa objeto de estudio.

Según puede observarse, la media de satisfacción laboral, de la población objeto de estudio, se encuentra en un nivel satisfecho.

Al realizar el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.674, lo que, de acuerdo a la escala utilizada para el presente estudio, es una correlación positiva moderada, lo cual quiere decir el nivel de estrés intermedio que presentan los colaboradores está relacionado positivamente con el nivel de satisfacción que muestran los colaboradores y que no hace que los colaboradores estén insatisfechos.

Considerando lo anterior, se acepta la hipótesis nula planteada que cita “El nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur no afecta su satisfacción laboral” ya que el nivel de estrés que presentan los colaboradores, no está afectando la satisfacción de los colaboradores; quienes si bien es cierto que están conscientes de los niveles de exigencia en su ambiente laboral, también perciben los beneficios que tienen en la misma y evalúan aspectos como la estabilidad laboral que les brinda pertenecer a una empresa sólida y reconocida.

Al hablar de satisfacción, es indiscutible no hablar de también de motivación y el contexto de esta investigación, y desde una perspectiva teórica bajo el modelo de las Jerarquías de Abraham Maslow, lo anterior se puede sustentar que, de primera mano, los colaboradores están satisfechos y motivados dentro la organización ya que llenan sus necesidades de seguridad al pertenecer a una empresa sólida que les da la oportunidad de tener un trabajo estable en el que si cumplen con las expectativas de la organización, pueden permanecer por mucho tiempo.

El tener la oportunidad de un trabajo estable, en un contexto donde las oportunidades de trabajo pueden ser reducidas, da la oportunidad de generar ingresos que les permitirán mejorar sus ingresos y por ende suplir necesidades básicas de alimentación y abrigo, por ejemplo; no solo para ellos sino además se hace extensivo a sus familias.

El resultado de la correlación anterior; también puede explicarse desde la teoría de la motivación de Herzberg que cita que la satisfacción y la insatisfacción laboral son dos dimensiones distintas e independientes y que también deberán ser originados por factores diversos y tener sus dinámicas propias.

En este sentido, y tomando en cuenta la correlación encontrada, en relación a que el estrés laboral percibido por los colaboradores no afecta su satisfacción laboral, no significa que los colaboradores estén satisfechos por sentirse con estrés laboral; sino más bien podría explicarse bajo la premisa de que, factores higiénicos (expuestos por Herzberg) como el salario, los beneficios empresariales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, hacen que los colaboradores se encuentren No Insatisfechos.

Del mismo modo, factores motivacionales (expuestos por Herzberg) como las oportunidades de crecimiento, la valoración que se les da por su trabajo, así como la satisfacción personal de autorrealizarse a través del desempeño de un trabajo que para ellos es importante, en una empresa estable y reconocida a nivel nacional.

5 Conclusiones

1. Según los resultados encontrados, el mayor porcentaje del personal evaluado se encuentra en el nivel de estrés intermedio y alto.
2. Los resultados encontrados en la investigación determinan que el mayor porcentaje de los niveles de Satisfacción encontrados en la empresa objeto de estudio, están entre Satisfechos y Muy Satisfechos.
3. Según se determinó en la correlación realizada entre las variables, los niveles de estrés encontrados en los colaboradores no inciden en los niveles de satisfacción laboral encontrados.
4. En relación a lo anterior y existen factores higiénicos como el salario, los beneficios empresariales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, hacen que los colaboradores se encuentren No Insatisfechos.
5. El centro de trabajo ubicado en Escuintla evidencia los datos más altos en relación a los niveles intermedio y alto de estrés, en relación al centro de trabajo ubicado en Retalhuleu. Esto puede deberse a que el centro de trabajo ubicado en Retalhuleu tiene una menor asignación de carga productiva; haciendo que la carga laboral sea menor y de hecho sus horarios son distintos que no incluyen fines de semana, por poner un ejemplo.
6. Los tres factores o agentes que están relacionados en un mayor porcentaje al nivel intermedio de estrés encontrado en los colaboradores son, en primer lugar, el equipo o herramientas de trabajo en segundo lugar el volumen y ritmo de trabajo y en un tercer lugar, se encuentra el factor relacionado a los horarios de trabajo.
7. Entre las áreas que reflejan mayores niveles de estrés intermedio y estrés alto son las de Producción y Producto Terminado, las que también son dentro de la cadena productiva las que tienen también, mayo nivel de criticidad.

8. Según el análisis de la médico de planta, existen colaboradores que presentan síntomas clínicos, relacionados a estrés laboral.
9. Según los resultados, los colaboradores del centro de trabajo de Retalhuleu tienen un porcentaje mayor orientado a estar Muy Satisfechos en comparación con los resultados que obtuvo el personal del centro de trabajo de Escuintla.
10. Entre los porcentajes más altos relacionados factores que generan mayor satisfacción entre los colaboradores están, Trabajo en Equipo, Liderazgo e Identificación y Sentido de Pertenencia. En relación a esto último, si bien es cierto que el ritmo de producción y de exigencia es alto dentro de la empresa, también es cierto que el giro de la empresa exige que constantemente se capacite al personal, principalmente de las áreas de producción sobre Trabajo en Equipo y Liderazgo y procesos de Mejora Continua.
11. En cuanto a los niveles de satisfacción; relacionados al tiempo de permanencia en la empresa los colaboradores con menos de un año y los colaboradores con más de nueve años evidencian estar muy satisfechos con la organización.
12. Esto último puede estar relacionado, en el primer caso, con que la organización puede cumplir, según la percepción de los colaboradores, con sus expectativas laborales. En el segundo caso, las personas que tienen más de nueve años en la organización; han afianzado a lo largo de su paso por la empresa la identificación con la misma y con su ambiente laboral.

6. Recomendaciones

1. Centrar la atención en cuales son las causas que están generando estrés laboral en los colaboradores.
2. Validar la factibilidad de eliminar, modificar o disminuir los riesgos en el lugar de trabajo para evitar o reducir la experiencia del estrés.
3. Validar que cada trabajador, realice una labor acorde con sus capacidades.
4. Para lo anterior, es necesario reflexionar sobre el trabajo que cada uno de los empleados realice, rediseñar roles y el entorno de trabajo.
5. Implementar actividades con los empleados para manejar mejor su situación laboral y generar los recursos para optimizar sus habilidades de afrontamiento, mejorar su resistencia a la tensión y, por ende, reducir el impacto del estrés en la salud y bienestar.
6. Proporcionar oportunidades para de tratamiento para los colaboradores que presenten cuadros relacionados con estrés laboral.
7. Dosificar y redistribuir los ritmos de trabajo y brindar las herramientas y equipos que cada puesto requiere para realizar el trabajo asignado.
8. Implementar programas con enfoque medico clínico para disminuir las consecuencias médicas del estrés que fortalezcan los recursos internos de los colaboradores para afrontar las condiciones del ambiente de trabajo que les puedan estar resultando desfavorables y generando estrés.
9. Establecer programas que permitan mantener los niveles de satisfacción encontrados en los colaboradores.
10. Realizar evaluaciones periódicas para mediar la satisfacción de los colaboradores de todos los niveles de la organización.
11. Fomentar actividades que fortalezcan a los colaboradores tener un equilibrio entre su vida laboral, junto su vida personal.

12. Elaborar planes de reconocimiento a empleados que refuercen su compromiso con lo el crecimiento organizacional.
13. Darle prioridad a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco y el crecimiento integro como personas.

7. Bibliografía

1. Azofeifa C. (2014), *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería*, (Tesis de Maestría), Universidad Nacional, Costa Rica
2. Boluarte, A.(2014) Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español de Psychometric properties of the job satisfaction scale of Warr, Cook and Wall, Rev Med Hered. (No. 25) pp 80-84
3. Camacho, C. Gregorio, J. Wong, M. (2015) Estrés, satisfacción laboral y relaciones Sociales en empleados de diversas Organizaciones, XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Universidad Nacional Autónoma de México
4. Chiavenato, I. 2011. *Administración de Recursos Humanos*, Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
5. Estrés en el trabajo: un reto colectivo/Organización Internacional del Trabajo 2016 ISBN: 978-92-2-330642-7 (web pdf),
6. Fuentes, S. (2012), *Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*, (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
7. Floréz, C. (2014), *Estrés laboral en empresas de producción*, (Tesis de Maestría) Universidad de Manizales, Colombia
8. García Govea, M., Posada Vázquez, I, y Hernández Rangel, C. F. La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción, *Contribuciones a la Economía* (SN) 19 pg.
9. González, M. (2014) *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango* (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

10. Giovannone, P.M. (2011) *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg Un estudio empírico*, (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de La Plata Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires Argentina
11. Granados P. (2/12/2011) Calidad de Vida Laboral: historia, dimensiones y beneficios, *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM ISSN Vol. 14 (N.º 2 – 2011) pp. 271 - 276*
12. Jop, J. (2012), *Diferencia de valor al trabajo entre el personal Administrativo y operativo en la empresa calzado modelo* (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
13. Losada, V. (2011) El Estrés en la Vida y en el Trabajo, hacia una visión más ecológica, *Debates Iesa, Vol. XVI (No. 4) (sp)*
14. Medina, de la C. T. (2013) *Estudio de los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Proyecta S.A. de la Ciudad de Guayaquil* (Tesis de Grado) Universidad de Guayaquil, Ecuador
15. Miranda, F. A. (2015) *Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo* (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
16. Mondragón, B. M., (30/11/2014) Uso de la correlación de spearman en un estudio, de intervención en fisioterapia, *Mov.cient.Vol.8 (1): 98-104 ISSN: 2011-7191*.
17. Portero, de la C. S., y Vaquero, A. M. (10 de febrero de 2015) Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario, *Rev. Latino-Am. Enfermagem, (sn) DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586*
18. Rivas, Y. (2013) *Impacto del estrés ocupacional en el rendimiento ocupacional de funcionarios policiales en un municipio del estado azoategui*, (Tesis de Grado) Universidad Experimental de Guayana, Venezuela
19. Roman, S. J. (20118) *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP*, (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Perú

20. Sánchez, F. (2011), *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, (Tesis de Grado)

19. Sánchez, M. y García L. (02 de mayo de 2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo, Una exploración cualitativa, *Scientia et Technica Vol. 22*, (No. 2) ISSN 0122-1701 161

20. SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: guía del formador: /Oficina Internacional del Trabajo. - Ginebra: OIT, 2012 ISBN 9789223250294

8. Egrafía

1. Amorós, F. 2011, Factores de satisfacción laboral. Edición de la página de internet <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
2. Aluden E. y Zerraga (2013) factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia de la Revista Peruana de Obstetricia y enfermería. Recuperado de la página <http://revistas.concytec.gob.pe>
3. Castaño, A. (2013). Relación entre el trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/18250/4/TFM%20Relación%20entre%20trabajo%20a%20turnos.pdf>
4. Cáceres, M. 2012. Cómo el estrés térmico laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Codepret S.A. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1615/1/T-UCE-0007-37.pdf>
5. Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio Vol. 13* (No. 25), 111-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
6. Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica, Vol 6* (No.1), 17-23. <http://www.uti.edu.ec/index.php/cienciamerica-2017-1.html>
7. Portero, S y Vaquero, M. Latino-Am. *Enfermagem Forthcoming* 2015 DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586 Recuperado de www.eerp.usp.br/rlae

8. Suárez, A. (2013) Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima, *Psiquemag*, Vol. 2 (No. 1) 33-50, recuperado de <http://ojs.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
9. <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
10. <http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1640/4/dcastillo.pdf>

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS



TEST DE ESTRÉS
PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES RELACIONADAS A
SU AMBIENTE LABORAL
PERSONAL OPERATIVO CENTROS DE EMPAQUE

Estimado colaborador, el objetivo de la presente encuesta es obtener información que servirá para evaluar su percepción respecto a su ambiente laboral. Se agradece su colaboración y apoyo, contestando las preguntas de la siguiente encuesta.

Centro de Empaque: Escuintla _____ Retalhuleu _____

Edad: _____ Tiempo de Laborar en la empresa: _____

A continuación, encontrará una serie de preguntas que debe contestar utilizando los siguientes criterios.

Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	2	3	4	5	6

No.	Preguntas	Anota el número que corresponda a tu respuesta				
1	¿Tengo claras las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo?					
2	¿Hay una buena distribución de actividades y carga de trabajo en el área donde estoy asignado?					
3	¿La organización del trabajo en las áreas de la empresa facilita el logro de los objetivos y metas?					
4	¿Cuento con el equipo y/o herramientas adecuadas para realizar bien mi trabajo?					
5	¿Considero que las tareas que se me asignan en mi trabajo van de la mano con el tiempo que tengo para realizarlas?					
6	¿Me siento con mucha energía al iniciar mi jornada laboral?					
7	¿Me siento con suficiente energía al finalizar mi jornada laboral?					
8	¿Al llegar a mi casa, me olvido fácilmente del trabajo?					
9	¿Dispongo del tiempo suficiente para realizar el trabajo asignado?					
10	¿Mi área de trabajo se mantiene limpia y ordenada?					

No.	Preguntas	Anota el número que corresponda a tu respuesta				
11	¿La empresa se preocupa por mejorar las instalaciones y ambientes de trabajo?					
12	¿En mi lugar de trabajo existe un nivel de ruido adecuado y manejable?					
13	¿La iluminación en mi puesto de trabajo es adecuada?					
14	¿El espacio y las condiciones físicas para mi puesto de trabajo son adecuados?					
15	¿Cuento con equipo de protección personal para realizar mi trabajo?					

¡MUCHAS GRACIAS!



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS



TEST DE SATISFACCIÓN LABORAL

PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES RELACIONADAS A SU AMBIENTE LABORAL PERSONAL OPERATIVO CENTROS DE EMPAQUE

Estimado colaborador, el objetivo de la presente encuesta es obtener información que servirá para evaluar su percepción respecto a su ambiente laboral. Se agradece su colaboración y apoyo, contestando las preguntas de la siguiente encuesta.

Centro de Empaque: Escuintla _____ Retalhuleu _____

Edad: _____ Tiempo de Laborar en la empresa: _____

A continuación, encontrará una serie de preguntas que debe contestar utilizando los siguientes criterios.

Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	2	3	4	5	6

No.	Preguntas	Anota el número que corresponda a tu respuesta					
1	¿Los colaboradores de esta empresa conocemos sus planes y propósitos?						
2	¿Me gusta trabajar en esta empresa y me siento comprometido con su éxito?						
3	¿Si me ofrecieran un trabajo parecido con sueldo y beneficios iguales, me quedaría en esta empresa?						
4	¿Esta empresa me brinda la oportunidad de capacitarme de acuerdo a las necesidades de mi trabajo?						
5	¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y superarme?						
6	¿La empresa me anima a desarrollar mis habilidades para avanzar en mi carrera profesional?						
7	¿Estoy bien informado acerca de las políticas, normas y procedimientos de la empresa?						

No.	Preguntas	Anota el número que corresponda a tu respuesta					
8	¿Hay una buena comunicación entre todas las áreas de la planta en la que laboro?						
9	¿Tengo claro cómo mi trabajo contribuye a lograr los objetivos de la empresa?						
10	¿Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el equipo de trabajo?						
11	¿Mi jefe inmediato me orienta y motiva para hacer bien mi trabajo?						
12	¿Cuándo tengo un problema con mi trabajo, mi jefe inmediato me ayuda a resolverlo?						
13	¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la organización?						
14	¿El esfuerzo en mejorar mi trabajo es reconocido por la empresa?						
15	¿Me siento parte de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo?						
16	¿La relación con mis compañeros de trabajo es amena y cordial?						
17	¿Existe compromiso de mis compañeros para mejorar los resultados de nuestro departamento?						
18	¿Mi equipo de trabajo valora mis aportes?						
19	¿Me siento motivado de trabajar en esta empresa?						
20	Si la empresa lo necesita, ¿estoy dispuesto a dar más allá de lo que son mis obligaciones?						

¡MUCHAS GRACIAS!



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS



ENTREVISTA A MÉDICO DE PLANTAS EMPACADORAS

Estimado médico de planta, el objetivo de la presente entrevista es obtener información que servirá para evaluar sobre posibles casos sobre estrés laboral que usted haya atendido.

Se agradece su colaboración y apoyo, contestando las preguntas de la siguiente entrevista

1. ¿Ha atendido casos relacionados a estrés laboral en el último año?

2. ¿Cuál es la sintomatología que presentan los pacientes?

3. De existir casos, ¿Cuál considera que podrían ser las posibles causas?

4. ¿Lleva registros médicos para documentar los casos?

¡MUCHAS GRACIAS!