

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



**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
DE LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS DE UNA UNIVERSIDAD DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA,
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**

GERMAN RENÉ QUINTANA ESCOBAR

Guatemala, agosto de 2021

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



RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
DE LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS DE UNA UNIVERSIDAD DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA,
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

Informe Final de Tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en la "Normativa de Tesis para optar al Grado de Maestro en Ciencias", aprobado por la Honorable 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.

ASESOR:

M.A. LARRY STUART SEGURA LETRÁN

AUTOR:

GERMAN RENÉ QUINTANA ESCOBAR

Guatemala, agosto de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suarez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal IV: Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Presidente: MSc. Brenda Jacqueline Caal Díaz

Secretario: MSc. Noemi Clarivel Carrillo Reyes

Examinador: Dr. Alfredo Paz Subillaga

ACTA No. RH-JN-23-2021



ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de San Carlos de Guatemala

ACTA/EP No. **04364**

ACTA No. RH-JN-23-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **22 de septiembre** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** del Licenciado **German René Quintana Escobar**, carné No. **29721**, 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 -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.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE UNA UNIVERSIDAD DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA"**, 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: Fortalecer el marco teórico, estadístico y de resultados. El sustentante tiene 30 días calendario para realizar las enmiendas anotadas en los documentos de tesis que los integrantes de terna evaluaron y devuelven al sustentante.

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

MSc. Brenda Jacqueline Caal Díaz
Presidente

Msc. Noemí Clarivel Carillo Reyes
Secretaria



Dr. Alfredo Paz Subillaga
Vocal I

Lic. German René Quintana Escobar
Postulante

ADENDUM

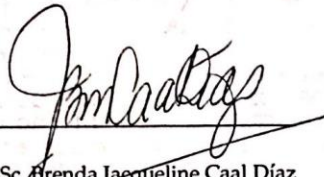


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante German René Quintana Escobar, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 21 de octubre de 2021.

(f) 
MSc. Brenda Jacqueline Caal Díaz
Presidente



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 1,043-2021
Guatemala, 17 de noviembre del 2021

Estudiante
German René Quintana Escobar
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 5.1.1 del Acta 27-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 10 de noviembre de 2021, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y oficios de las Escuela de Contaduría Pública y Auditoría y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores y los expedientes académicos.

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

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Solicitudes de Impresión 2021, Maestrías en Ciencias, plan normal

Maestría en Administración de Recursos Humanos

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 71 -2021	German René Quintana Escobar	29721	RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE UNA UNIVERSIDAD DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

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

"YO MANSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su bendición al permitirme realizar estos estudios.

A mi esposa, Norma Lorena de León Quintana de Quintana, por su amor y apoyo incondicional.

A mis hijos, Germán René, Vivian Suzanne, Jeanne Gabriela, Claudia Gabriela, Carlos Otoniel, Grecia María y Luis Fernando, por su presencia invaluable en mi vida.

A mis nietos, Emma Daniela, Pía Gabriela, Carla Isabela, Andrea Gabriela, Francisco Antonio, Josué Javier, Carlos Santiago y José Julián, por la inspiración de dejarles un legado.

A la memoria de:

Mis padres, Luz Audelia Escobar y German Quintana Castillo

Mi hija Carol

Mis suegros, José Luis y Lucita

Mis hermanos Hilda Margarita y Rolando

A mis compañeros de la Escuela de Comercio, fallecidos en el accidente del 8 de agosto de 1971, por la huella espiritual de cada uno, que vive en mi corazón.

A las familias Quintana Escobar, De León Quintana, Pérez Fernández, Castro Chilln, Roldan y Secaira López; Reverendo Eduardo Castro, Reverendo Hugo Estrada, Luz Alejandra Escobar López, Carlos Llarena, hermanos de comunidad, especialmente a los Hombres Católicos y Pastoreo del Grupo de Oración de María Auxiliadora, Tu Iglesia Virtual y amigos por su estima y cariño. A mis amigos de antaño Pablo, Fito, Ramón y Juan José, por su amistad y cariño

A la Jefatura, Subjefatura, Coordinaciones, compañeros y amigos de la División de Administración de Recursos Humanos de mi tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por su apoyo y aportes a la presente investigación.

A mis compañeros de graduación 8 de agosto de 1971 de la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, "Comercio", por el camino que nos ha tocado recorrer juntos.

A mis compañeros, docentes y autoridades de Pregrado y de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la USAC, en especial a mi asesor de tesis M.A. Larry Stuart Segura Letrán, por el apoyo brindado.

CONTENIDO

	Página.
Resumen	i
Introducción.....	iii
1. Antecedentes.....	1
2. Marco Teórico.....	9
2.1 Administración de Recursos Humanos	9
2.2 Definiciones de estrés	12
2.2.1 Eustrés	12
2.2.2 Distrés	13
2.3. Estrés laboral.....	13
2.3.1 Fases del estrés	14
2.3.2 Factores e indicadores del estrés laboral	15
2.3.3 Cómo prevenir el estrés laboral.....	16
2.4 Satisfacción en el trabajo.....	17
3. Metodología	22
3.1 Objetivos	22
3.1.1 Objetivo general.....	22
3.1.2 Objetivos específicos.....	22
3.2 Definición del problema	23
3.2.2 Ámbito del problema	23
3.3 Hipótesis	24
3.3.1 Hipótesis de trabajo	25
3.3.2 Hipótesis nula	25
3.3.3 Especificaciones de variables	25
3.4 Método y técnicas	27

3.4.1 Método	28
3.4.2 Técnicas de investigación	29
4. Discusión de Resultados	30
4.1 Distribución de factores sociodemográficos - laborales en grupos	32
para Estadística Descriptiva e Inferencial	32
4.1.1 Género	32
4.1.2 Edad	33
4.1.3 Estado civil	33
4.1.4 Educación	34
4.1.5 Puesto de trabajo	35
4.1.6 Unidad de trabajo	36
4.2 Resultados de medidas de tendencia central	37
4.3 Resultados de tablas cruzadas	38
4.3.1 Género	38
4.3.2 Edades	40
4.3.3 Estado civil	41
4.3.5 Puesto de trabajo	43
4.3.6 Unidad de Trabajo	45
4.3.7 Satisfacción extrínseca en el trabajo	46
4.3.8 Satisfacción intrínseca en el trabajo	47
Conclusiones y Recomendaciones	50
Bibliografía	52
Anexos	57

Índice de Figuras

Figura 1.	Organigrama de la División de Administración de Recursos Humanos	04
Figura 2.	Teoría bifactorial de Herzberg.....	20
Figura 3.	Distribución por género de las personas encuestadas.....	32
Figura 4.	Distribución por edad de las personas encuestadas.....	33
Figura 5.	Distribución por estado civil de las personas encuestadas.....	34
Figura 6.	Distribución por nivel de educación de las personas encuestadas.....	34
Figura 7.	Distribución por puesto de trabajo de las personas encuestadas.....	35
Figura 8.	Distribución por Unidad de Trabajo de las personas encuestadas.....	36
Figura 9.	Resultados de las medidas de tendencia central.....	37
Figura 10.	Resultados del estrés laboral, según género.....	39
Figura 11.	Resultados del estrés laboral, según grupo por edades.....	40
Figura 12.	Resultados del estrés laboral, según estado civil.....	42
Figura 13.	Resultados del estrés laboral, según nivel de educación.....	43
Figura 14.	Resultados del estrés laboral, según el puesto de trabajo.....	44
Figura 15.	Resultados del estrés laboral, según la Unidad de Trabajo.....	46
Figura 16.	Resultados de satisfacción extrínseca en el trabajo.....	47
Figura 17.	Resultados de satisfacción intrínseca en el trabajo.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1.	Factores e indicadores del estrés.....	16
Tabla 2.	Factores e indicadores de satisfacción en el trabajo.....	18
Tabla 3.	Especificaciones Variables.....	26
Tabla 4.	Distribución de los 80 colaboradores que participaron en el estudio.....	29
Tabla 5.	Punteo de estrés, según Instrumento OIT-OMS (con base en la suma de puntos del cuestionario de estrés laboral)	30
Tabla 6.	Punteo de satisfacción en el trabajo (Extrínseca e Intrínseca), según datos obtenidos en tablas cruzadas.....	31
Tabla 7.	Estrés por género.....	38
Tabla 8.	Estrés por grupo de edades.....	40
Tabla 9.	Estrés por estado civil.....	41
Tabla10.	Estrés según el nivel de educación.....	42
Tabla 11.	Estrés por puesto de trabajo	44
Tabla 12.	Estrés por Unidad de Trabajo.....	45
Tabla 13.	Satisfacción extrínseca por estrés.....	46
Tabla 14.	Satisfacción intrínseca por estrés.....	48

Resumen

El estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos del campus de una universidad de Guatemala, durante la pandemia COVID-19 por el SARS-CoV-2, reflejaron datos importantes, ya que la falta de planes de contingencia afectó la salud de algunos colaboradores y por ende la satisfacción en el trabajo.

El estrés afecta a individuos y organizaciones en todo el mundo, ya que la tensión ocasionada por la pandemia de COVID-19 por el SARS-CoV-2, ha provocado desconcierto e incertidumbre acerca de cómo se deben conducir las personas en la sociedad y la forma eficiente y eficaz para realizar el trabajo, motivo por el cual ha afectado la satisfacción laboral.

Los cambios en la forma de realizar el trabajo pueden causar en el trabajador, trastornos físicos, emocionales y conductuales por la falta de conocimientos y práctica de las nuevas tecnologías, así como la falta de políticas, normas y procedimientos para la aplicación de un nuevo sistema de trabajo (teletrabajo o trabajo a distancia).

El estudio planteado tuvo un alcance correlacional y un diseño no experimental de tipo trasversal, utilizando la población total de la unidad a investigar, habiendo respondido 80 sujetos de los 88 de la población total.

Al tomar en cuenta lo expuesto, el objetivo general fue establecer la relación de las variables en estudio y los objetivos específicos se definieron como: evaluar el nivel de estrés laboral y establecer el nivel de satisfacción en el trabajo (Extrínseca e Intrínseca) de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de la universidad en estudio.

En lo referente a las medidas de tendencia central y dispersión, de los 80 colaboradores que respondieron los cuestionarios, que representa el 91% del censo total, mostraron

un grado de estrés laboral con una media de 62.86 y una mediana del 61.0 que dio como resultado una tendencia de nivel bajo de estrés laboral, según la base de puntos aplicados de > de 90 puntos y para la satisfacción en el trabajo extrínseca brindó una media de 61.19 y una mediana del 61.5 y para la satisfacción intrínseca una media de 57.53 y una mediana de 60 puntos y tomando en cuenta la base de puntos aplicado de > 60 con baja satisfacción en el trabajo y > 60 con alta satisfacción en el trabajo (Extrínseca e Intrínseca), la cual demostró que no hay ninguna tendencia en la Satisfacción en el Trabajo (Extrínseca e Intrínseca) en los colaboradores, obteniendo resultados importantes para atender a los trabajadores con estrés intermedio y baja satisfacción en el trabajo (Extrínseca e Intrínseca).

Según los resultados obtenidos en el estudio, se comprobó la hipótesis nula “H01”. No existe relación significativa entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo (extrínseca e intrínseca) de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala”, ya que el valor de concordancia (Coeficiente de Correlación) de las pruebas de chi cuadrado, dieron como resultado 0.0769 para la relación de Satisfacción en el Trabajo Extrínseca y Estrés Laboral y para la relación de Satisfacción en el Trabajo Intrínseca con Estrés Laboral fue de 0.1165, los cuales no alcanzaron el nivel de significancia del 0.05, pero los resultados obtenidos brindaron información valiosa. La tendencia fue de bajo estrés laboral y sin ninguna tendencia en la satisfacción extrínseca e intrínseca en los colaboradores.

Los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos tienen conocimientos muy importantes sobre el tema investigado (relación entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo), pero tomando en cuenta la pandemia COVID-19 por el SARS-CoV-2 que originó nuevas modalidades de teletrabajo o trabajo a distancia, se hizo indispensable mejorar los conocimientos sobre tecnología.

Introducción

La propuesta del estudio de relación entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, se planteó durante la pandemia COVID-19 por el SARS-CoV-2, ya que se presentó la dificultad, tanto en las organizaciones como en los colaboradores, de encontrar la forma adecuada para realizar su trabajo, debido a la falta de planes de contingencia, así como la falta de conocimientos y actualización tecnológica de los trabajadores, lo cual puede generar estrés y repercutir en la salud y la satisfacción en el trabajo de todos los que participan en la actividad institucional, especialmente en los colaboradores.

El marco teórico y conceptual define temas tales como la administración de recursos humanos, estrés, estrés laboral, satisfacción en el trabajo (Extrínseca e Intrínseca), así también se mencionan las formas, fases, factores e indicadores del estrés y cómo prevenirlo, se incluyen los factores e indicadores de satisfacción en el trabajo extrínsecos e intrínsecos.

La propuesta planteó un objetivo general que fue “establecer la relación entre estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala” también se planteó el problema, las hipótesis, especificaciones de las variables, métodos y técnicas de investigación, lo que contempló un análisis estadístico en dos etapas: Estadística Descriptiva (medidas de tendencia central) y Estadística Correlacional, pruebas de *Crosstabs* (tablas cruzadas), con pruebas de chi cuadrado.

En cuanto a la discusión de resultados se presentan los análisis y los resultados del estudio, mostrándose medidas de tendencia central, una distribución de las frecuencias por factores sociodemográficos-laborales (género, edades, estado civil, educación, puestos y unidades de trabajo) de los colaboradores que participaron en el estudio. En la parte de estadística inferencial, se aplicó sobre la base de datos del paquete

estadístico para ciencias sociales, cuya versión en idioma inglés es: *Statistical Analysis System*, cuyo acrónimo es (SAS) en dos etapas: Estadística Descriptiva (medidas de tendencia central: frecuencias, media y mediana) y pruebas de: *Crosstabs* (tablas cruzadas), con pruebas de chi cuadrado y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Según los resultados obtenidos en el estudio, a pesar de no haber obtenido respuesta de la población total de los 88 colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos se obtuvieron datos muy interesantes, alcanzándose la respuesta de 80 colaboradores que representan el 91 % de la población.

1. Antecedentes

Este apartado permite realizar una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación, los cuales pueden indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado (Tamayo, 2019) y que permitirá visualizar el contexto relacionado con la presente investigación acerca de la relación entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad ya que puede afectar a los trabajadores provocándoles no solo insatisfacción laboral, sino diferentes problemas emocionales, si este no se controla se puede padecer del síndrome de burnout, un trastorno que puede provocar incapacidad física o mental en la persona.

Las instituciones y organizaciones deben poner mucha atención al estrés laboral que puede afectar la satisfacción en el trabajo (estabilidad, eficiencia, eficacia y bienestar) de los trabajadores y por ende los objetivos y metas de las organizaciones en general, motivo por el cual es fundamental brindarle importancia a la presente investigación y considerar como fundamento la investigación realizada acerca del estrés y satisfacción laboral de los trabajadores.

Según el Manual de Organización la División de Administración de Recursos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC, 2016) sujeta del presente estudio es el órgano ejecutivo de carácter administrativo, cuya función general:

es velar por que todos los colaboradores ejecuten su trabajo y ejerzan sus derechos y obligaciones laborales de acuerdo con lo que dicta el Reglamento de Relaciones Laborales de la Institución y su personal, las disposiciones de la Junta Universitaria de Personal y otras disposiciones sobre la gestión del talento humano de la institución” (p.1).

Así mismo, presenta su misión, la cual es:

Somos la dependencia administrativa de la Universidad que brinda asesoría y consultoría a las autoridades en la gestión del talento humano, y sirve a todo el personal en lo relativo a sus condiciones laborales dentro de la institución, cumpliendo con las leyes, normas y reglamentos que rige el actuar de la misma y aplicando e impulsando la eficiencia, lealtad y equidad en la atención, atracción, desarrollo y retención del capital humano de la Universidad (USAC, 2016, p. 2).

Su Visión es:

Ser la unidad responsable de la gestión y desarrollo integral del capital humano de la Universidad, altamente competitiva y productiva, líder dentro de la institución, que utilice tecnología de punta en la ejecución de todos los procesos. Brindar servicio de calidad, con el uso óptimo de los recursos para alcanzar sus fines y objetivos, e impulsa una cultura cimentada en nuestros valores institucionales (USAC, 2016, p.2).

Y su primer objetivo es “Lograr una correcta integración del personal administrativo, mediante el uso de técnicas modernas de la administración de personal” (USAC, 2016, p. 2).

La División de Administración de Recursos Humanos

es la dependencia administrativa de la Universidad que está bajo el tramo de control de la Dirección General de Administración, la cual está integrada por la Jefatura, Subjefatura, Área de Clasificación de Puestos, Área de Reclutamiento y Selección de Personal, Área de Sueldos y Nombramientos y Área de Inducción y Desarrollo (USAC, 2016, p. 3).

En cuanto a su organización interna, en esta Jefatura:

...se encuentra el Área de Informática, el Área de ISR, Presupuesto y el Área de Relaciones Laborales; en la Subjefatura se encuentra el Área de Indemnizaciones, de Rentas Consignadas, Área de Archivo, Área de Post-mortem y Área Jurídico-Legal (USAC, 2016, p. 3).

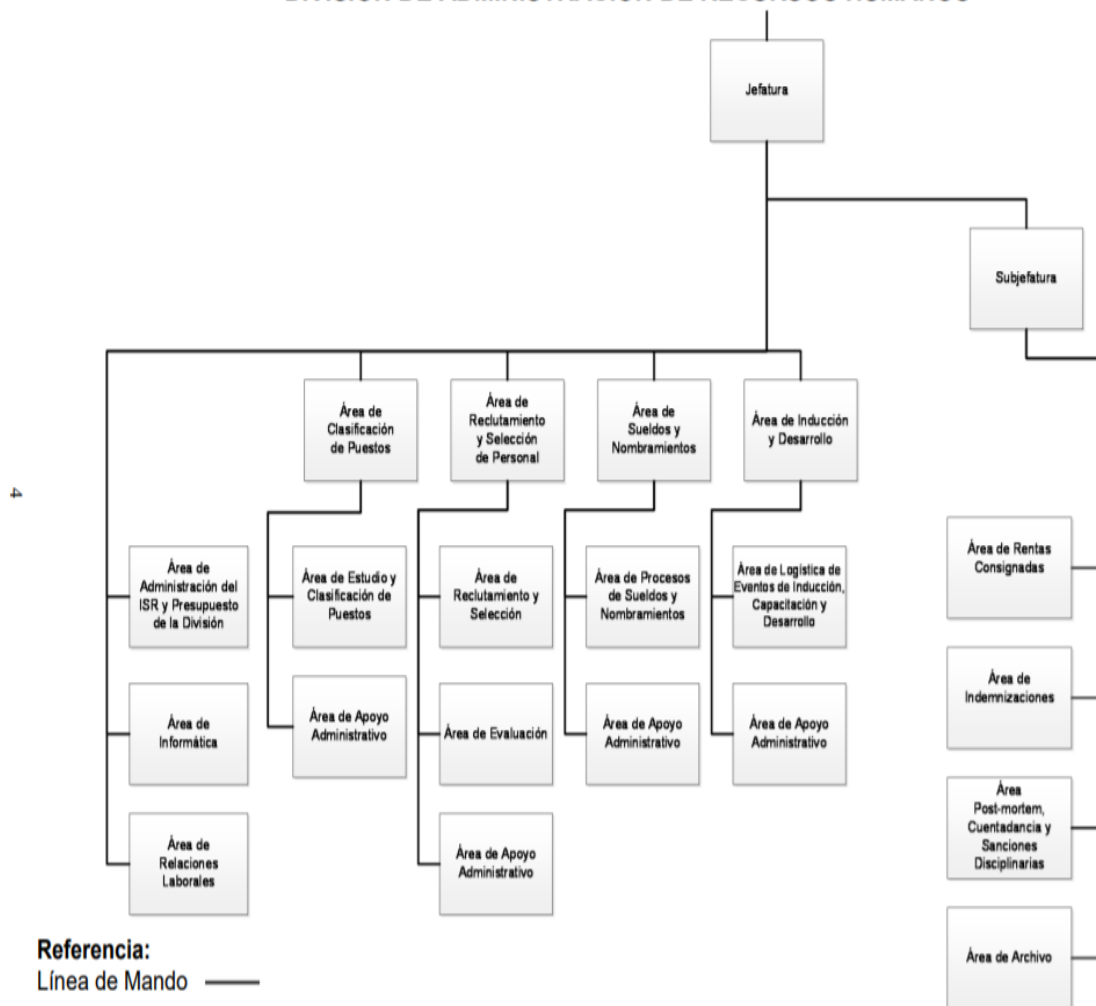
Desde su creación, ha buscado fortalecer y ampliar sus funciones, así como implementar acciones que han dado resultados positivos. Entre los logros más importantes puede mencionarse:

...la implantación de un sistema de clasificación de puestos, el fortalecimiento del sistema de reclutamiento y selección de personal, la fundación del Área de Inducción y Desarrollo en 1984 y la revisión y mejora del Sistema Integrado de Salarios -SIIF-, como base sustantiva en el que hacer del Área de Sueldos y Contrataciones (USAC, 2016, p.1).

En relación con su funcionamiento en 1996 se creó el Área de Relaciones Laborales, para lo cual la figura 01 presenta la estructura organizacional.

Figura 01 Organigrama General de la División de Administración de Recursos Humanos

ORGANIGRAMA GENERAL DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Nota: Manual de Organización de la División de Administración de Recursos Humanos (USAC, 2016, p. 4).

Entre las investigaciones realizadas sobre estrés laboral y satisfacción en el trabajo se pueden mencionar las siguientes:

En la tesis de maestría acerca de la *Relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria* de la Universidad Ricardo Palma, Escuela de Postgrado, con sede en Lima-Perú; los hallazgos indican que “existe una relación negativa significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo. Dentro de

los riesgos psicosociales con mayor riesgo están el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido de la doble presencia y las compensaciones” (Trinidad, 2019, párr. 1).

En el trabajo de investigación de maestría acerca del *Estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala*, Archila (2018), indica que:

De acuerdo con los resultados la investigación demostró que el estrés laboral genera en las empresas de logística inconvenientes que producen una disminución en la satisfacción del personal. Cuando existe insatisfacción laboral los factores que lo producen son la sobre carga laboral, el nivel elevado de responsabilidad, la falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo y jefe inmediato, un clima laboral poco favorable (p. ii)

Así mismo en la investigación de Ibarra (2019) en su tesis de maestría titulada *Estrés laboral y su impacto en la satisfacción del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur* de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, indica que:

Al realizar el coeficiente entre ambas variables es de 0.674, lo que de acuerdo con 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”, habiéndose aceptado la hipótesis nula. (p. 82).

En la tesis de doctorado acerca de los *Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria* de la Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad de Murcia, España, realizada por Ferraz (2020), estableció una relación negativa entre las variables dependientes e independientes y así como entre las variables de las diferentes escalas utilizadas entre sí, específicamente la relación entre la Satisfacción

Laboral y el Estrés Laboral y la relación entre la Satisfacción Laboral y Salud General. “En cuanto a la relación entre Estrés laboral y la salud general, presenta una asociación positiva y la más alta significativamente encontrada (rho-Spearman de un 0.683% y $p=0.001$)” (párr. 4).

Los resultados demuestran en la tesis de maestría sobre *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la unidad minera Cobriza 2017* realizada en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Ingeniería de Minas de la Universidad Nacional del Centro de Perú, que el 53.9 % de los trabajadores presentan un nivel de estrés alto y un desempeño insatisfactorio, por lo que el autor añade:

Los resultados demostraron un nivel de estrés laboral alto en los trabajadores, el nivel de desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencias de trabajo influyen en el desempeño, ambos significativamente, por lo que se concluyó que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores con un Chi Cuadrado de 62.53 a un nivel de confianza del 95%”. (Balvin, 2018, párr.1)

En la tesis de maestría titulada *Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca de Ecuador*, García (2016) indica que los resultados muestran que:

...existe un alto nivel de estrés en los trabajadores y personal administrativo, con el consiguiente riesgo de afectación a la ejecución de su desempeño, roles y participación que puede llegar a trastocar su equilibrio biopsicosocial y con el consiguiente riesgo de desarrollar enfermedad física o mental. (p. 52)

Los resultados obtenidos en la tesis de maestría sobre *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* de la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales del Campus La Morita, Venezuela, realizada por Álvarez (2015) “permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores

presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0.662.”. (p. xi)

En el trabajo de investigación de maestría acerca del *Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019* de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú, en los resultados obtenidos “se aprecian que de los trabajadores que presentan estrés laboral realizan menos trabajo en equipo”. (Albinagorta, 2019, párr. 1).

La tesis doctoral sobre estudio *Estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza* de la Facultad de Ciencias de la Salud (Fisiatría y Enfermería) de la Universidad de Zaragoza. Vidal (2018) señala:

Teniendo en cuenta que más del 50% de los trabajadores sufren de estrés laboral (nivel intermedio, estrés puro y alto nivel de estrés), es un dato alarmante y preocupante para la sociedad, que debería de considerarse un problema de salud público, máxime con los datos de siniestralidad y su gran relación con el estrés. (p. 3)

Para Cirera et al. (2012) quienes realizaron una investigación en la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano de Rosario, Argentina sobre el *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*,

...el burnout es un estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo. Este artículo presenta resultados de catorce investigaciones brasileñas e internacionales en organizaciones públicas y privadas que se relacionan con el estrés laboral y el síndrome burnout, fueron publicadas entre 1998 y 2011. Los resultados muestran que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajuste en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el

ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas (p. 67).

Los resultados de la relación de estrés laboral y satisfacción en el trabajo en las investigaciones expuestas muestran que los empleados que se enfrentan a problemas de estrés laboral están propensos a la desmotivación, problemas de salud, baja productividad, lo que perturba el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y puede ocasionar el síndrome burnout, o llamado síndrome de quemarse en el trabajo.

2. Marco Teórico

Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) indican que el proceso para elaborar un marco teórico cuenta de varias etapas las cuales son:

...detección y obtención de la literatura de acuerdo al planteamiento, revisión analítica de la literatura, analizar lo que revela la revisión de la literatura, organizar y estructurar la literatura, elaborar un índice del marco teórico y elegir el tipo de estructura deseada, redactar el marco teórico y revisarlo (p.68).

Así mismo Yedigis y Weinbach (2005) citados en Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) definen al marco teórico como

Una etapa que implica un proceso de inversión en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el planteamiento del problema (objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias de lo que se sabe del problema), y un producto, que a su vez es parte de un producto mayor, el reporte o informe de investigación” (p. 70).

En este apartado se presentan las principales concepciones, características y dimensiones de las variables bajo la óptica de la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, que les permita conocer más a fondo la problemática y brindarles una solución apropiada.

2.1 Administración de Recursos Humanos

De acuerdo con Raffino (2020) “La Administración de Recursos Humanos es el área que se ocupa de todo lo concerniente al personal que labora en una organización y a las dinámicas necesarias para su formación, estímulo, jerarquización, entre otros” (párr. 1).

Así mismo, Medina (2015) agrega que:

La Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general (párr. 1).

La Administración de Recursos Humanos es importantísima en las organizaciones, ya que su función es alcanzar los objetivos organizacionales, su eficiencia determinará el desempeño de los trabajadores dentro de la institución y para ello se debe tener un desarrollo y aplicación de políticas, normas y procedimientos que faciliten el buen funcionamiento organizacional (Medina, 2015).

Según Chiavenato (2011), Administración de Recursos Humanos remonta sus orígenes a inicios del siglo XX:

...como consecuencia del fuerte impacto de la revolución industrial, surgió con el nombre de relaciones industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, que buscaban articular capital y trabajo, interdependientes, pero en conflicto. Con el paso del tiempo, el concepto de relaciones industriales cambió radicalmente, sufrió una extraordinaria transformación.

Alrededor de la década de 1950, se le llamó administración de personal, cuya función principal era la de administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgían continuamente. Poco después, alrededor de la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación, ya que los desafíos de las organizaciones crecían desproporcionadamente. Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional; los únicos recursos vivos e inteligentes que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos.

A partir de la década de 1970, surgió el concepto de administración de recursos humanos, que abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de administración de recursos humanos, que ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, con iniciativa y decisión, habilidades y competencias, y no solo de capacidades manuales, físicas o artesanales, sino como socios (p.2).

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

- a) Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, tienen una historia personal particular y diferenciada; son poseedoras de habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales. Esto es, considerar a las personas como seres dotados de inteligencia y creatividad, con iniciativa y decisión, habilidades y competencias y no como meros recursos de la organización.
- b) Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje, indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y desarrollo personal; por lo tanto, deben ser vistas como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos.
- c) Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso) y esperan obtener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, entre otros). Una inversión

solo se justifica si produce una ganancia interesante, A medida que la Ganancia es mejor y sustentable, la inversión tiende a aumentar. En esta interacción personas. Organización reside el carácter de reciprocidad, sí como el de actividad y autonomía, evitándose así la pasividad e inercia de las personas. Individuos como socios de la organización y no como meros sujetos pasivos dentro de ella. (Chiavenato, 2011 pp.2-3).

2.2 Definiciones de estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) como se citó en Instituto Nacional De Salud Pública de México (2021) “el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima” (párr.2).

Dentro de sus síntomas puede mencionarse “tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas”. (Instituto Nacional de Salud Pública, 2021, párr.3).

Según García et al. (2009) como se citó en Lozano Rodríguez (2019) el estrés es una “tensión desencadenada de situaciones abrumadoras podría originar reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos que a veces suelen ser graves” (p. 6).

2.2.1 Eustrés

Como lo definen Gallego et al. (2018), “Hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente”. (p.8).

2.2.2 Distrés

Este término “Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado” (Gallego et al., 2018, p. 9).

Cuando el desempeño laboral de los trabajadores de una organización es eficiente, (eustrés) se pueden alcanzar metas comunes, produciéndose satisfacción en el trabajo de los trabajadores y un impacto favorable en los resultados de la organización, pero si no se realiza eficazmente, se puede provocar distrés.

Es importante señalar que las instituciones deben proporcionar a sus trabajadores una comunicación clara y precisa sobre los procesos y los resultados que se desean alcanzar, al realizar una distribución adecuada de la carga laboral, al tomar en cuenta que cada día se puede hacer más eficiente a los trabajadores.

2.3. Estrés laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016):

...es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, que tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades del trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.2).

La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

Los cambios en la planificación estratégica e inducción a la tecnología y nuevos procedimientos en el trabajo de las organizaciones pueden demandar en los individuos exigencias que están fuera de sus competencias, lo que provoca efectos físicos y psicológicos, lo que puede ocasionar incluso el síndrome de *burnout*.

2.3.1 Fases del estrés

Según Selye (1935) como se citó en Pérez Martínez (2018), describió tres etapas de adaptación al estrés:

2.3.1.1 Fase de reacción de alarma

Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse, pero cuando hay una reacción poderosa repetidas veces por estresores menores, exige al cuerpo someterse a una carga forzada no exenta de riesgos. La adrenalina se consume y la cortisona ataca al sistema inmunológico cuando se reacciona de forma excesiva ante cualquier estresor.

2.3.1.2 Fase de resistencia o adaptación

En esta fase ya no están los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en esta fase se observan procesos catabólicos. Así mismo las personas afectadas adoptan conductas diferentes, algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse de solucionar su estado y algunos evitan situaciones que puedan activarlo. Aquí pueden aparecer enfermedades como las úlceras pépticas, colitis ulcerosas y daño en el sistema bronquial.

La resistencia al estrés también produce cambios en el sistema inmunológico cuando aparecen las infecciones. Cuando la capacidad de resistencia se agota, el organismo inicia la siguiente fase de agotamiento.

2.3.1.3 Fase de agotamiento

Esta fase es perjudicial para la salud del trabajador, el organismo ya no tiene defensas y llega al colapso, desarrolla algunas patologías que provocan que el organismo pierda su capacidad de activación, llegando a una pérdida importante de las capacidades fisiológicas (Pérez y Martínez, 2018).

2.3.2 Factores e indicadores del estrés laboral

Para medir el nivel de estrés laboral se tiene el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ver Anexo 1), el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: “las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional” (Paredes, 2016, p.11) .

Los factores e indicadores relacionados con el contenido de trabajo son: el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad del rol, los contactos sociales, el clima de la organización, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el colaborador, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer las quejas e inseguridad en el empleo (Paredes, 2016). Se obtuvo como conclusiones que los factores e indicadores causales del estrés son los que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Factores e indicadores del estrés

FACTORES	INDICADORES	PREGUNTAS
1.- Organización del Trabajo	a. Territorio Organizacional	3, 15, 22
	b. Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24
2.- Diseño del Trabajo	Tecnología	4, 14, 25
3.- Relaciones Laborales	Influencia del Líder	5, 6, 13, 17
	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
	Respaldo del Grupo	8, 19, 23
	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20

Nota: Paredes, 2016, p.12.

La situación de estrés permanente si no se controla puede incidir al síndrome de *burnout* o llamado síndrome de quemarse en el trabajo, el cual es un trastorno emocional, que afecta la satisfacción del trabajo de las personas dentro de una organización.

2.3.3 Cómo prevenir el estrés laboral

Es posible manejar de una manera adecuada el estrés para reducir y mitigar su impacto sobre la salud. ¿Cómo? Por un lado, actuando sobre su causa, y por otro, aumentando nuestra resistencia ante él, mediante herramientas que nos ayuden a aceptar esas circunstancias y mejorar nuestra conducta ante ellas, y con la incorporación de hábitos de vida saludables (Maset, 2015).

Es muy importante establecer claramente las políticas, normativas y procedimientos para crear un clima favorable de trabajo y así poder resolver los problemas de estrés con mucha rapidez y no permitir que afecte a cada uno de los trabajadores.

2.4 Satisfacción en el trabajo

En materia de Satisfacción Laboral, esta se puede definir como Guerra et al. (2017) la define 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 de trabajo es ampliamente determinada por la inter-acción entre el personal y las características del ambiente (p. 17).

Meliá y Peiró (1989) indican que se pueden utilizar las recompensas para lograr cambios de actitud en los trabajadores, de manera que al brindarles mayor información de sus tareas, pueden integrar nuevos conocimientos para conseguir nuevos productos mentales que repercutan en la satisfacción laboral con el incremento del trabajo en equipo, trabajo en la distancia, teletrabajo, mayor flexibilidad y movilidad de las carreras profesionales y la reducción de las actividades basadas en el esfuerzo físico.

2.4.1 Factores de satisfacción en el trabajo

Los factores de satisfacción serán determinados mediante la operacionalización de los indicadores que surjan en la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 cuya autoría se atribuye a Meliá y Peiró (1989), cuyo aporte define no solo las dimensiones de satisfacción en el trabajo, sino también los indicadores. En este estudio se utilizó este cuestionario con una readaptación. Los factores e indicadores de satisfacción en el trabajo se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Factores e indicadores de satisfacción extrínseca e intrínseca en el trabajo:

FACTORES E INDICADORES	
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA E INTRÍNSECA DEL TRABAJO	
EXTRÍNSECOS	INTRÍNSECOS
1. Relación con la Dirección: a.- Relaciones Personales b.- Apoyo para el desempeño c.- Frecuencia y Proximidad de la Supervisión. d.- Calidad de evaluación, e.- Asesoría y seguimiento.	1. Participación en Decisiones: a.- Autonomía b.- Involucramiento c.- Participación en decisiones d.- Aceptación de opiniones, e.- Congruencia decisiones-acciones
2. Ambiente Físico del Trabajo a.- Higiene. b.- Espacio Físico c.- Iluminación, d.- Ventilación, e.- Temperatura	2. Posibilidades de Promoción a.- Oportunidades de formación b.- Oportunidades de promoción c.- Planes de carrera d.- Evaluación de necesidades de desarrollo. e.- Formación para el cambio.
3. Compensación y Beneficios: a.- Cumplimiento de acuerdos legales b.- Negociación Laboral c.- Salario frente al Trabajo. d.- Comparación frente al mercado. e.- Incentivos y reconocimientos.	3. Satisfacción con el Trabajo a.- Oportunidades b.- Posibilidad de destacarse. c.- Gusto por el trabajo. d.- Gusto por el trabajo e.- Coherencia Metas-Capacidades e.- Trabajo retador.

Nota Meliá y Peiró (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23.*

Herzberg (1968) Quiroa (2021) hace referencia a la Teoría de Herzberg (1968) cuando indica que su teoría se basa en la motivación como

...el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo. Por eso es importante que los objetivos de la empresa coincidan con los intereses de sus trabajadores.

Como consecuencia, esto explica que las respuestas de las personas hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechas o insatisfechas. Esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg, quién determino por medio de sus estudios que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación. De ahí que la teoría de Herzberg reciba el nombre de teoría de motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (párr.1-2).

Herzberg (1989) como se citó en Charaja y Mamani (2014):

...como parte de la teoría dual, postuló dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o higiénicos, que evitan la insatisfacción laboral cuando son óptimos; y otro, de factores intrínsecos o motivadores que determinan o generan satisfacción. Ambos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador.

Entre los factores intrínsecos, referidos al contenido, tareas y deberes relacionados son el cargo y que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad, se tiene: posibilidades de avance y crecimiento, autonomía, el trabajo en sí mismo, logro, reconocimiento y responsabilidad.

Además, como factores extrínsecos, referidos a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, Herzberg considera: los beneficios sociales, condiciones de trabajo, políticas de la empresa, Supervisión, relaciones interpersonales, salario, y seguridad de permanecer en el trabajo (p.3).

Robbins como se citó en Ajahuana y Guerra (2017)

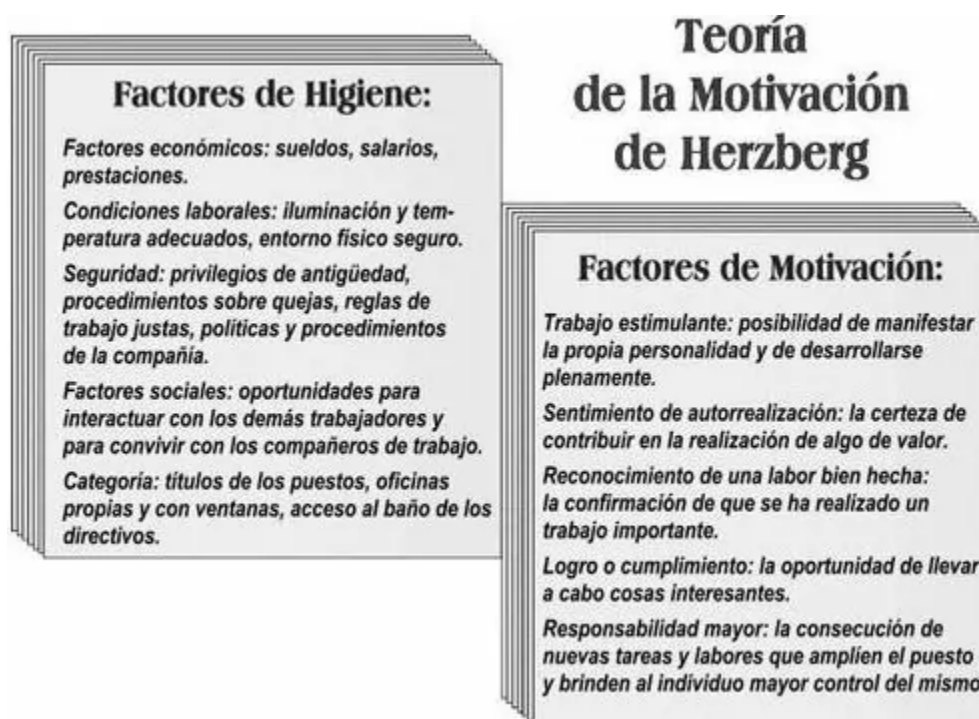
Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral". (p. 46).

Quiroa 2021 refiriéndose a la teórica de Herzberg (1989) agrega "Los factores de higiene y motivación son utilizados en esta teoría para determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción que provoca en las personas" (párr.4).

En general los factores de higiene se refieren a las **necesidades primarias** que se identifican en la **pirámide de Maslow**. Puesto que tiene que ver con la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Mientras que, los factores de motivación se relacionan con las **necesidades secundarias**, incluyendo las necesidades sociales y de autorrealización (Quiroa, 2021, párr.5).

Sobre todo, los factores de higiene se relacionan específicamente con el entorno donde se desarrolla el trabajo. Dado que si esos están ausentes en el ambiente laboral pueden causar insatisfacción en los trabajadores y afecta consecuentemente su rendimiento. Ahora bien, los factores de motivación tienen que ver con aspectos directamente relacionados con los cargos en cada puesto de trabajo, por lo que tiene un efecto positivo en los niveles de productividad y en la búsqueda de la excelencia en los cargos (Quiroa, 2021, párr. 6).

Figura 2. **Teoría bifactorial de Herzberg**



Nota: Adaptado La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg de Pérez (2015)
<https://www.ceolevel.com/herzberg>

El propósito de la administración del capital humano es “eminente directivo, macro-organizacional, dinámico y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico”. (Escobar 2013, como se citó en Armijos Mayon et al., 2019, p.165).

Las unidades de administración de recursos humanos que tienen a su cargo una función esencial para la contratación y buen funcionamiento del capital humano, la cual si se realiza con eficiencia permitirá desarrollar las condiciones adecuadas en cuanto a las políticas, normas, procedimientos y reglamentos lo cual contribuirá a alcanzar los objetivos y metas de la institución.

Además, Benavides et al. (2014) como se citó en Armijos Mayon et al. (2019) agrega que

...la gestión de la administración de los recursos humanos no puede ser sólo vista como las relaciones al interior de la empresa; ésta viene acompañada por importantes valores en la relación e integración de todos los miembros que la componen: clientes, proveedores y empleados, todo los que juegan un rol protagónico en el éxito empresarial (p. 165).

3. Metodología

Los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de la universidad ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, debido a la pandemia, COVID-19 por SAR-CoV-19 sufrieron cambios en cuanto a las formas de realizar el trabajo, porque muchos de los procedimientos fueron modificados, ya que el trabajo se realizó a distancia sin contar con una política, normas y procedimientos de teletrabajo que sirvieran de guía para realizar el trabajo. Para esta investigación se propusieron como objetivos, definición del problema e hipótesis los siguientes:

3.1 Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos propuestos para esta investigación.

3.1.1 Objetivo general

Establecer la relación entre estrés laboral y la satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.1.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de estrés en los trabajadores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.
- Establecer el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.2 Definición del problema

En la actualidad el estrés afecta a individuos y organizaciones en todo el mundo, ya que la tensión debido a la pandemia COVID-19 por SARS-CoV-2, ha provocado desconcierto e incertidumbre acerca de cómo deben conducirse las personas en la sociedad y en la forma de cómo se debe realizar el trabajo.

Las organizaciones han tenido que experimentar nuevas formas de realizar el trabajo, lo cual puede generar agotamiento en los trabajadores y esto afectar la satisfacción laboral y encontrar obstáculos para desempeñar sus tareas.

Como es sabido, el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, según la Real Academia Española (2021). El estrés es considerado, como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias. (Ivancevich y Matteson, 2009).

El interés por entender cómo puede influirse positivamente en la productividad de los trabajadores ha llevado a tener en consideración diferentes factores, desde lo individual a lo colectivo. En una perspectiva individual, resalta la importancia de entender los elementos socioculturales de la organización desde una perspectiva más individual que colectiva. Esto implicaba hacer hincapié en la satisfacción de los trabajadores, que condujo a tomar en consideración cómo se sentía el trabajador en su lugar de trabajo, pero en función de seis dimensiones concretas. La dirección, participación en decisiones, posibilidades de promoción, ambiente físico de trabajo, satisfacción con el trabajo y la compensación de beneficios (Meliá y Peiró, 1989).

3.2.2 Ámbito del problema

3.2.2.1 Geográfico

Campus central de una universidad de Guatemala, municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.2.2.2 Institucional

El estudio se realizó en la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, que incluye en su organización: Jefatura, Sub-jefatura y cinco unidades de trabajo: Reclutamiento y Selección, Inducción y Desarrollo, Clasificación de Puestos, Sueldos y Nombramientos y Prestaciones Laborales.

3.2.2.3 Personal

Representado por ochenta y ocho trabajadores de la División de Administración de Recursos Humanos. Se tomó en cuenta todas las unidades de trabajo (Jefatura, Subjefatura y las cinco unidades descritas en el apartado anterior).

3.2.2.4 Temporal

El estudio se realizó en once meses: de agosto de 2020 a junio de 2021, con las siguientes etapas: gabinete, trabajo de campo, tabulación y análisis de resultados, redacción del informe final y revisión, corrección y aprobación final.

La etapa de gabinete se desarrolló durante los meses de agosto a septiembre de 2020 y consistió en la elaboración y aprobación del plan de investigación. El trabajo de campo o recolección de información se realizó a distancia, se utilizó correo electrónico durante los meses de octubre a noviembre 2020, la tabulación, análisis de resultados y redacción de informe final de noviembre a diciembre 2020. En lo que corresponde a la revisión, corrección y aprobación del informe final de enero a junio de 2021.

3.3 Hipótesis

A continuación, se presenta la hipótesis obtenida en la aplicación de la investigación:

3.3.1 Hipótesis de trabajo

- **Hi:** existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.3.2 Hipótesis nula

- **Ho:** no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.3.3 Especificaciones de variables

A continuación, se detallan las variables de la investigación:

Tabla 3. Especificaciones de la Variables:

ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE "ESTRÉS LABORAL "			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	FACTORES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Según la OIT (2018) Estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias.	1.- Organización del trabajo Es la forma en que la institución realiza su trabajo.	a. Territorio Organizacional Es el espacio donde un trabajador realiza su trabajo	Cuestionario sobre Estrés OIT-OMS (Ivancevich & Matteson) Servirá para medir el nivel de estrés en el trabajo de los colaboradores. Consta de 25 preguntas relacionadas con los estresores laborales y cada una se debe llenar en el espacio denominado columna con el número que le corresponde a su respuesta.: 1= Nunca 2= Raras veces 3= Ocasionalmente. 4= Algunas veces 5 = Frecuentemente 6= Generalmente 7= Siempre. Para indicar con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, de acuerdo a la escala presentada
		b. Estructura Organizacional Es definir quién, cómo, dónde, cuando y con que recursos se harán tareas	
	2. Diseño del trabajo Conocimientos, métodos para desempeñar el trabajo.	a. Tecnología Técnicas y procedimientos usados en determinada área del trabajo.	
		a. Influencia del líder Para atender peticiones del líder.	
3. Relaciones Laborales Es el nexo jurídico entre empleadores y trabajadores.	b. Falta de cohesión No hay enlace acciones-efectos	c. Repaldo del grupo Tratar un asunto dentro del grupo.	
		d. Clima Organizacional Ambiente s/practicas de trabajadores.	

ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE "SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO"			
VARIABLE DEPENDIENTE	FACTORES E INDICADORES		INSTRUMENTO
DEFINICIONES	EXTRINSECOS	INTRINSECOS	S20/30 J.L Meliá J.M. Peoró
Satisfacción en el Trabajo Es 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 de trabajo es ampliamente determinada por la inter-acción entre el personal y las características del ambiente" (Guerra et al 2017, CienciAmerica, Vol. 5, párr.2)	1. Relación con la Dirección: a.- Relaciones Personales b.- Apoyo para el desempeño c.- Frecuencia y Proximidad de la Supervisión. d.- Calidad de evaluación, e.- Asesoría y seguimiento.	1. Participación en Decisiones: a.- Autonomía b.- Involucramiento c.- Participación en decisiones d.- Aceptación de opiniones, e.- Congruencia decisiones-acciones	Medirá la satisfacción extrínseca e intrínseca de los trabajadores. Consta de 23 preguntas relacionadas con su grado de satisfacción en el trabajo y en cada una se debe llenar el espacio denominado columna con el número que le corresponde a su respuesta de:
Satisfacción Extrínseca Esta asociada a los aspectos que tienen relación con políticas y procedimientos corporativos, condiciones laborales y seguridad de empleo, sueldos y prestaciones, calidad de supervisión, relaciones con supervisores, colegas y subordinados. (HAYLE Y WATTS, CITADO POR CHARAJO Y MAMANI, 2014)	2. Ambiente Físico del Trabajo a.- Higiene. b.- Espacio Físico c.- Iluminación, d.- Ventilación, e.- Temperatura	2. Posibilidades de Promoción a.- Oportunidades de formación b.- Oportunidades de promoción c.- Planes de carrera d.- Evaluación de necesidades de desarrollo. e.- Formación para el cambio.	1= Totalmente satisfecho. 2= Insatisfecho 3= Moderadamente satisfecho. 4= Ni satisfecho ni insatisfecho 5 = Moderadamente satisfecho 6= Satisfecho 7= Muy satisfecho
Satisfacción Intrínseca Esta asociada a los aspectos que tienen relación con posibilidades de desarrollo, reconocimientos, ser creativo en el propio trabajo, tener responsabilidad al trabajo y a los compañeros y tener promoción Herzberg (Citado Carbajal, A, Merino, C. 2015, párr. 3)	3. Compensación y Beneficios: a.- Cumplimiento de acuerdos legales b.- Negociación Laboral c.- Salario frente al Trabajo. d.- Comparación frente al mercado. e. Incentivos y reconocimientos.	3. Satisfacción con el Trabajo a.- Oportunidades b.- Posibilidad de destacarse. c.- Gusto por el trabajo. d.- Coherencia Metas-Capacidades e.- Trabajo retador.	Para indicar con que frecuencia las condiciones descritas son una fuente de satisfacción, de acuerdo a la escala presentada

3.4 Método y técnicas

El estudio fue realizado con un diseño no experimental de tipo trasversal. Se tomó la población total de la División de Administración de Recursos Humanos para obtener la información. Los instrumentos para recopilar información se basaron en la escala de Likert e indicadores del estrés laboral y satisfacción extrínseca e intrínseca en el trabajo. Para el análisis de datos se contemplaron medidas de tendencia central y dispersión (estadística descriptiva). Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018):

Las medidas de tendencia central son los valores medios de la distribución de frecuencias y son útiles para ubicar los resultados de la muestra en la escala de medición de la variable en cuestión. Las medidas de tendencia central principales son tres: moda, mediana y media. El nivel de medición de la variable establece cualesde ellas son apropiadas para interpretar. La moda o modo es la categoría, puntuación o intervalo (o punto medio de este) que ocurre con mayor frecuencia. Se utiliza con todos los niveles de medición. (p. 335).

Así mismo también se contempla realizar la prueba de hipótesis correlacional basadas en estadística inferencial, que como lo indica Hernández-Baptista y Mendoza Torres (2018) es necesario “revisar los conceptos de distribución muestral⁸ y nivel de significancia” (p. 339).

Para el análisis estadístico de los datos se aplicó sobre la base de datos del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, cuya versión en idioma inglés es: *Statistical Analisis System*, cuyo acrónimo es (SAS) de aplicación en dos etapas: Estadística Descriptiva (medidas de tendencia central: frecuencias, media y mediana); y estadística correlacional pruebas de: *Crosstabs* (tablas cruzadas), con pruebas de chi cuadrado.

Según el SAS Institute, Inc (2021) en su página oficial, indica que el SAS es un sistema de programas para el análisis de datos, el cual consiste en un conjunto de módulos capaces de entregar resultados de diferentes procesos como regresión,

análisis de varianza, estadística básica, distribución de frecuencias, procedimientos multivariados y muchos más.

3.4.1 Método

Los alcances metodológicos fueron descriptivo y correlacional desde un enfoque cuantitativo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) el término cuantitativo alude a la utilización numérica, esta representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar suposiciones y menciona que es apropiada para estimar magnitudes u ocurrencia de fenómenos y sus causas. Así mismo, menciona que en el diseño no experimental no se modifican las variables independientes, sino que se observan o miden fenómenos ya existentes en su contexto natural y luego se analizan. También, explica que el tipo de investigación descriptiva tiene como objetivo recolectar datos para detallar características, fenómenos, variables o hechos en un contexto específico.

Así mismo, al hablar de un tipo correlacional, hacer referencia a “...planteamientos que vinculan conceptos (correlacionales) o indican relaciones de causa y efecto o el impacto de un concepto o variable sobre otra (explicativos)” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 54).

Por último, el diseño utilizado fue no experimental (*ex post facto*), en cuanto que no se manipularon variables por parte del investigador, quien se limitó a medirlas en condiciones reales. Este diseño fue de tipo transversal, porque se realizó una sola medición para obtener los resultados.

3.4.2 Técnicas de investigación

Se aplicó un censo al personal, bajo un proceso de dos pasos para dividir a la población en subpoblaciones o estratos. Según Westreicher (2020) “Censo es el recuento de datos estadísticos sobre toda una población específica, de ese modo se puede conocer sus características con precisión” (párr.1).

El censo de la unidad es de 88 sujetos, de los cuales respondieron a los cuestionarios 80 trabajadores, quienes se dividieron en dos estratos, colaboradores de género femenino y masculino, que se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4.

Distribución de los 80 colaboradores que participaron en el estudio

Unidades	Trabajadores		Total trabajadores
	Masculino	Femenino	
Jefatura	6	10	16
Subjefatura	9	12	21
Unidad de Reclutamiento		4	4
Unidad de Inducción y Desarrollo		4	4
Unidad de Clasificación	4	8	12
Unidad de Sueldos	10	8	18
Unidad de Prestaciones Laborales	4	1	5
TOTALES	33	47	80

Nota: Trabajadores de la División de Administración de Recursos Humanos que participaron en el estudio

El trabajador debía tener, por lo menos, doce meses en la División de Administración de Recursos Humanos y responder los cuestionarios enviados por correo electrónico.

4. Discusión de Resultados

El análisis y los resultados obtenidos en la presente investigación tienen un enfoque con alcances descriptivos y correlacional. En el estudio se contempló censar a los 88 sujetos de la población total de la División de Administración de Recursos Humanos de la universidad ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, y se obtuvo información de 80 colaboradores.

Durante el proceso de investigación se utilizaron técnicas e instrumentos validados que sirvieron para comprobar las hipótesis planteadas. Con respecto a las variables se estableció como independiente el estrés laboral, se utilizó el cuestionario de OIT-OMS desarrollado por Ivancevich y Matteson (2009) -ver Anexo 1- y como dependiente satisfacción en el trabajo (extrínseca e intrínseca), se utilizó el cuestionario S20/30 desarrollados por Meliá y Peiró (1989) -ver anexos 2-.

Para la variable independiente de estrés laboral se utilizaron los siguientes punteos de valoración, según la tabla 5.

Tabla 5.

Niveles de Estrés según Instrumento de OIT-OMS (Con base en la suma de puntos del cuestionario de estrés laboral)

1. Bajo nivel de estrés laboral	> de 90 puntos
2. Nivel intermedio de estrés laboral	91-117 puntos
3. Estrés	118-153 puntos
4. Alto nivel de estrés	154 Más

Nota: OIT – OMS. (2016). *Cuestionario de estrés laboral*.

Con respecto a la variable dependiente de satisfacción en el trabajo extrínseca e intrínseca se utilizaron los siguientes punteos de valoración, según la Tabla 6.

En el instrumento (anexo 2) se estableció la satisfacción extrínseca en el trabajo que tiene 8 preguntas identificadas en el cuestionario: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15 y la satisfacción intrínseca tiene 7 preguntas identificadas en el cuestionario: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 las cuales dan los punteos en las condiciones siguientes: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Tabla 6. Punteo de Satisfacción en el Trabajo (Extrínseca e Intrínseca), según datos obtenidos en tablas cruzadas.

EXTRÍNSECA		Rango	
a. Baja		>60	Puntos
b. Alta		<61	Puntos

INTRÍNSECA		Rango	
a. Baja		>60	Puntos
b. Alta		<61	Puntos

Nota: Rangos en relación con el puntaje de satisfacción en el trabajo según tipo (Extrínseca e Intrínseca)

Para obtener los resultados y realizar análisis estadístico de los datos se utilizó una base de datos del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, cuya versión en idioma inglés es: *Statistical Analysis System*, cuyo acrónimo es (SAS), se efectuó en dos etapas: Estadística Descriptiva (medidas de tendencia central: frecuencias, media y mediana) alcance que buscó especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos o especificaciones y para establecer si existía relación entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de una universidad del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, además se adoptó el alcance correlacional por medio de pruebas de *Crosstabs* (tablas cruzadas), con pruebas de chi cuadrado.

4.1 Distribución de factores sociodemográficos - laborales en grupos para Estadística Descriptiva e Inferencial

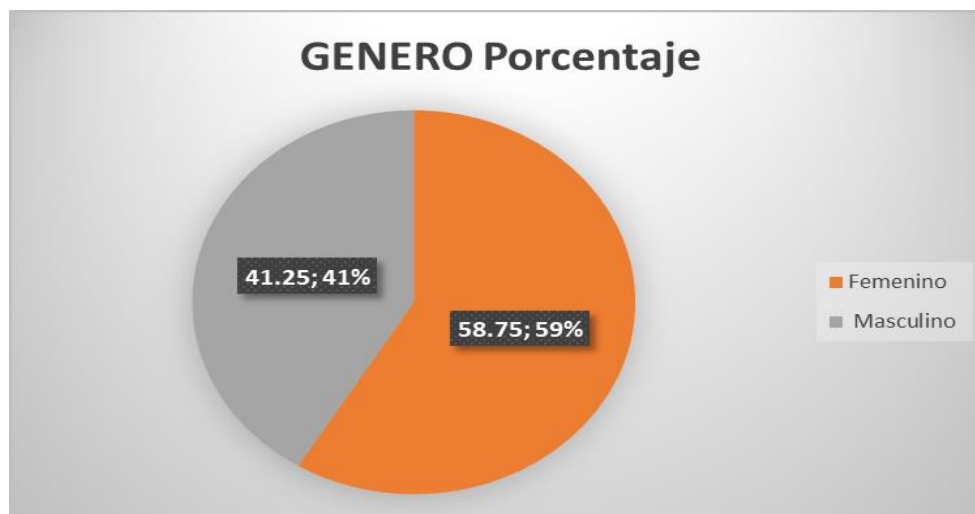
Con respecto a la distribución de frecuencias y agrupaciones propuestas se realizó de acuerdo con: género, edad, estado civil, educación, puesto y unidad de trabajo de los sujetos de estudio, se obtuvieron los siguientes resultados.

4.1.1 Género

A continuación, se presentan los datos obtenidos por la distribución por género de las personas que participaron en la investigación.

Figura 3.

Distribución por género de las personas encuestadas



. Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

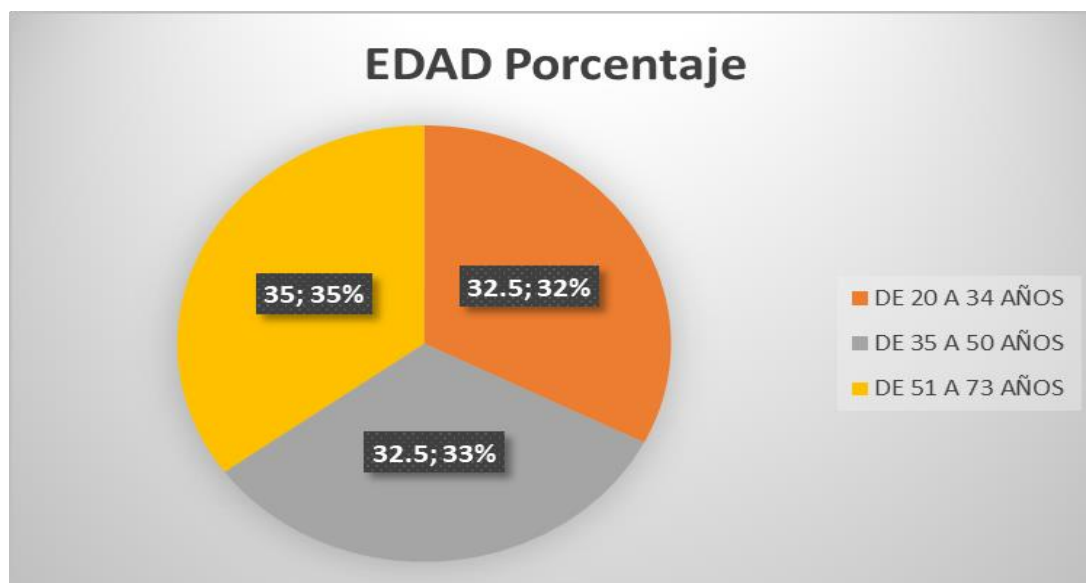
De los 80 sujetos participantes en el estudio, el género femenino tiene la mayor participación en el estudio con 47 colaboradoras, que representan el 59% de la muestra mientras que el restante 41% lo conforma el género masculino, con un total de 33 participantes.

4.1.2 Edad

A continuación, se muestran los datos obtenidos de la distribución por edad de las personas encuestadas.

Figura 4.

Distribución por edad de las personas encuestadas



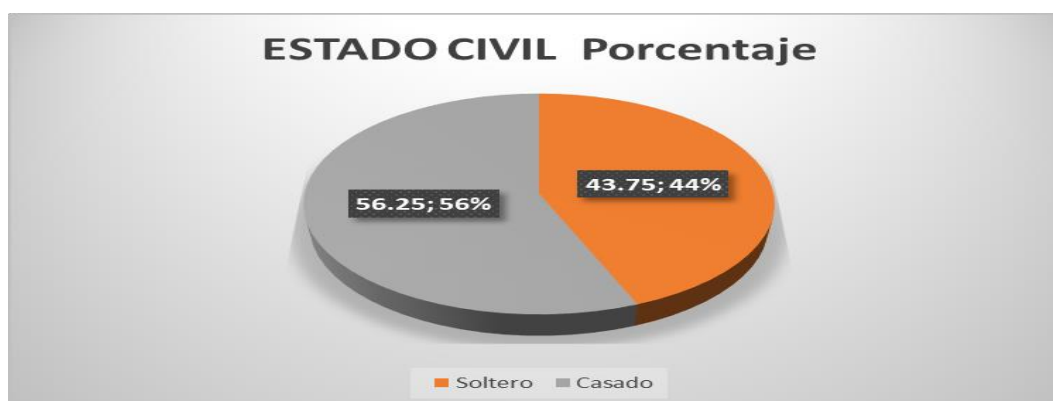
Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

De los 80 sujetos encuestados, se diferenciaron 3 rangos de edad; el grupo de 51 a 73 años tiene la mayor participación en el estudio, con 28 colaboradores que representa un 35%. Le sigue el grupo de 35 a 50 años con un 33% y el tercer grupo de 20 a 34 años lo representa un 32%.

4.1.3 Estado civil

A continuación, se observan los datos obtenidos de la distribución por estado civil de las personas encuestadas:

Figura 5.

Distribución por estado civil de las personas encuestadas

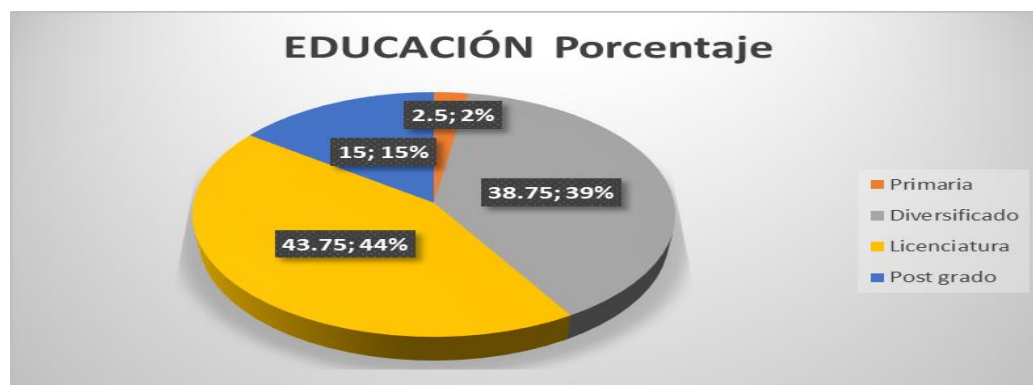
Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

De los 80 sujetos encuestados, se dieron dos opciones de respuesta, casados y solteros. La figura 5 muestra que el estado civil de casados obtuvo la mayor participación en el estudio, con 45 trabajadores que representa el 56%, mientras que en la categoría solteros se ubica el 44%, lo cual pudiera mostrar una mayor responsabilidad en el que hacer de estos sujetos

4.1.4 Educación

A continuación, se observan los datos obtenidos de la distribución según el nivel educativo de las personas encuestadas.

Figura 6.

Distribución por nivel de educación de las personas encuestadas

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

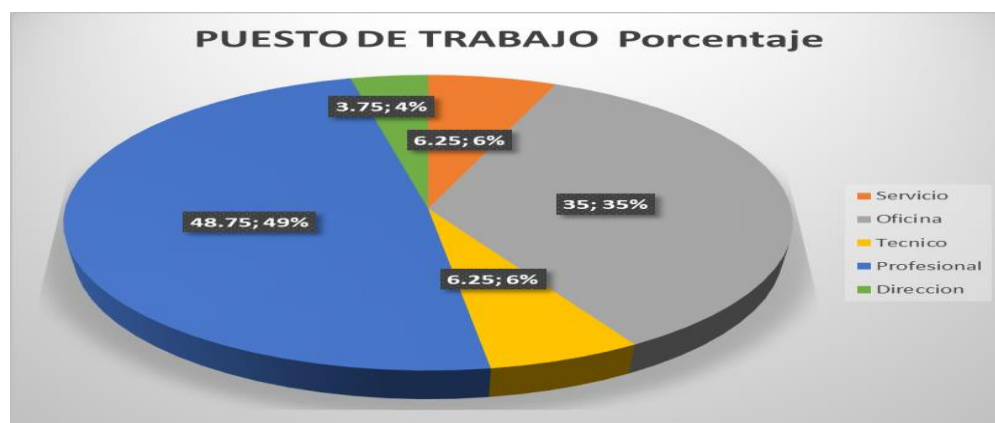
Con relación al nivel educativo el instrumento brindó cuatro categorías. De los 80 sujetos encuestados, el nivel de educación de licenciatura tiene mayor participación en el estudio, con 35 colaboradores que representa un 44%, lo cual indica la participación como pregrado, adicionalmente 12 sujetos respondieron la opción de contar con un postgrado, que representa un 15%. En total puede asumirse que un 59% de los participantes cuentan con nivel universitario. Mientras solo un 2% cuenta únicamente con estudios a nivel primario y un 39% su nivel de escolaridad es hasta diversificado. Lo cual indica que un 41% tiene estudios previos a los universitarios.

4.1.5 Puesto de trabajo

A continuación, se muestran los datos obtenidos de la distribución por el puesto de trabajo de las personas encuestadas:

Figura 7.

Distribución por puesto de trabajo de las personas encuestadas



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

De los 80 sujetos encuestados, el puesto de profesional tiene mayor participación en el estudio, con 39 colaboradores que representa un 49%, esto significa, que además de los 35 trabajadores con nivel de educación de licenciatura, hay 4 más con nivel de postgrado que están ocupando puestos de profesional, lo cual representa que un 53.75% de los trabajadores están ocupando puestos donde se toman decisiones técnicas. Así mismo hay otros 4 colaboradores = 5% a nivel de licenciatura o postgrado

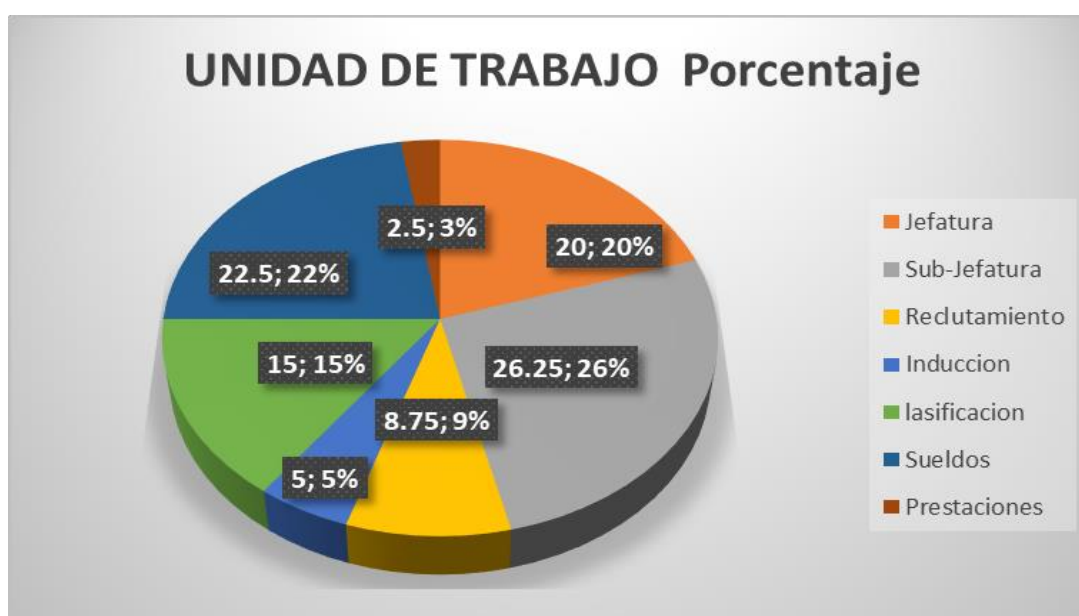
que están ocupando otros puestos de menor jerarquía, a pesar de que tienen la preparación, esto puede influir en la satisfacción en el trabajo de los trabajadores.

4.1.6 Unidad de trabajo

A continuación, se presentan los datos obtenidos de la distribución por la Unidad de Trabajo a la cual pertenecen las personas encuestadas.

Figura 8.

Distribución por Unidad de Trabajo de las personas encuestadas



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

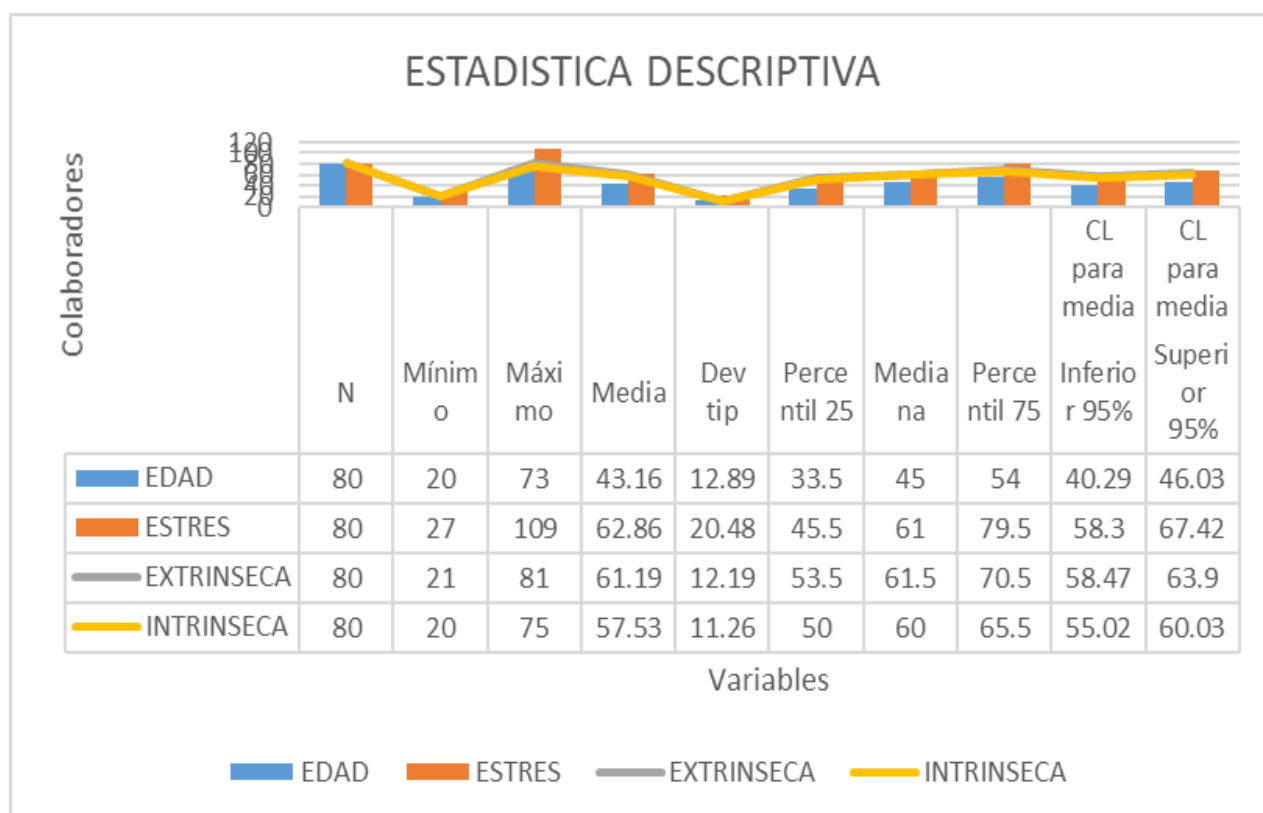
La figura 8 muestra la distribución de los trabajadores acorde a la unidad de trabajo a la que corresponden. De los 80 sujetos encuestados, la Unidad de Trabajo de Subjefatura tiene mayor participación en el estudio, con 21 colaboradores que representa un 26%; seguido de la Unidad de Sueldos y Contrataciones con 18 trabajadores que representa a un 22% y la tercera unidad, es Jefatura con 20% de representación en esta distribución.

4.2 Resultados de medidas de tendencia central

Se obtuvieron los siguientes resultados sobre la edad, estrés laboral y satisfacción extrínseca e intrínseca en el trabajo, los cuales se muestran en la figura 9.

Figura 9.

Resultados de las medidas de tendencia central



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Al tomar como base los resultados de la media, el estrés laboral de 62.86, significa que los sujetos encuestados tuvieron estrés bajo, según la base de puntos definida por el cuestionario aplicado de >90 puntos = nivel bajo de estrés laboral y satisfacción extrínseca con un resultado de la media de 61.19 e intrínseca de 57.53, lo cual muestra que en promedio el grupo de 80 sujetos no estaban satisfechos, lo que indica que no

hay tendencia al relacionar un nivel de estrés bajo con la satisfacción en el trabajo en la población sujeto de estudio.

4.3 Resultados de tablas cruzadas

En este análisis de tablas cruzadas no se alcanza el nivel de significancia del 5%, habiendo obtenido 0.0769 para estrés laboral con satisfacción extrínseca y 0.1165 para estrés laboral con satisfacción intrínseca, lo cual enriquece el estudio en cuanto a la relación de las variables.

La relación de la variable independiente de estrés laboral con los factores sociodemográficos-laborales (género, edad, estado civil, educación, puesto de trabajo y unidad de trabajo) y a la variable dependiente de satisfacción (extrínseca e intrínseca) en el trabajo, es la siguiente:

4.3.1 Género

A continuación, se presentan los datos obtenidos según el nivel de estrés de acuerdo con el género de las colaboradoras encuestadas.

Tabla 7.

Estrés por género

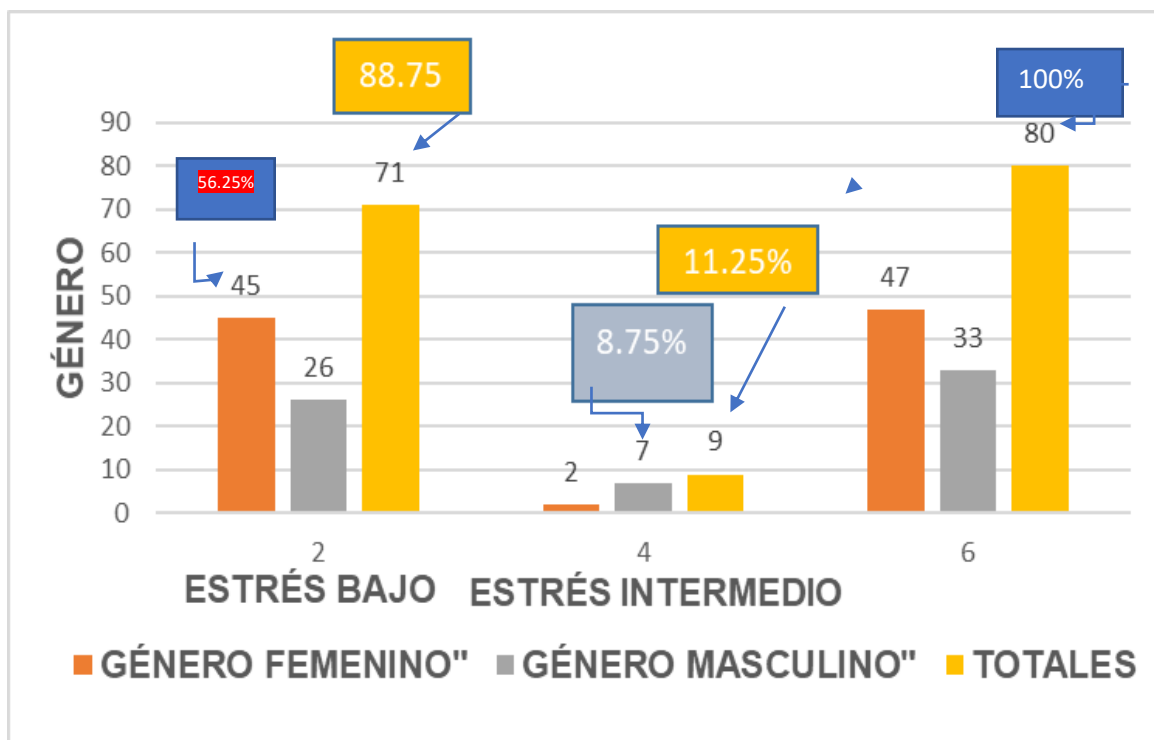
GÉNERO	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
GÉNERO FEMENINO	45	56.25 %	2	2.50 %	47	58.75 %
GÉNERO MASCULINO	26	32.50 %	7	8.75 %	33	41.25 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 7 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según género de los participantes del estudio.

Figura 10.

Resultados del estrés laboral, según el género



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 sujetos entrevistados, el género femenino tiene estrés bajo en 45 trabajadoras, que representa el 56.25% y el género masculino tiene un estrés intermedio con 7 sujetos que representa el 8.75%. Habiéndose manifestado que se cuenta con una excelente estructura organizacional, pero que las políticas, normas y procedimientos deben ser actualizados. Mostrándose una tendencia de estrés bajo en todo el estudio.

4.3.2 Edades

A continuación, se presentan los datos obtenidos según la edad de los trabajadores encuestados.

Tabla 8.

Estrés por grupo de edades

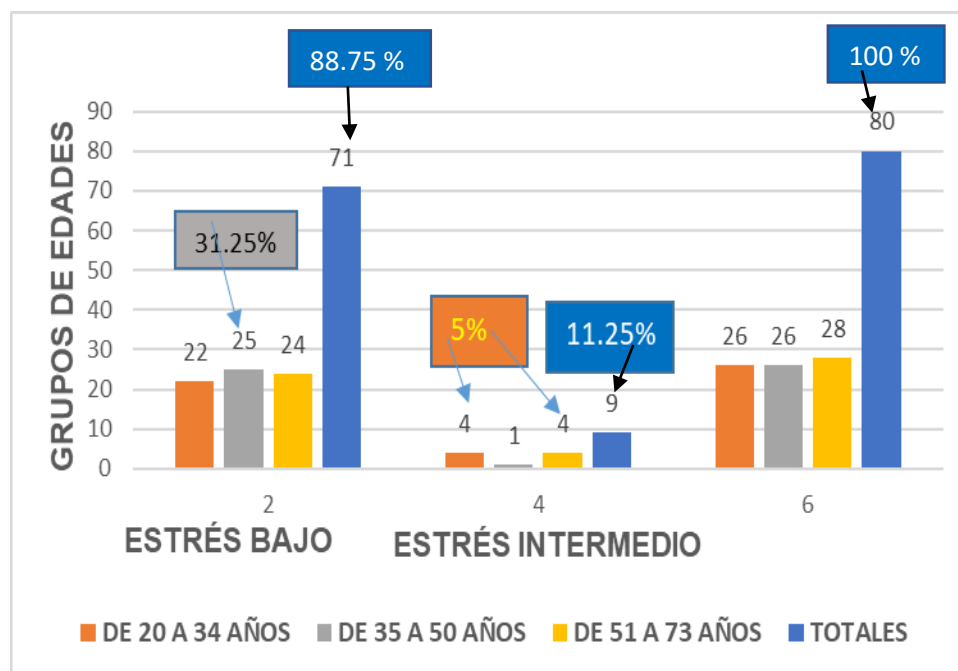
EDADES	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
DE 20 A 34 AÑOS	22	27.50 %	4	5.00 %	26	32.50 %
DE 35 A 50 AÑOS	25	31.25 %	1	1.25 %	26	32.50 %
DE 51 A 73 AÑOS	24	30.00 %	4	5.00 %	28	35.00 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 8 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según edad por rango de los participantes del estudio.

Figura 11.

Resultados del estrés laboral, según grupo por edades



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 sujetos encuestados, los tres grupos de edades muestran un estrés bajo bastante parecido, el grupo de 35 a 50 años es el más representativo con 25 colaboradores, que equivale a un 31.25%, quienes respondieron que cuentan con un buen equipo de trabajo. Se muestra una tendencia a estrés bajo en todo el estudio.

4.3.3 Estado civil

A continuación, se presentan los datos obtenidos según el estado civil de las personas encuestadas.

Tabla 9.

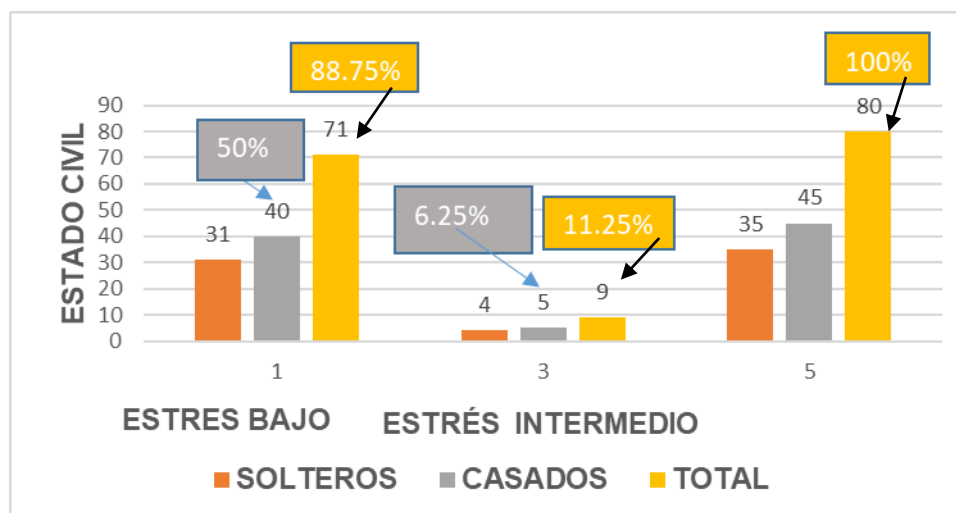
Estrés por estado civil

ESTADO CIVIL	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
SOLTEROS	31	38.75 %	4	5.00 %	35	43.75 %
CASADOS	40	50.00 %	5	6.25 %	45	56.25 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 9 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según estado civil de los participantes del estudio.

Figura 12.

Resultados del estrés laboral, según estado civil

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el estado civil de casados tiene 40 sujetos con estrés bajo que representa el 50%, quienes manifiestan que el trabajo se realiza sin presiones, también se tiene en el mismo estado civil de casados 5 sujetos que representa el 6.25% de estrés intermedio, a quienes hay que apoyar brindándoles mejores condiciones físicas y tecnológicas.

4.3.4 Educación

A continuación, se presentan los datos obtenidos según el nivel de educación de las personas encuestadas.

Tabla 10.

Estrés según el nivel de educación

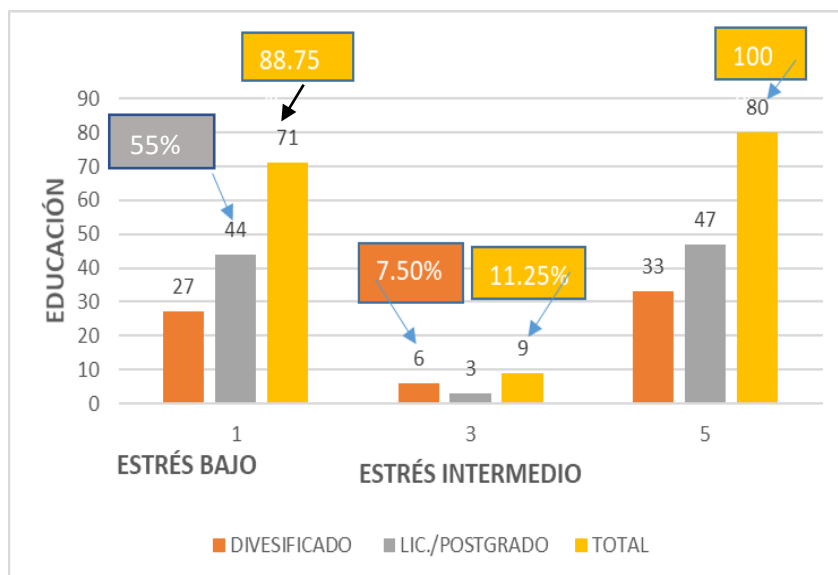
EDUCACIÓN	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
DIVERSIFICADO	27	33.75 %	6	7.50 %	33	41.25 %
LIC./POSTGRADO	44	55.00 %	3	3.75 %	47	58.75 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 10 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según el nivel de educación de los participantes del estudio.

Figura 13.

Resultados del estrés laboral, según nivel de educación



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 sujetos encuestados, el nivel de educación de licenciatura y postgrado muestran un estrés bajo con 44 colaboradores, que representa el 55%, quienes respondieron que existe un buen equipo de trabajo y el nivel de diversificado reporta 6 trabajadores que equivale a un 7.5% y respondieron que no cuentan con el equipo y conocimientos tecnológicos apropiado para realizar el trabajo.

Se muestra una tendencia de estrés bajo en todo el estudio.

4.3.5 Puesto de trabajo

A continuación, se presentan los datos obtenidos según el puesto de trabajo de las personas encuestadas.

Tabla 11.

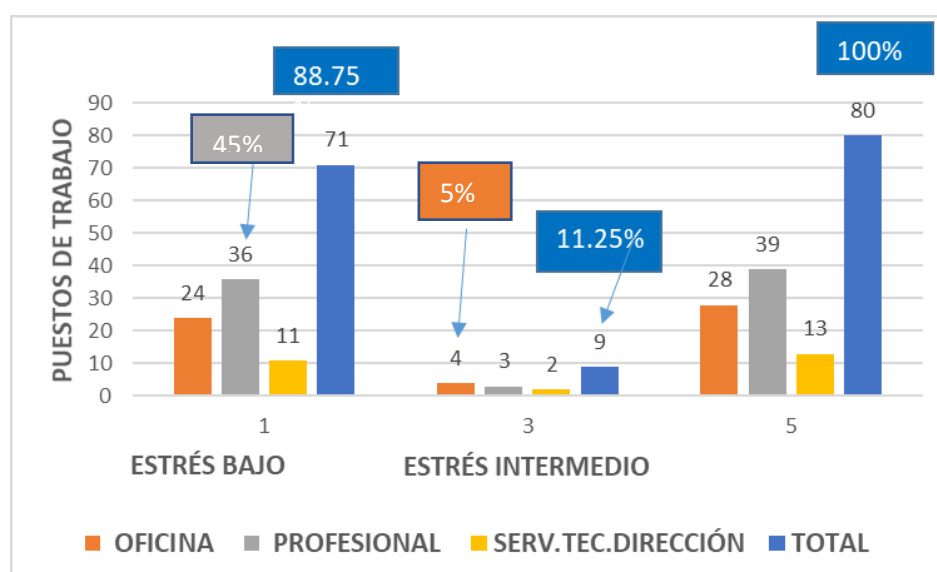
Estrés por puesto de trabajo

PUESTO DE TRABAJO	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
OFICINA	24	30.00 %	4	5.00 %	28	35.00 %
PROFESIONAL	36	45.00 %	3	3.75 %	39	48.75 %
SERV, TEC, DIRECCIÓN	11	13.75 %	2	2.50 %	13	16.25 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 11 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según puesto de trabajo de los participantes del estudio.

Figura 14.

Resultados del estrés laboral, según puesto de trabajo

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 sujetos encuestados, el puesto de profesional es el que muestra más colaboradores con estrés bajo, debido a los conocimientos y a la experiencia que poseen en el trabajo que realizan, ya que la mayoría de los colaboradores poseen el título de Administradores de Empresas y Psicólogos, algunos con maestrías.

4.3.6 Unidad de Trabajo

A continuación, se presentan los datos obtenidos según la Unidad de Trabajo de las personas encuestadas.

Tabla 12.

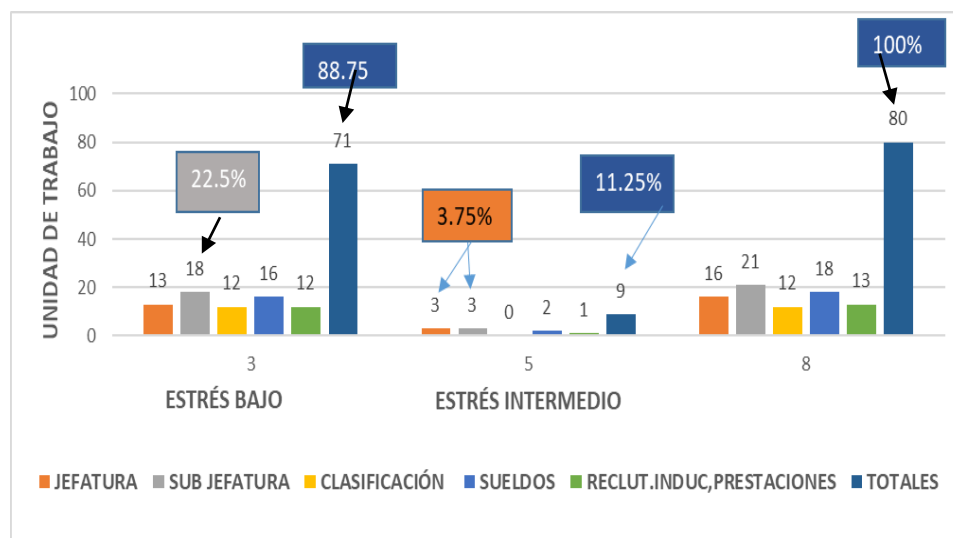
Estrés por Unidad de Trabajo

UNIDAD DE TRABAJO	ESTRÉS BAJO		ESTRÉS INTERMEDIO		TOTAL	
JEFATURA	13	16.25 %	3	3.75 %	16	20.00 %
SUBJEFATURA	18	22.50 %	3	3.75 %	21	26.25 %
CLASIFICACIÓN	12	15.00 %	0	0.00 %	12	15.00 %
SUELDOS	16	20.00 %	2	2.50 %	18	22.50 %
RECL/INDUC/PRESTACIONES	12	15.00 %	1	1.25 %	13	16.25 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100.00 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 12 muestra la distribución con relación a los niveles de estrés según unidad de trabajo a la que pertenecen los participantes del estudio.

Figura 15.

Resultados del estrés laboral, según la Unidad de Trabajo

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

En este factor sociodemográfico-laboral hay un comportamiento de estrés bajo bastante parecido en las cinco Unidades de trabajo, sobresaliendo la Unidad de Clasificación de Puestos con 12 colaboradores que es el 100% del total de trabajadores de dicha unidad.

4.3.7 Satisfacción extrínseca en el trabajo

A continuación, se presentan los datos obtenidos según el Estrés Laboral por la Satisfacción extrínseca en el trabajo de los colaboradores encuestadas.

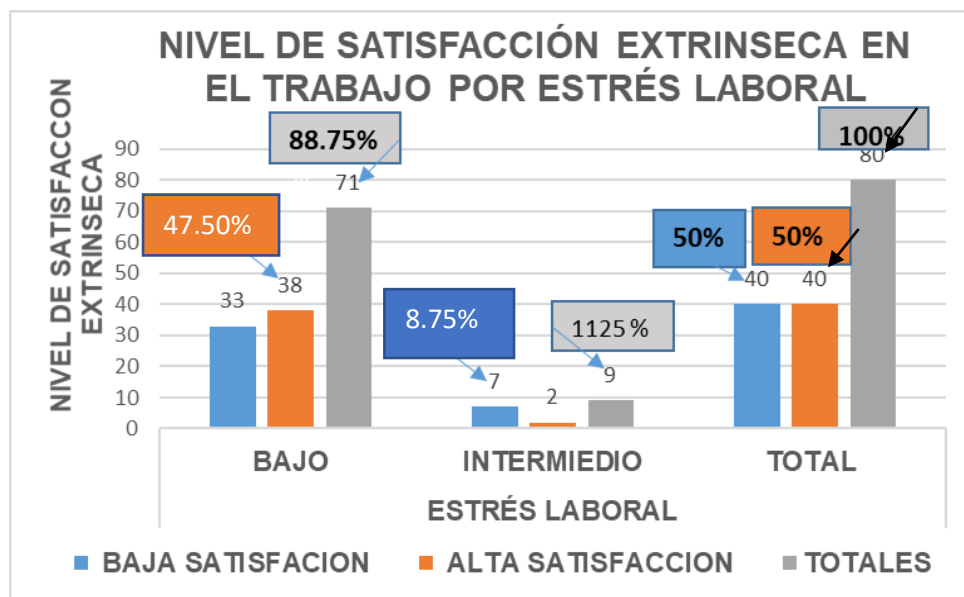
Tabla 13. **Satisfacción extrínseca por estrés**

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	ESTRÉS LABORAL					
	BAJO	INTERMEDIO	TOTAL			
BAJA SATISFACCIÓN	33	7	40	41.25 %	8.75 %	50.00 %
ALTA SATISFACCIÓN	38	2	40	47.50 %	2.50 %	50.00 %
TOTALES	71	9	80	88.75 %	11.25 %	100.00 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 13 muestra una tabla cruzada de datos para determinar la satisfacción extrínseca y los niveles de estrés laboral de los participantes del estudio.

Figura 16. **Resultados de satisfacción extrínseca en el trabajo**



Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 sujetos encuestados, 40 colaboradores muestran baja satisfacción extrínseca, que equivale a un 50%, a los cuales hay que atender, revisando la planificación estratégica, las políticas de formación y la calidad de supervisión, para proponer algunos ajustes que puedan servir para mejorar la satisfacción extrínseca de los trabajadores. No hay ninguna tendencia.

4.3.8 Satisfacción intrínseca en el trabajo

A continuación, se presentan los datos obtenidos según la satisfacción intrínseca en el trabajo de las personas encuestadas

Tabla 14

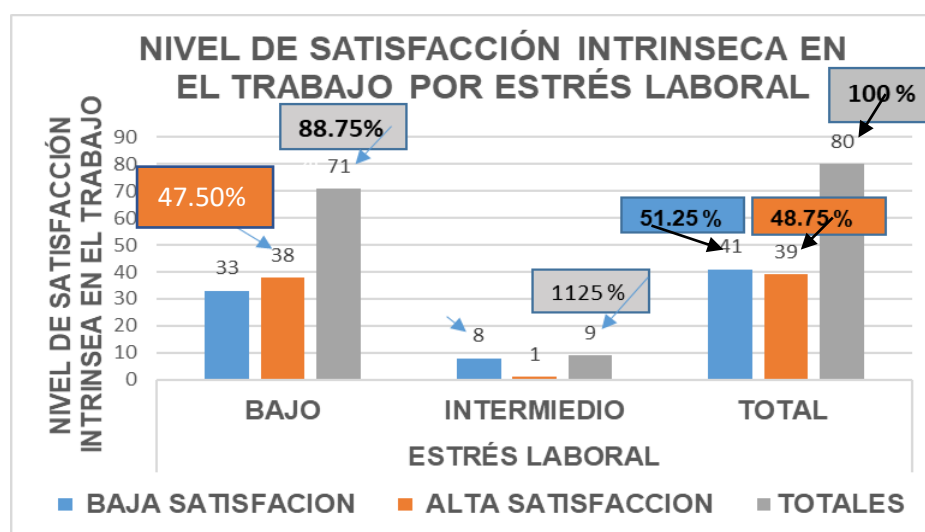
Satisfacción intrínseca por estrés

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	ESTRÉS LABORAL					
	BAJO		INTERMEDIO		TOTAL	
BAJA SATISFACCIÓN	33	41.25 %	8	10.00 %	41	51.25 %
ALTA SATISFACCIÓN	38	47.50 %	1	1.25 %	39	48.75 %
TOTALES	71	88.75 %	9	11.25 %	80	100.00 %

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

La Tabla 14 muestra una tabla cruzada de datos para determinar la satisfacción intrínseca y los niveles de estrés laboral de los participantes del estudio.

Figura 17.

Resultados de satisfacción intrínseca en el trabajo

Nota: Datos de los Sujetos de Estudio.

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados 41 trabajadores tienen baja satisfacción intrínseca, que equivale a un 51.25%, los cuales deben ser atendidos, revisando las posibilidades de desarrollo, promoción y otros aspectos sobre innovación en el que hacer de cada puesto de trabajo. No hay ninguna tendencia.

El aporte de todos los colaboradores sobre el estrés y satisfacción laboral (ya sea extrínseco e intrínseco) de la División de Administración de Recursos Humanos ha sido muy valiosa, ya que se han reflejado hallazgos en los factores sociodemográficos-laborales que pueden servir para mejorar el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores y clima laboral de la institución. Las tablas cruzadas muestran los siguientes resultados:

- El género femenino tiene mayor representatividad que el género masculino.
- El bajo estrés y estrés intermedio predomina en los casados, pero con un margen mínimo.
- El grupo de educación de Primaria y Diversificado padece estrés intermedio y la licenciatura y postgrado estrés bajo.
- El puesto de profesional padece estrés bajo y el grupo de oficina padece estrés intermedio.
- 40 trabajadores presentan baja satisfacción extrínseca, equivalente al 50% y 40 colaboradores presentan alta satisfacción extrínseca, que representa el 50%.
- 39 colaboradores presentan alta satisfacción intrínseca, que equivale al 51.25% y 41 sujetos presentan baja satisfacción intrínseca que equivale al 48.75%.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- a. "No existe relación entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la División de Administración de Recursos Humanos de la universidad en estudio. Se comprueba la hipótesis nula, ya que tanto el estrés laboral bajo como la alta Satisfacción en el Trabajo (Extrínseca e Intrínseca) no alcanzaron el nivel de confianza del 95%.
- b. De los 80 trabajadores entrevistados, 71 colaboradores tienen un nivel de estrés bajo, que equivale a un 88.75 % y nueve colaboradores con estrés intermedio, que equivale a un 11.25 %, siendo los trabajadores más afectados el Género Masculino, Educación a nivel de Diversificado y Estado Civil de Casados. Existe una tendencia de estrés bajo.
- c. De los 80 sujetos que participaron en el estudio, se estableció:
 - 40 trabajadores con un nivel de alta satisfacción extrínseca y 40 colaboradores con baja satisfacción extrínseca.
 - 39 colaboradores con un nivel de alta satisfacción intrínseca y 41 sujetos con baja satisfacción intrínseca.

En la Satisfacción Extrínseca e Intrínseca no hay ninguna tendencia. Debiendo atender a los que presentan baja satisfacción en los aspectos más relevantes que ocasionaron estos resultados.

- d. Se concluyó en la necesidad de atender los resultados negativos y recomendaciones de la presente investigación, especialmente a los trabajadores afectados por el estrés intermedio y baja satisfacción extrínseca e intrínseca.

Recomendaciones

- a. Se propone profundizar sobre los hallazgos en el Estrés Laboral y la Satisfacción en el Trabajo (Extrínseca e Intrínseca), especialmente en la Satisfacción en el Trabajo (Extrínseca e Intrínseca) que no tuvieron ninguna tendencia.
- b. Atender a los trabajadores afectados, que presentaron estrés intermedio, cubriendo sus necesidades con equipo apropiado y capacitándolos en conocimientos sobre tecnología para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia.

También se propone revisar las políticas, normas y procedimientos de la División de Administración de Recursos Humanos para proponer los ajustes que se consideren necesarios.

- c. Atender a los colaboradores con baja satisfacción extrínseca e intrínseca, revisando especialmente los siguientes aspectos:
 - Planificación estratégica.
 - Políticas de formación y la calidad de la supervisión
 - Posibilidades de desarrollo, promoción e innovación de los trabajadores.
- d. Se Propone a las autoridades de la División de Administración de Recursos Humanos buscar soluciones viables a los hallazgos encontrados en la presente investigación, así como motivar a que nuevos investigadores propongan nuevos factores de otras variables que se puedan relacionar con las variables del presente estudio.

Bibliografía

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, "El capital humano de las organizaciones"*. Atlas, S.A.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª. Ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (2009). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. Trillas.

Armijos Mayon, F. B.; Bermúdez Burgos, A. I, y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es

Ajahuana, K. y Guerra, B. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud, ampliación Paucarpata de Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]. Archivo digital.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Albinagorta, S. (2019). *Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú]. Archivo digital.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3874>

Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela]. Archivo digital.
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez>

Archila, C. (2018). *Estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Archivo digital.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf

Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4868>

Charaja, Y. y Mamani, J. (enero 2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Puno, Perú, 2013*. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. *Comuni@cción* 5(1) Puno, Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>

Cirera Oswaldo, Y.; Aparecida Dias, E.; Rueda Eías, S., V.; Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15 (29), pp. 67-80. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Rosario, Argentina.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Ferraz, M. (2020). *Factores laborales que Inciden sobre el Estado de Bienestar Psicológico, Satisfacción y Estrés en el Personal de Enfermería dentro del Área Quirúrgica Hospitalaria*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia, España]. Archivo digital.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/85870/1/Mar%c3%ada%20de%20os%20%c3%81ngeles%20Ferraz%20Mesa%20Tesis%20Doctoral.pdf>

Gallego, Y., Gil, S. y Sepúlveda M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. [Tesis de grado, Universidad CES, Facultad de Medicina. Medellín, Colombia]. Archivo digital. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4229/1/REVISI%C3%93N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%20Y%20DISTR%20DEFINIDOS%20COMO%20REACCI%C3%93N%20HACIA%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LAS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%2028102018.pdf>

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Cuenca 2015. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca. Ecuador] Archivo digital. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*. 5(1). 1-7. ISSN 1390-9592. <https://es.scribd.com/document/473239131/DialnetSatisfaccionLaboralYSuRelacionConElEstres-6163719-pdf>

Ibarra, S. (2019). *Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Archivo digital. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6145.pdf

Instituto Nacional de Salud Pública (2021). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

- Lozano Rodríguez, J. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas preprofesionales*. [Trabajo de graduación de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9310/1/2019_Lozano-Rodriguez.pdf
- Maset, J. (2015). *¿Cómo combatir el estrés?* <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres/>
- Medina, A. (22 de abril de 2015). *Administración de recursos humanos*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/administracion-de-recursos-humanos/>
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23*. https://www.uv.es/melajl/Research/Cuest_Satisf/PresentacionInstrucciones.PDF
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pérez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. [Imagen]. <https://www.ceolevel.com/herzberg>
- Pérez Martínez, J. (2018) *Trata el estrés con PNL*. Centro de Estudios Ramón Areces. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Quiroa, M. (8 de febrero de 2021). *Teoría de Herzberg*.
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Raffino, M. (29 de julio de 2020). *Concepto de Administración de Recursos Humanos*.
<https://concepto.de/administracion-de-recursos-humanos/>.

Real Academia Española (2021). *Diccionario de la lengua española, edición del Tricentenario*. <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

SAS Institute, Inc. (2021). *Advanced Analytics*.
https://www.sas.com/es_mx/solutions/analytics.html

Tamayo, M. (2019). *Procesos de Investigación Científica*. Limusa

Trinidad López, J. (2019). *Relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria de la Universidad Ricardo Palma, escuela de Postgrado, con sede en Lima-Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2355>

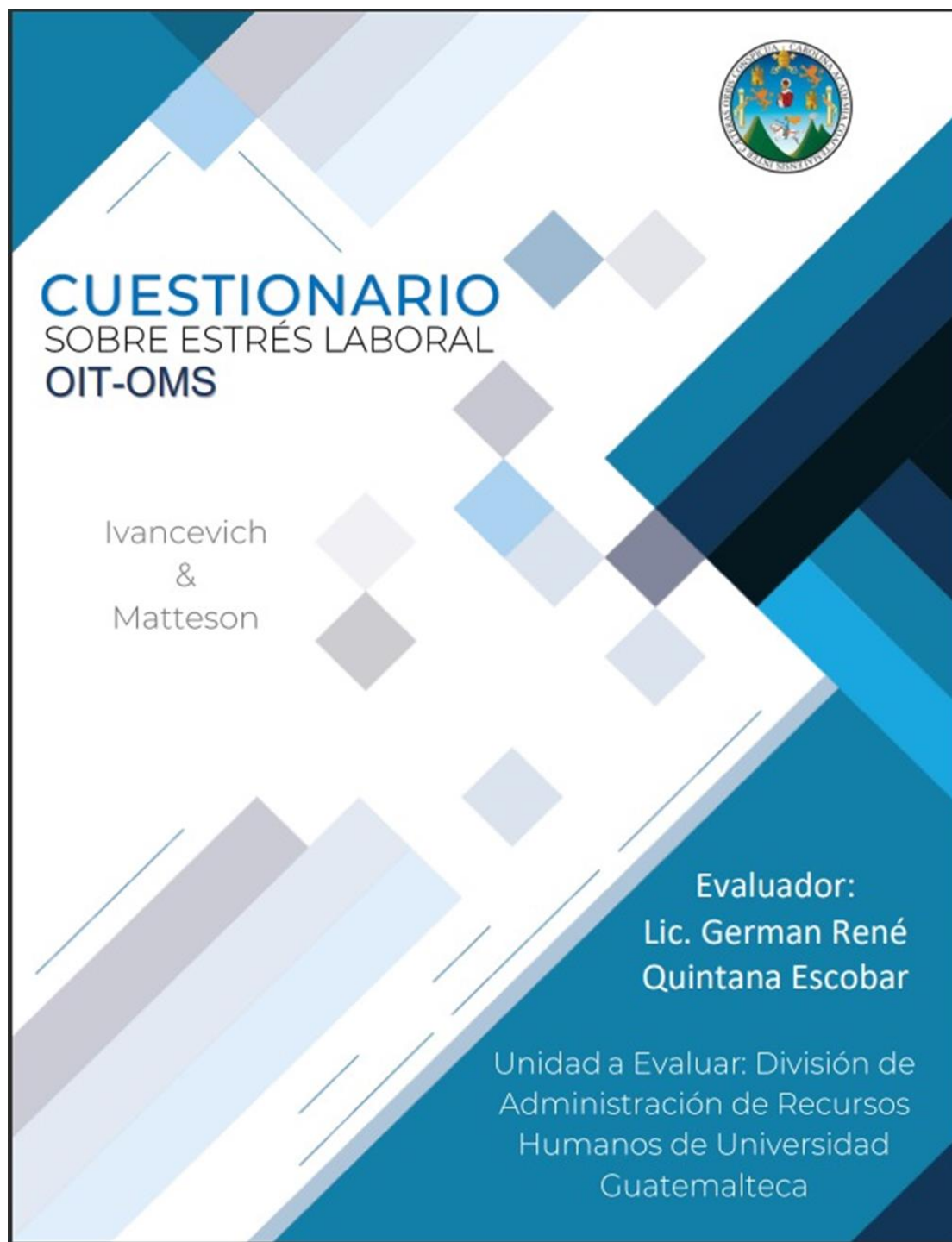
Universidad de San Carlos de Guatemala. (2016). *Manual de Organización la División de Administración de Recursos Humanos*. <http://darh.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2017/10/Actualizaci%C3%B3n-MANUAL-DE-ORGANIZACI%C3%93N-DARH-Aprobado-2017-1.pdf>


Vidal, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*. [Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza, España]. Archivo digital.
<https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

Westreicher, G, (12 de febrero, 2020). *Censo*.
<https://economipedia.com/definiciones/censo.html>

Anexos

Anexo 1. Cuestionarios utilizados en la investigación





CUESTIONARIO
SOBRE ESTRÉS LABORAL
OIT-OMS

Ivancevich
&
Matteson

Evaluador:
Lic. German René
Quintana Escobar

Unidad a Evaluar: División de
Administración de Recursos
Humanos de Universidad
Guatemala

Continuación anexo 1.

No. Caso

Columna 1

INFORMACION PERSONAL

Anote en el espacio de la columna el número que corresponde a su respuesta

Fecha: Día: <input type="text"/> Mes: <input type="text"/> Año: <input type="text"/>	COLUMNA Anotar aquí su Respuesta
Género: Femenino: 1, Masculino 2	<input type="text"/> Columna 2
Edad en años cumplidos:	<input type="text"/> Columna 3
Estado Civil: 1. Soltero(a), 2. Casado(a), 3. Viudo (a), 4. Divorciado:	<input type="text"/> Columna 4
Nivel de Escolaridad: 1. Primaria, 2. Diversificado, 3. Licenciatura, 4. Postgrado:	<input type="text"/> Columna 5
Puesto: 1. Servicio, 2. Oficina, 3. Técnico, 4 Profesional, 5. Dirección	<input type="text"/> Columna 6
Unidad de Trabajo: 1. Jefatura; 2. Sub-jefatura; 3. Reclutamiento; 4. Inducción; 5. Clasificación; 6. Sueldos; 7. Prestaciones Laborales.	<input type="text"/> Columna 7

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario servirá para medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la División de Administración de Recursos Humanos de esta universidad ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. Consta de veinticinco preguntas, **“las cuales todas son necesarias responder”**, relacionadas con los estresores laborales y en cada una, usted debe llenar el espacio denominado Columna con el número que le corresponde a su respuesta de **(1 Nunca, 2 Raras veces, 3 Ocasionalmente, 4 Algunas veces, 5 Frecuentemente, 6 Generalmente, 7 Siempre)** para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, de acuerdo a la escala presentada.


Continuación anexo 1.

No	Preguntas	Nunca	Raras Veces	Ocasional mente	Algunas veces	Frecuente mente	General mente	Siempre	Columna (Aquí anote el número que le corresponde a su respuesta del 1 al 7)
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Los usuarios NO comprenden claramente la misión y metas de mi Unidad de Trabajo.								<input type="text"/> Columna 8
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hacen sentir presionado.								<input type="text"/> Columna 9
3	NO estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								<input type="text"/> Columna 10
4	El equipo que utilizó para realizar el trabajo es limitado y necesita actualizarse								<input type="text"/> Columna 11
5	Mi supervisor NO defiende mis puntos de vista ante los jefes.								<input type="text"/> Columna 12
6	Mi Supervisor NO me respeta								<input type="text"/> Columna 13
7	NO me siento parte del grupo de mi Unidad de Trabajo								<input type="text"/> Columna 14
8	Mi equipo de trabajo NO respalda mis metas de trabajo								<input type="text"/> Columna 15
9	Mi equipo de trabajo NO cuenta con prestigio dentro y fuera de la Unidad de Trabajo								<input type="text"/> Columna 16
10	La Estrategia de la División NO es bien comprendida en mi Unidad de Trabajo								<input type="text"/> Columna 17
11	Las políticas generales, las normas y procedimientos impiden el buen funcionamiento de mi Unidad de Trabajo.								<input type="text"/> Columna 18
12	Las personas de mi nivel tienen poco control sobre el trabajo de mi Unidad de Trabajo.								<input type="text"/> Columna 19

Continuación anexo 1.

No	Preguntas	Nunca	Raras Veces	Ocasional Mente	Algunas veces	Frecuente mente	General mente	Siem pre	Columna (Aquí anote el número que le corresponde a su respuesta del 1 al 7)
		1	2	3	4	5	6	7	
13	Mi supervisor NO atiende mi bienestar laboral.								<input type="text"/> Columna 20
14	NO se dispone de conocimientos tecnológicos suficientes para ser competitivos.								<input type="text"/> Columna 21
15	NO se tiene un espacio adecuado para realizar mi trabajo.								<input type="text"/> Columna 22
16	La estructura organizacional formal de la División NO funciona en mi Unidad de Trabajo								<input type="text"/> Columna 23
17	Mi supervisor NO tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								<input type="text"/> Columna 24
18	Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado								<input type="text"/> Columna 25
19	Mi equipo de trabajo NO me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo.								<input type="text"/> Columna 26
20	La falta de actualización de los procedimientos impiden el buen funcionamiento de mi Unidad de Trabajo.								<input type="text"/> Columna 27
21	Mi equipo de trabajo me presiona con tareas urgentes.								<input type="text"/> Columna 28
22	Me siento presionado al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								<input type="text"/> Columna 29
23	Mi equipo de trabajo NO me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								<input type="text"/> Columna 30
24	La cadena de mando NO se respeta dentro de la División.								<input type="text"/> Columna 31
25	NO se cuenta con la tecnología adecuada para hacer un buen trabajo, según los requerimientos								<input type="text"/> Columna 32

anexo 2.



CUESTIONARIO
SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL
S20/30

J. L. Meliá
&
J. M. Peiró

Evaluador:
Lic. German René
Quintana Escobar

Unidad a Evaluar: División de
Administración de Recursos
Humanos de Universidad
Guatemalteca

Continuación anexo 2.

INSTRUCCIONES:

El siguiente cuestionario servirá para medir la satisfacción de los trabajadores de la División de Administración de Recursos Humanos de esta universidad, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. Consta de veintitrés preguntas, **“las cuales todas son necesarias responder”**, relacionadas con su grado de satisfacción laboral y en cada una, usted debe llenar el espacio denominado Columna con el número que le corresponde a su respuesta de **(1 Totalmente insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Moderadamente Insatisfecho, 4 Ni Satisfecho ni Insatisfecho, 5 Moderadamente satisfecho, 6 Satisfecho, 7 Muy satisfecho)** para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de satisfacción, de acuerdo a la escala presentada.

No.	Preguntas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni Satisfecho, ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Columna (Aquí anota el número que le corresponde a su respuesta del 1 al 7)
		1	2	3	4	5	6	7	
1	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.								<input type="text"/> Columna 33
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas que usted destaca.								<input type="text"/> Columna 34
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas que le gustan.								<input type="text"/> Columna 35
4	El sueldo que devenga, lo recibe oportunamente.								<input type="text"/> Columna 36
5	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar								<input type="text"/> Columna 37

Continuación anexo 2.

No.	Preguntas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni Satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Columna (Aquí anota el número que le corresponde a su respuesta del 1 al 7)
		1	2	3	4	5	6	7	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo								<input type="text"/> Columna 38
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo actualmente.								<input type="text"/> Columna 39
8	La iluminación de su lugar de trabajo								<input type="text"/> Columna 40
9	La ventilación de su lugar de trabajo								<input type="text"/> Columna 41
10	La temperatura de su lugar de trabajo.								<input type="text"/> Columna 42
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la División de Administración de Recursos Humanos								<input type="text"/> Columna 43
12	Las oportunidades de promoción que tiene la División de Administración de Recursos Humanos								<input type="text"/> Columna 44
13	Las relaciones interpersonales con sus supervisores								<input type="text"/> Columna 45
14	La supervisión que ejerce sobre usted normalmente.								<input type="text"/> Columna 46
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.								<input type="text"/> Columna 47
16	La supervisión que ejerce sobre usted actualmente.								<input type="text"/> Columna 48

Continuación anexo 2.

No.	Preguntas	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Modera-mente Insatisfecho	Ni Satisfecho, ni Insatisfecho	Modera-damente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Columna (Aquí anota el número que le corresponde a su respuesta del 1 al 7)
		1	2	3	4	5	6	7	
17	La igualdad y justicia de trato que recibe de la institución.								<input type="text"/> Columna 49
18	El apoyo que recibe de sus supervisores								<input type="text"/> Columna 50
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativo a su trabajo.								<input type="text"/> Columna 51
20	Su participación en las decisiones de su unidad de trabajo.								<input type="text"/> Columna 52
21	Su participación en la toma de decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.								<input type="text"/> Columna 53
22	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales								<input type="text"/> Columna 54
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales								<input type="text"/> Columna 55

GRACIAS POR SU APOYO Y COLABORACIÓN, DIOS LE BENDIGA

Fuente: Ivancevich & Matteson (2009). *Cuestionarios de Estudio Cuantitativo, sobre: Estrés Laboral OIT-OMS y Meliá y Peiró. (1989). Satisfacción Laboral S20/30.*