

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



**ESTRÉS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL, EN COLABORADORES CONTRATADOS BAJO RENGLÓN 011, DE
LAS HIDROELÉCTRICAS ESTATALES DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

Celeste Ckristabel España Pérez

Guatemala, abril de 2021

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



**ESTRÉS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL, EN COLABORADORES CONTRATADOS BAJO RENGLÓN 011, DE
LAS HIDROELÉCTRICAS ESTATALES DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA**

**Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias,
con base en el "Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestro en
Ciencias", actualizado y aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de
Ciencias Económicas, en la resolución contenida en el Numeral 6.1, Punto
SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.**

Asesor: Mgtr. José Antonio García Pérez

Autora: Licda. Celeste Ckristabel España Pérez

Guatemala, abril de 2021

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal II: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal III: Vacante

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

Vocal Quinto: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**TRIBUNAL EXAMINADOR QUE REALIZÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE**

Presidente: Msc. Claudia Elizabeth Aquino García

Secretario: MSc. Julio de León Vizcaíno

Examinador: MSc. Dr. Alfredo Paz Subillaga



ACTA No. RH-JN-05-2021

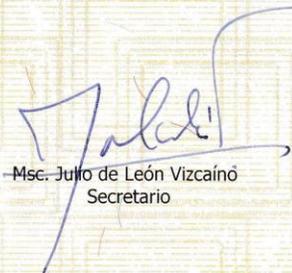
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación 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 **25 de marzo** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Celeste Kristabel España Pérez de Paz**, carné No. **201790469**, 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 **"ESTRÉS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL, EN COLABORADORES CONTRATADOS BAJO RENGLÓN 011, DE LAS HIDROELÉCTRICAS ESTATALES DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA"**, 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 **74** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las observaciones indicadas por la terna en los próximos 30 días calendario.

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



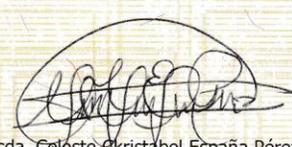
MSc. Claudia Elizabeth Aquino Garcia
Presidente



Msc. Julio de León Vizcaino
Secretario



Dr. Alfredo Paz Subillaga
Vocal I



Licda. Celeste Kristabel España Pérez de Paz
Postulante



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

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Celeste Ckristabel España Pérez de Paz, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 3 de abril de 2021.

(f) _____

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0603-2021
Guatemala, 12 de julio del 2021

Estudiante
Celeste Ckristabel España Pérez de Paz
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 14-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 05 de julio de 2021, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Administración de Empresas, 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, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y los expedientes académicos.

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

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Maestría en Administración de Recursos Humanos

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 29-2021	<u>Celeste Ckristabel España Pérez de Paz</u>	<u>201790469</u>	ESTRÉS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL, EN COLABORADORES CONTRATADOS BAJO RENGLÓN 011, DE LAS HIDROELÉCTRICAS ESTATALES DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA

3º. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por darme la oportunidad de conseguir un logro más, así como la fortaleza en mis momentos de debilidad, y que a pesar de las duras pruebas de la vida ha permitido seguir adelante.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por abrirme sus puertas y contribuir a mi crecimiento personal y profesional. Siempre fue un sueño para mí, poder formarme en esta casa de estudios.
- A MIS PADRES:** Por su ayuda, comprensión y apoyo a lo largo de este difícil proceso.
- A MI ESPOSO:** Rolando por su amor y apoyo incondicional, así como por confiar en mi capacidad y acompañarme a alcanzar cada uno de mis sueños.
- A MI HIJOS:** Diego Rolando y Pablo Fernando por ser mi compañía y mi motivación para seguir adelante, y demostrarles que los sueños se alcanzan trabajando duro.
- A MI ANGEL:** Muy especialmente este logro te lo dedico a ti Ernesto Alejandro, mi amor chiquito, que me acompañaste durante los años de estudio de la Maestría, y que ahora desde el cielo celebras con los ángeles por tu mamá, te amo mi pequeño.
- A MI ASESOR:** Por su paciencia, orientación y apoyo durante este proceso, así mismo por compartir su conocimiento conmigo con el fin de aportar en mi crecimiento profesional.
- A MIS AMIGOS:** Por darme palabras de aliento en mis momentos de dificultad. En especial a la Licenciada Mirna Hernández por su amistad y apoyo tan valioso para mí.

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCION	iii
1. ANTECEDENTES	6
1.1 Antecedentes del sector Hidroeléctricas Estatales	6
1.2 Antecedentes del estrés en el trabajo y la satisfacción laboral	10
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Administración de Recursos Humanos	16
2.2 Sector Público	18
2.3 El estrés	21
2.3.1 Estrés laboral	23
2.3.2 Tipos del estrés laboral	24
2.2.3 Fases del estrés	26
2.2.4 Causas del estrés	27
2.2.5 Consecuencias del estrés	29
2.2.6 Escala de apreciación del estrés	31
2.3 Satisfacción laboral	32
2.3.1 Teorías de la satisfacción laboral	33
2.3.2 Factores de la satisfacción laboral	40
2.3.3 Impacto de la satisfacción laboral	42
3 METODOLOGÍA	44
3.2 Definición del problema	44
3.2 Objetivos	45
3.2.1 Objetivo General	45
3.2.2 Objetivos Específicos	45
3.3 Hipótesis	45
3.3.1 Hipótesis de investigación	45
3.3.2 Hipótesis nula	46
3.3.3 Hipótesis alterna	46

3.4	Especificación de variables	46
3.5	Método Científico.....	47
3.5.1	Fases generales del método científico	48
3.6	Técnicas de investigación	49
3.6.1	Técnicas de investigación documental	49
3.6.2	Técnicas de investigación de campo.....	50
3.6.2.1	Técnica de cuestionario e instrumentos	50
3.7	Universo y Muestra.....	50
3.8	Procedimiento.....	51
4	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
4.1	Relación actual existente entre el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla	53
4.2	Grado de estrés en el trabajo que manejan los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	61
4.3	Nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio.....	64
5.	PROPUESTA DEL PROGRAMA “DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO”	68
5.1	Justificación.....	68
5.2	Objetivo general	69
5.3	Objetivos específicos.....	69
5.4	Procedimiento Inicial	69
5.5	Estrategias a implementar.....	71
4.2.4	Programas de técnicas de relajación:.....	71
4.2.5	Programa de pausas activas	75
4.2.6	Coaching	77
4.2.7	Talleres motivacionales	77
4.2.8	Capacitaciones	78

4.2.8.1	Manejo de estrés laboral	79
4.2.8.2	Inteligencia emocional	79
4.2.8.3	Comunicación efectiva:	79
4.2.8.4	Trabajo en equipo.....	80
4.2.9	Convivencias y actividades sociales.....	80
5.2	Cronograma semestral de actividades	82
CONCLUSIONES.....		83
RECOMENDACIONES		85
BIBLIOGRAFÍA		87
EGRAFÍA.....		91
ANEXOS.....		95
	Anexo 1. Tabla de coeficiente de correlación de Pearson.....	96
	Anexo 2: Valores críticos de la r de Pearson para una prueba unilateral según grados de libertad (N-2).....	97
	Anexo 3. Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)	98
	Anexo 4. Escala Likert para medir Satisfacción Laboral.....	103
	Anexo 5 Procedimiento inicial del programa “Disminución de Estrés en el Trabajo”	108
	Anexo 6 Estrategias del programa “Disminución de estrés en el Trabajo”	109
	Anexo 7: Índice de figuras, cuadros, tablas y gráficas.....	110

RESUMEN

El estrés en el trabajo afecta de manera considerable a los colaboradores que lo padecen, se ve reflejado no solo en síntomas físicos sino psicológicos que hacen que el individuo pierda su calidad de vida y afecte en los diferentes entornos en que se desenvuelve el ser humano, por esa razón, es un fenómeno que ha llamado la atención de diversos tipos de empresas.

En Guatemala, varias universidades han realizado estudios al respecto a fin de identificar estrategias que permitan mitigar las causas del estrés en el trabajo y disminuir los efectos de este sobre el rendimiento y comportamiento del colaborador. En esta ocasión, se consideró realizar la presente investigación en las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, específicamente con el personal contratado bajo renglón 011, ya que se ha evidenciado un desempeño deficiente, conflictos en las relaciones laborales y en algunos casos enfermedades físicas y psicológicas; lo anterior incide de manera negativa en la percepción que tienen los colaboradores en relación a la satisfacción en su trabajo, afectando así el clima organizacional de la empresa.

La presente investigación se realizó con base en el método científico, en sus tres fases; con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo-correlacional, ya que buscaba especificar las propiedades y características tanto del estrés en el trabajo y la satisfacción laboral; así como explicar la relación entre ambas variables. El estudio fue de diseño no experimental transversal, debido a que no existió manipulación de variables y la recolección de los datos fue en un único momento.

Con base en los resultados del estudio, se evidenció que la relación entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral es positiva muy baja, por lo que no existe una mayor influencia de parte del estrés en el trabajo sobre el nivel de satisfacción que refieren los colaboradores y se confirma la hipótesis alterna planteada para el estudio. Asimismo, se identificó un estrés en el trabajo en un grado medio a alto y

un nivel de satisfacción laboral medio a alto. Al realizar el análisis de los indicadores, se determinó que el indicador que más influye en el grado de estrés presente es el de contexto laboral y el indicador de la satisfacción laboral que más contribuye con el nivel descrito es el de relaciones con superiores y compañeros de trabajo.

Por lo anterior, se realizó un programa para disminuir el estrés en el trabajo que padecen los colaboradores de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, y se solicita a la empresa implementarlo a la brevedad posible, evaluar los resultados y realizar los cambios que consideren pertinentes, a fin de disminuir el grado de estrés en el trabajo identificado, y contribuir así, a elevar los niveles de satisfacción observados en la presente investigación.

INTRODUCCION

La presente investigación se realizó en el sector de Hidroeléctricas Estatales, el cual tuvo sus inicios en Guatemala en el año 1927. Es importante mencionar que el estudio se llevó a cabo en el departamento de Escuintla, ya que ahí se encuentra la segunda hidroeléctrica más grande y la que tiene mejor ejecución presupuestaria a nivel nacional.

Este estudio se realizó con un censo de la población de colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas estatales, debido a que esta categoría representa a los trabajadores de mayor permanencia dentro de la institución, en comparación con el personal bajo otro renglón presupuestario.

Asimismo, se buscó la relación entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas estatales del departamento de Escuintla, considerando la percepción en que el estrés influye de manera negativa en el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores, y con un impacto en la productividad de la institución.

Las causas del estrés en el trabajo pueden originarse por muchas situaciones que ocurren en la dinámica laboral, tales como: malas relaciones interpersonales con el jefe de área o con los compañeros de trabajo, falta de oportunidades de crecimiento dentro de la organización, falta de reconocimiento por el buen desempeño, injusticias en el trato a los colaboradores, condiciones físicas que no permiten el desarrollo eficiente del trabajo, entre otras.

Es importante gestionar de manera correcta los factores antes mencionados, a fin de que el colaborador se sienta cómodo y satisfecho en su puesto de trabajo. La satisfacción laboral tiene múltiples ventajas para una institución, tales como: Incrementa la productividad, el colaborador se siente más comprometido, disminuye el índice de rotación y ausentismo, mejora las relaciones

interpersonales y el trabajo en equipo, ayuda a prevenir enfermedades psicológicas y físicas, entre otras.

Como guía de la presente investigación, se consideró pertinente establecer como objetivo general: determinar la relación actual existente entre el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del Departamento de Escuintla; y como objetivos específicos: Identificar el grado de estrés en el trabajo que manejan los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas estatales de departamento de Escuintla; identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio y diseñar un programa que contribuya a disminuir el estrés en el trabajo en el sector de las hidroeléctricas estatales del departamento de Escuintla.

La hipótesis de investigación que se buscó comprobar en el presente estudio fue: el grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas estatales que operan en el departamento de Escuintla, incide en el nivel de satisfacción laboral de los mismos. La hipótesis nula fue: el grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas estatales que operan en el departamento de Escuintla, no incide en el nivel de satisfacción laboral de los mismos; y la hipótesis alterna establecida indica que el grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, incide de manera no significativa en el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

El presente informe consta de cuatro capítulos: en el primer capítulo se exponen los antecedentes e investigaciones que se han realizado y están relacionadas al sector de hidroeléctricas estatales y los antecedentes del marco referencial en relación con el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral.

En el capítulo dos, se presenta una exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación, que provienen de la revisión de la literatura correspondiente y el desarrollo de una propuesta teórica, debidamente referenciados de acuerdo con las normas APA.

En el capítulo tres se explica la metodología utilizada para indagar el problema de investigación, así mismo, se define y delimita el problema, objetivo general y específicos, hipótesis y especificación de variables, diseño utilizado, unidad de análisis, período histórico, ámbito geográfico de la investigación, universo y tamaño de muestra, instrumentos de medición aplicados y resumen del procedimiento usado en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados y la discusión de estos, los cuales están expuestos con base en los objetivos generales y específicos de la investigación. Asimismo, en el capítulo cinco se presenta una propuesta de un programa con el fin de disminuir el estrés en el trabajo de los colaboradores contratados bajo el renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

Posterior se presentan las conclusiones y recomendaciones, como resultados de la investigación realizada; en las mismas están contenidos los hallazgos más importantes que confirman o rechazan las hipótesis del estudio.

Este estudio contiene también un listado de las referencias bibliográficas que se utilizaron para la elaboración del marco teórico, análisis y discusión de resultados, las cuales están de acuerdo con las normas APA requeridas; y finalmente, se encuentra una sección de anexos que incluyen información más completa de lo trabajado en el presente estudio.

1. ANTECEDENTES

A continuación, presentan los antecedentes que exponen el marco referencial teórico y empírico de la investigación “El Estrés en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral, en colaboradores contratados bajo renglón 011, de las hidroeléctricas estatales del departamento de Escuintla”; en forma lógica, de lo ocurrido en el desarrollo teórico y en la práctica social; hasta llegar al momento espacial y temporal del tema desarrollado.

1.1 Antecedentes del sector Hidroeléctricas Estatales

Guatemala es un país multiétnico, multilingüe y pluricultural, que posee una riqueza cultural y natural única. Dentro de su riqueza cultural se puede mencionar que Guatemala alberga la mayor cantidad de parques arqueológicos mayas, su historia y su cultura. Así también, en su riqueza natural sobresale su impresionante flora, fauna y accidentes geográficos como los ríos, que permiten su utilización para crear los recursos necesarios para la existencia humana.

Una de las formas en que son aprovechados los ríos de Guatemala, es la generación de energía eléctrica a través de las hidroeléctricas del Estado, e históricamente se puede conocer que: “en 1927 el Gobierno de la República de Guatemala inaugura la primera hidroeléctrica del Estado, administrada al inicio por la Dirección de Obras Públicas del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas, y fundada con el nombre de planta hidroeléctrica Santa María, ubicada en aldea Santa María, del municipio de Zunil, del departamento de Quetzaltenango”. (Instituto Nacional de Electrificación, 2018, s.p.).

Las hidroeléctricas aprovechan la fuerza de la corriente de los ríos para generar energía eléctrica; son la evolución de los antiguos molinos que se usaban para generar energía.

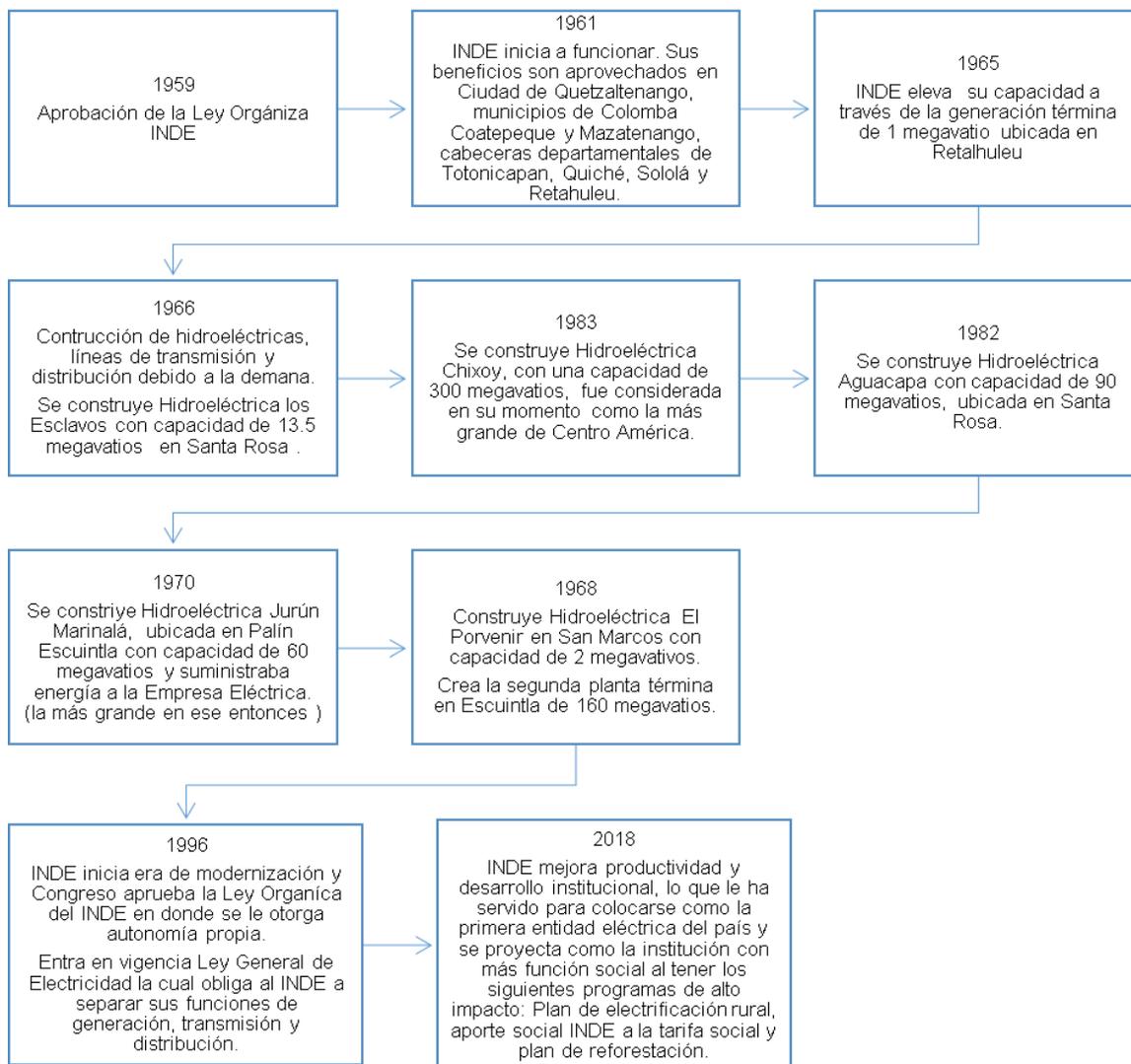
Según, INDE (2018, s.p.) La principal función de la primera hidroeléctrica era proveer fluido eléctrico al ferrocarril de los Altos, el cual transportaba personas y carga comercial desde San Felipe Retalhuleu a la cabecera departamental de

Quetzaltenango; el mismo estuvo en funcionamiento únicamente 8 años, ya que un fenómeno natural destruyó la estructura férrea. Posteriormente, la generación de energía eléctrica fue reorientada a comunidades de Occidente del país, en los departamentos de Quetzaltenango, Retalhuleu, Suchitepéquez y San Marcos; esta estrategia fue conocida como Plan de Electrificación Rural. Es importante mencionar que ésta hidroeléctrica era administrada por una entidad parte del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas, debido a que no existía una institución específica que se encargara de su administración; por lo que el Ingeniero Oswaldo Santizo le propone al Coronel Carlos Castillo Armas, la creación de una institución gubernamental que se encargará exclusivamente de la electrificación rural del país y redacta el anteproyecto de ley para la creación del Instituto Nacional de Electrificación (INDE), el cual fue asesorado por el Ingeniero Jorge Manuel Dango, presidente del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Por lo que se puede afirmar que el fin de la primera hidroeléctrica fue generar energía para movilizar un medio de transporte, y no para satisfacer las necesidades de electricidad que tenían los habitantes de ese sector. Sin embargo, gracias al fenómeno natural suscitado la generación eléctrica de la primera planta fue aprovechada en comunidades rurales de varios departamentos de Guatemala.

Con base en la propuesta por parte del Ingeniero Santizo, se crea el Instituto Nacional de Electrificación (INDE), que es la institución encargada de generar y transmitir energía eléctrica en toda Guatemala y su evolución a lo largo del tiempo se presenta en la siguiente línea de tiempo:

Figura 1.1 Evolución del Instituto Nacional de Electrificación de Guatemala



Fuente: Elaboración propia con información obtenida del Instituto Nacional de Electrificación, 2018

Se puede observar en esta figura, que el Instituto Nacional de Electrificación ha tenido un crecimiento considerable, que no solo se enfoca en generar energía eléctrica que cubre las demandas de manera moderna y eficiente, sino también contribuye con la economía general beneficiando a la población con sus programas sociales.

Asimismo, el INDE provee de múltiples oportunidades de trabajo para la población guatemalteca, y a través de una gestión del personal efectiva contribuye al crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.

En Guatemala, existen muy pocas investigaciones realizadas en el sector de hidroeléctricas estatales, una de ellas fue realizada por parte de Hernández (2015) quien en su tesis de pregrado realizó una investigación con el objetivo general de determinar el clima laboral de los colaboradores del área administrativa de una hidroeléctrica estatal de Alta Verapaz, evidenciándose un clima laboral satisfactorio en relación a la satisfacción laboral, la comunicación, la cooperación, bienestar emocional, trabajo en equipo y retribución salarial; el indicador más bajo en el estudio de clima fue la estructura física de la hidroeléctrica, como conclusión principal la autora afirma que los colaboradores que participaron en el estudio, evidenciaron sentirse satisfechos laboralmente con un porcentaje del 82.75%, y recomendó formalizar un estudio de clima laboral anual en todas las áreas de la hidroeléctrica, con el objetivo de obtener resultados globales de la organización y establecer las mejoras correspondientes.

Otra investigación realizada en el sector, y que requirió de un trabajo en conjunto por parte de la Dirección de Incidencia Pública, el Instituto de Estudios Ambientales y Recursos Naturales, el Instituto de Investigación Económicas y Sociales, y el Instituto de Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz de Guatemala (2014), fue el estudio Gestión e Inclusión Social en Proyectos Hidroeléctricos, el cual plantea 5 propuestas integrales para la gestión e inclusión social en proyectos hidroeléctricos; una de ellas se enfoca en la Responsabilidad Social Empresarial, la cual fue elaborada con base en un diagnóstico que permitió identificar las principales causas de conflictos, evidenciando que la gestión proactiva en temas de responsabilidad social por parte de las empresas es clave y que se debe reorientar a las estrategias de gestión participativa las cuales son: comunicación proactiva, dialogo multiactores para el cambio y participación. Lo anterior acompañado del seguimiento y evaluación de los entes encargados.

A pesar de que las actividades laborales de las hidroeléctricas estatales en Guatemala, representan una parte importante en la economía guatemalteca, existen muy pocas investigaciones realizadas en el sector que beneficien la administración del recurso humano, por lo que es importante considerar las múltiples ventajas de una gestión de personal de manera eficaz.

1.2 Antecedentes del estrés en el trabajo y la satisfacción laboral

El estrés laboral es una sintomatología que afecta cada día más a los empleados de las organizaciones, sus consecuencias no solamente son físicas sino también psicológicas y conductuales para quienes las padecen. Los efectos del estrés se pueden ver reflejados en el ámbito social, escolar, familiar y laboral, es decir, que afecta todas las áreas de interacción de la persona que lo padece.

El estrés en el trabajo, siempre ha estado presente en el desarrollo de la actividad laboral y en el clima organizacional de las empresas; sin embargo, en la actualidad se le ha da más importancia por parte de las Organizaciones debido a los altos costos que ocasiona y deterioro de la calidad de vida de los trabajadores, lo que afecta en el nivel de satisfacción que experimenta el colaborador.

En Guatemala, se han realizado varias investigaciones enfocadas en estudiar la relación entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral, dentro de las que se exponen las siguientes:

Ibarra (2019) en su estudio de postgrado con enfoque mixto y de tipo descriptiva-correlacional, de título Estrés Laboral y su impacto en la Satisfacción de Personal Operativo de Plantas Empacadoras de la Costa Sur, estableció como objetivo general analizar la relación de los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur, en donde se evidenció que el nivel de estrés se encuentre en un nivel medio y alto, asimismo, los colaboradores en mayor porcentaje refieren sentirse satisfechos y muy satisfechos, por lo que la autora concluyó que los niveles de estrés evidenciados en los colaboradores estudiados no inciden en los niveles de satisfacción

encontrados, por lo que recomendó centrar la atención en las causas que están generando estrés e implementar actividades con el fin de mejorar la situación actual de los colaboradores y generar los recursos para optimizar sus habilidades de afrontamiento, mejorar su resistencia a la tensión y reducir el impacto del estrés en la salud y bienestar. El presente estudio sirve de respaldo a la hipótesis nula de la presente investigación.

Archila (2018) en su investigación de postgrado con enfoque mixto y de tipo descriptiva-correlacional, titulada el estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala, definió como objetivo general establecer la relación entre ambas variables de los colaboradores objeto de estudio, en donde se evidencio que los factores que generan estrés son la carga laboral excesiva elevado grado de responsabilidad, inadecuada planificación de tareas, jornadas de trabajo extensas, ausencia de apoyo, falta de reconocimiento, falta de apoyo al trabajo en equipo y una compensación salarial inadecuada. El estudio dentro de sus conclusiones afirmó que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral, por lo que recomienda capacitaciones con el fin de controlar, reducir y mitigar las fuentes de estrés y fortalecer los factores de la satisfacción laboral con el fin de lograr niveles adecuados. Este estudio respalda la hipótesis de investigación que se planteó para la presente investigación.

Así también, Anleu (2018) en su estudio de Licenciatura con enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva-correlacional, titulada el estrés y satisfacción laboral (un estudio realizado con colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial de Pradera, Xela), estableció como objetivo general identificar la relación existente entre ambas variables, obteniendo como resultado que existe una relación entre las variables de estudio en fechas establecidas debido a la demanda de clientes que es mayor a la carga laboral, asimismo, se evidencia que los colaboradores se sienten satisfechos en relación a las condiciones de trabajo, apoyo laboral, recompensas equitativas y trabajo desafiante. En la conclusión de la investigación se afirmó que el estrés no afecta

significativamente la satisfacción de los trabajadores ya que los resultados de estrés son moderados y existe un significativo nivel de estrés, por lo que se recomendó establecer metas alcanzables en determinadas temporadas, aplicación de técnicas anti estrés como mindfulness y biofeedback, actividades recreativas y talleres para disminuir el estrés y aumentar la satisfacción en el trabajo. Esta investigación también se utilizará como respaldo de la hipótesis del presente estudio, ya que indica una relación de variables, aunque no sea significativa.

Guerra (2017) en la investigación de postgrado que realizó con enfoque cualitativo y de tipo descriptivo-correlacional, con el título de Relación de la Satisfacción Laboral y Compensaciones Económicas con la Rotación de Personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos cosméticos en la ciudad de Guatemala, estableció como objetivo general: establecer la relación entre satisfacción laboral y compensaciones económicas con la rotación de personal del personal de ventas en las empresas dedicadas a la comercialización de productos cosméticos y obtuvo como resultado que se el nivel de satisfacción del personal del área de ventas es bajo debido al inadecuado sistema de compensaciones dentro de las empresas del sector objeto de estudio por lo que concluyó que se confirma la hipótesis planteada que afirma una satisfacción baja ocasionada por el sistema de compensaciones actual. La autora recomendó diseñar un sistema de compensaciones que cumpla no solamente un paquete de compensaciones que cumpla no solamente con las disposiciones legales, sino que garantice la relación con el trabajo realizado, ofreciendo un programa racional que contribuya a que las empresas del sector obtengan y retengan al personal adecuado al mejor costo. con las disposiciones legales, sino que garantice la relación con el trabajo realizado, ofreciendo un programa racional que contribuya a que las empresas del sector obtengan y retengan al personal adecuado al mejor costo. Este estudio sirve de referencia con el fin de evidenciar una relación entre las variables investigadas.

Otro estudio realizado por Caal (2015) en su investigación de postgrado con enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva-correlacional, titulada Satisfacción

Laboral y Clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias Administrativas de una institución pública, identificó como objetivo general: establecer la condición actual, la relación y diferencias entre las percepciones y actitudes de los empleados, en cuanto a los factores del clima organizacional y satisfacción laboral en distintas Dependencias Administrativas de una institución pública guatemalteca. Con dicho estudio, obtuvo como resultado que existe una relación directamente proporcional, entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral; sin embargo, solamente en las Dependencias B y D, el clima crece en más del 60% a causa de la satisfacción, en los otros casos está entre 47% y 54% esta relación. Por lo que la autora concluyó que el clima organizacional en estas últimas dependencias se ve afectado principalmente por otras variables y no por la satisfacción laboral y recomendó establecer un programa motivacional, que estimule la comunicación y las relaciones interpersonal es entre los empleados de las distintas dependencias del Ministerio. Esta información sirve de referencia para evidenciar que la satisfacción laboral incide en el clima solamente en un porcentaje de los colaboradores objeto de estudio.

Otro estudio relacionado con la satisfacción laboral fue realizado por Castro (2014), quien en su investigación de postgrado con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional titulada relación entre Desempeño Docente y Satisfacción Laboral de Profesores de tiempo parcial de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, estableció como objetivo general establecer si existía una relación entre el desempeño docente y satisfacción laboral del profesor de tiempo parcial de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sede central, jornadas sábado y domingo, y obtuvo como resultado del análisis estadístico por medio del coeficiente de Pearson para la relación entre satisfacción laboral y desempeño docente es de 0.232 el cual indicó que tiene un valor próximo a 0. Por lo que la investigación concluyó que no hubo relación lineal entre las variables satisfacción laboral y desempeño docente. La autora recomendó monitorear la satisfacción laboral del personal de diferentes sedes y jornadas de la Facultad de

Humanidades, asimismo, hacer uso del manual de motivación propuesto con base en la investigación realizada. Lo anterior sirve como referencia a la presente investigación al afirmar que no se evidenció relación entre la satisfacción laboral y el desempeño.

Es importante mencionar que Ibarra (2009) en su investigación de postgrado con enfoque cuantitativo y tipo descriptiva-correlacional-explicativa, titulada el estrés laboral y su impacto en la satisfacción del personal operativo de planta empacadoras de la Costa Sur, definió como objetivo general analizar la relación entre variables, y obtuvo como resultado que el 81% de los colaboradores manifestaban padecer de estrés en nivel medio a alto, así como un 98% de los colaboradores perciben sentirse un nivel medio alto de satisfacción, al correlacionar ambos fenómenos se determina que existe una correlación positiva moderada de 0.67, por lo que se concluyó que los niveles de estrés encontrados no inciden en los niveles de satisfacción y se recomendó centrar la atención en modificar, eliminar o disminuir las situaciones que generan estrés, así como establecer programas médicos para tratar las afecciones actuales y el desarrollo de programas para mantener los niveles de satisfacción hallados. Esta información avala la hipótesis nula establecida que afirma que no existe relación entre ambos fenómenos.

A nivel internacional, también se han realizado estudios con la intención de determinar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, por lo que a continuación se presentan algunos de ellos:

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) en su artículo científico titulado: relación entre la satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción de Chile, indican que su estudio fue realizado con el objetivo de analizar la relación entre las variables antes mencionadas, la hipótesis definida expone que a mayor nivel de estrés menor nivel de satisfacción laboral, los resultados en relación a la primera variable evidencian que existe baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global y en relación a la segunda se evidencia que la satisfacción

laboral se encuentra en un nivel medio, al momento de correlacionar ambos fenómenos se concluyó que a mayor percepción de la satisfacción y control en el trabajo, se logra reducir el grado de estrés, además que la dimensión de apoyo social laboral global aumenta la satisfacción laboral, permitiendo disminuir el estrés, por lo que la hipótesis establecida fue parcialmente aceptada. Lo anterior evidenció que una variable sí se relaciona e incide de cierta manera en la otra, lo que apoya el objetivo general planteado en la presente investigación.

Así también, Florián (2017) en su investigación de postgrado con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional de nombre: Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo en la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 de Perú, con el objetivo general de identificar la relación entre variables, determinó que el 81.67% de los colaboradores padecen de un estrés laboral medio; con base en la satisfacción laboral se evidenció que un 65% de trabajadores indica sentirse satisfecho en un nivel medio mientras que el 23.33% están en un nivel alto, los resultados de la correlación fueron de -0.0124 lo que indica que existe una correlación negativa baja que no es significativa por lo que se concluyó que no existe relación entre las variables estudiadas y se recomendó propuestas que permitan mejorar la satisfacción laboral y disminuir el nivel de estrés identificado. Lo anterior argumenta y orienta a que en esta investigación se comprobará la hipótesis nula.

Con base en lo expuesto anteriormente, es evidente que existen diferentes estudios que han buscado determinar sí existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral, pero que evidencian una postura totalmente contraria, ya que algunos de ellos indican que sí existe relación entre variables, otros evidencian que no y algunos que consideran que no es significativa y por tanto no debe considerarse.

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico está constituido por la exposición y análisis de los diferentes enfoques teóricos y conceptuales, así como estudios relacionados con el problema de la investigación orientada al estrés en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral, de los colaboradores contratados bajo renglón 011, de las hidroeléctricas estatales del departamento de Escuintla.

Para la elaboración del marco teórico fue necesario revisar, detectar, consultar, extraer, recopilar e integrar toda la información de interés y presentarla en este apartado, a fin de tener un marco de referencia para el presente estudio.

2.1 Administración de Recursos Humanos

En relación al contexto de la administración de recursos humanos es importante mencionar que el recurso humano es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales de cualquier empresa, por lo tanto, es indispensable que los colaboradores desarrollen su actividad laboral dentro de un ambiente idóneo.

De acuerdo a Escobar, Cuesta, Espinoza y Peñalver (citados por Armijos, Bermúdez y Mora, 2019) afirman que:

El recurso humano es conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización, deviniendo en factor de ventaja competitiva más importante en la contemporaneidad; siendo el principal elemento de toda organización, que garantiza el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa. (p. 165)

El recurso humano es un elemento clave en el desarrollo de las actividades laborales de las empresas; una organización puede contar con la mejor tecnología, instalaciones físicas, materia prima entre otros, pero sí no cuenta con un personal competente para llevar a cabo sus actividades el funcionamiento de la misma se verá comprometido.

Además del recurso humano idóneo en una organización, es sumamente importante la efectiva administración del mismo, Dessler y Varela (2011) afirman que la administración de recursos humanos “se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización” (p. 2)

Es decir, administrar al personal de manera correcta no solo incluye buscar los mecanismos para atraerlo y seleccionarlo, también es necesario desarrollar las estrategias adecuadas con el fin de desarrollar y retener al talento humano de una organización en un ambiente agradable, equitativo y seguro.

De acuerdo a lo que expone Chiavenato (2017) los procesos y subprocesos de la administración de Recursos Humanos son:

- Procesos de provisión de personas: Reclutamiento, selección y planeación de recursos humanos.
- Procesos de organización de personas: Diseño de puestos, análisis y descripción de puestos y evaluación del desempeño.
- Procesos de retención de personas: Remuneración, prestaciones, higiene y seguridad y relaciones sindicales.
- Procesos de desarrollo de personas: Capacitación, desarrollo de personal y desarrollo organizacional.
- Procesos de evaluación de personas: Banco de datos, controles y sistemas de información. (p. 103)

Una administración eficaz debe basarse en el diseño adecuado de los procesos mencionados, los cuales deben ir orientados a los objetivos y planificación de la organización, el fin es que los colaboradores puedan aplicar los conocimientos que

poseen y desarrollar las competencias necesarias para realizar su trabajo de una manera eficiente y en un ambiente satisfactorio que no les genere estrés.

En la actualidad, muchas empresas se enfocan únicamente en llevar a cabo algunos procesos del área de recursos humanos, pero es indispensable que se ponga atención a cada uno de los procesos, y que se lleven a cabo en conjunto, ya que permiten alcanzar una adecuada administración del personal, lo que representa múltiples ventajas para las organizaciones.

2.2 Sector Público

De acuerdo con lo expuesto en el Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN, 2018) el sector público en Guatemala “Está conformado por el conjunto de unidades de gobierno general y empresas públicas que desarrollan actividades y funciones que son competencia del Estado, o que son asumidos por éste”. (p. 17).

El sector público guatemalteco está conformado por todas aquellas instituciones que son dirigidas y administradas por el gobierno, a fin de brindar los servicios que regulen las actividades económicas del país.

Asimismo, el MINFIN (2018) expone que la Institución Pública “Es un organismo que desempeña una función de interés público dentro del territorio nacional y que, por Orden Constitucional o Ley Ordinaria, es una organización fundamental del poder soberano de un Estado o una Nación”. (p. 18).

Todas las instituciones públicas están conformadas por colaboradores a quienes se les da el nombre de Servidor Público, la Ley del Servicio Civil (1968) define que:

Para efectos de esta ley, se considera servidor público, la persona individual que ocupe un puesto en la Administración Pública en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligada a prestarle sus servicios o a ejecutarle una

obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la propia Administración Pública. (p. 7)

Toda persona que sea contratado por cualquier institución pública es considerada servidor público, y como se menciona anteriormente en el sector público existen diferentes formas de contratación o renglones presupuestarios.

Debido a las características de la presente investigación se expone a continuación el renglón presupuestario 011. Los empleados contratados bajo ese renglón presupuestario son el “Personal permanente. Comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos”. (MINFIN, 2018, p. 247).

De acuerdo con lo anterior, se puede inferir que la principal característica del personal contratado bajo renglón 011 es que son considerados trabajadores permanentes contratados por tiempo indefinido, que están bajo la dirección de las entidades públicas.

Es importante crear las condiciones necesarias para que estos colaboradores, así también, los contratados bajo los diferentes renglones presupuestarios puedan desarrollarse en un ambiente satisfactorio y libre de fuentes de estrés que les perjudiquen de manera física, psicológica y laboral.

En Guatemala se han realizado varios estudios del estrés en el trabajo y la satisfacción laboral, y algunos de ellos se han realizado específicamente en el sector gubernamental guatemalteco, los cuales se mencionan a continuación:

En relación al estrés, Díaz (2019) realizó una investigación con el fin de conocer los factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del plan de prestaciones del empleado municipal de la ciudad de Guatemala, en donde afirma que los principales factores son la carga laboral, la falta de equipo, la presión, la falta de comunicación, falta de capacitación y motivación e inestabilidad en el puesto de trabajo; e indica que

la productividad es mayormente afectada por el estrés en relación a las relaciones interpersonales. (p. 48).

Delgado, M. (2019) realizó un estudio con el fin de identificar los riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas, e identificó que los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral del colaborador y no les permiten tomar decisiones autónomas en relación a la ejecución de las tareas. Afirma que las condiciones generadas por el estrés laboral son sobrecarga laboral, manifestaciones de carácter psicológico-biológico como problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, cansancio mental, sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, lo que perjudica la salud del colaborador en el desempeño de su trabajo. Un hallazgo importante es que el estrés no afecta las relaciones interpersonales entre trabajadores, ya que el equipo de trabajo manifiesta experimentar relaciones laborales de armonía, confianza, respeto y una alta cualificación del compañero para ejecutar las tareas. (p. 73)

En los estudios anteriores se evidencia que el estrés en el trabajo genera múltiples consecuencias que no solo afectan la salud física y psicológica del colaborador, sino también, el desempeño y productividad de la persona que lo padece. Llama la atención, que en ambos estudios no se evidencia una afección directa del estrés sobre las relaciones interpersonales, es decir, que a pesar de que los trabajadores se encuentran estresados se sienten satisfechos con la relación con sus compañeros de trabajo.

En relación a la satisfacción laboral, Nimatuj (2018) realizó una evaluación de la satisfacción laboral con el fin de proponer planes de mejora para el personal de la Dirección Departamental del Ministerio de educación, en donde ella expone un índice de satisfacción del 49%, el cual está muy por debajo del promedio establecido para el análisis, el cual era del 70%. La autora argumenta que este índice de satisfacción bajo se debe a falta de planes de mejora, ausencia de oportunidades de formación y crecimiento, inadecuadas condiciones laborales, falta de programas de reconocimiento y valoración de trabajo y carencia de

liderazgo, por lo que ella realizó una propuesta orientada a las áreas de necesidad con el fin de mejorar la satisfacción que perciben los colaboradores. (pp. 176 y 177).

Asimismo, Solórzano (2018) realizó una propuesta de intervención relacionada con las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral como estrategia de la calidad de servicio en el área de Intermediación Laboral, Dirección General de Empleo, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en donde indica que con base en los resultados se evidencia falta de satisfacción en los colaboradores objeto de estudio, la cual se vio reflejada en aspectos de participación, implicación y responsabilidad, formación, información y comunicación y gestión del tiempo, lo que ocasionó dificultades en las relaciones interpersonales. (p. 59) Por lo que, procedió a realizar una propuesta con el fin de incidir en un nivel de satisfacción más positiva.

En los estudios anteriores, se evidencia que la satisfacción laboral se encuentra bajo en ambos grupos de colaboradores estudiados, y que la insatisfacción se ve originada por varias causas del ámbito laboral, y se ve reflejada en aspectos de la persona que afectan su desempeño. Con base en los resultados, se procedió a realizar una propuesta que contribuya a un mejor nivel de satisfacción. Es importante mencionar que, en uno de estos estudios, la satisfacción si incide sobre las relaciones interpersonales a diferencia del estrés laboral.

El estudio del estrés en el trabajo y la satisfacción laboral han llamado mucho la atención de la comunidad académica y empresarial, debido a las múltiples consecuencias negativas en el ámbito laboral originadas por estrés y la variedad de beneficios que ofrecen los colaboradores que se sienten satisfechos en su trabajo.

2.3 El estrés

En la actualidad cada día se escucha más el término estrés, para hacer referencia al estado que se origina cuando una persona no puede controlar la presión que

causa su entorno; sin embargo, el estrés ha estado presente desde hace mucho tiempo; así como lo indica Archila (2018) “La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV, y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest*.” (p. 13).

Se puede afirmar que el estrés ha evolucionado en el tiempo y es un tema que genera mucha preocupación ya que sí no es canalizado de la manera correcta puede ocasionar muchos problemas físicos y psicológicos en la persona que lo padece.

En relación al término estrés; Conde (como se citó en Archila, 2018) afirma que es: “Una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y por lo general actúa de forma adaptativa”. (p. 13). Según refiere la autora, el estrés es una reacción normal ante las exigencias del ambiente, y depende sus repercusiones, de cómo el ser humano lo canalice.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés es: “La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a las exigencias” (p. 2). El estrés es esa respuesta del organismo, haciendo uso de los recursos que posee y con el fin de lograr nuevamente un equilibrio en su vida.

Asimismo, Hooke (como se citó en Díaz, 2019) indica que “una carga sobre una estructura mental que implica una fuerza interna de resistencia, es a lo que llamó estrés, lo cual podía acarrear una distorsión (*strain*), definiéndolo desde la física como: una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionarlo” (p. 5).

Existen varias conceptualizaciones para el término de estrés que se encuentran relacionadas y en general afirman que el estrés es una respuesta normal a los estímulos externos y que depende de la percepción de la persona puede causar

consecuencias negativas físicas y psicológicas o puede utilizar sus recursos y hacer frente a las demandas.

2.3.1 Estrés laboral

El estrés puede tener diferentes ámbitos de origen y manifestación, uno de ellos es el área laboral, ya que esta área constituye muchas presiones y exigencias para el ser humano. La OIT (2016) define el estrés laboral como:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p.2)

En relación a lo anterior, se evidencia que para que una persona sufra de estrés laboral, existen muchos factores que abarcan desde cómo se realizó el reclutamiento y selección del colaborador hasta la organización de la empresa en relación a sus puestos de trabajo, clima y cultura.

La OMS (2020), indica “El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no corresponden con sus conocimiento y habilidades y desafían su capacidad de afrontamiento”. (párr. 1). Es decir, que el ambiente laboral representa un factor importante que origina estrés en los colaboradores y les exige que se adapten a los diferentes cambios y exigencias del mismo.

Así también, Banchs, González y Morera (citados por Sontay, 2016), afirman que: “El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control” (p.10). Es decir, que sí la persona no cuenta con las herramientas y recursos que le

permitan hacer frente a la presión es muy probable que pierda el control y los efectos que causa el estrés sean negativos.

Las consecuencias negativas del estrés han sido más evidentes en la actualidad y es una realidad presente no importando si son países desarrollados o no, el tipo de industria en donde trabaje el colaborador, el puesto que ocupe, entre otros.

Rodríguez, Bermello, Pinargote y Durán (2018) afirman que: “Un problema tan extenso supone un gran coste tanto para el individuo, al provocar incapacidad física y mental, como para las empresas de la sociedad, debido al bajo rendimiento, absentismo, gastos médicos que el estrés ocasiona” (p.5).

A pesar de estas consecuencias que afectan no solo al individuo sino también a la empresa, cada día más se recluta buscando colaboradores que trabajen bajo presión; es decir, se publica la idea de que el trabajar bajo presión es el prototipo de empleado ideal, sin tomar en cuenta que el impacto negativo y el costo económico puede ser mayor para la empresa, que si se gestiona el estrés de manera correcta y se busca maneras de mitigarlo.

2.3.2 Tipos del estrés laboral

Varios autores presentan diferentes tipos de estrés; sin embargo, para fines de esta investigación se considerarán los dos tipos de estrés que afirma Acosta (como se citó en Arango, 2018), los cuales son: “El eustrés que es el estrés bueno y se debe propiciar a fin de aprovecharlo y el distrés o estrés malo, que en su mayor parte es subjetivo y el ser humano debe aprender a evitar y combatirlo de la manera correcta”. (p. 13)

El eustrés es un mecanismo de supervivencia para el ser humano, y la energía que lo impulsa a actuar ante las exigencias de la vida. Muchas personas no dan resultados sino se sienten en estado de estrés, lo importante es saber gestionarlo de la manera correcta.

Mientras que el distrés es el estrés negativo y sus consecuencias negativas pueden ser enfermedades físicas y psicológicas que tienen repercusión en los diferentes ámbitos en los que interactúa el ser humano y que afectan considerablemente, hasta tal punto de incapacitarlo para afrontar el diario vivir.

Asimismo, Orandi (como se citó en Alvarado, 2016) confirma los dos tipos de estrés:

- Eustrés: Es la respuesta adaptada a las normas fisiológicas de la persona ante las demandas externas. Es decir, se da cuando las personas reaccionan de manera objetiva y positiva a determinada circunstancia de la vida, y así desarrollan e incrementan sus recursos y herramientas.
- Distrés: Es la respuesta del ser humano cuando las demandas son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y adaptación del organismo de la persona. (p. 11)

Por lo anterior, se puede inferir que depende mucho de la percepción del individuo en relación con las demandas del exterior, ya que situaciones demandantes siempre van a existir en los diferentes ámbitos en donde se desenvuelva una persona, pero depende de cómo se percibe será la respuesta.

Asimismo, Barradas et al. (2018), afirman que el Eustrés es el estrés que permite que la persona interactúe con su estresor, pero con una mente abierta y creativa, lo que le permite prepararse para reaccionar de manera óptima. Los sentimientos de la persona son de placer, alegría, bienestar, equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. (p. 26)

Mientras que el Distrés requiere de un exceso de esfuerzo y siempre va acompañado de un desorden fisiológico, que se puede evidenciar en funcionamiento desequilibrado, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones entre otras. (p. 27)

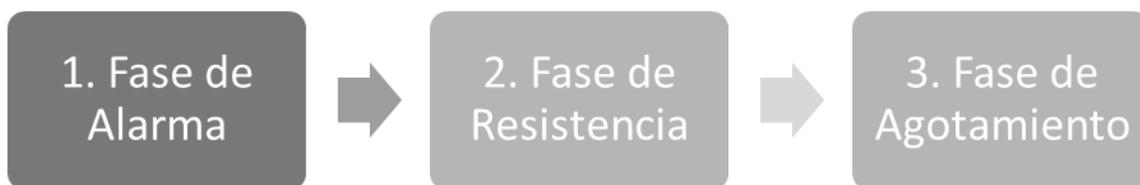
A pesar de que el Eustrés genere sensaciones agradables, un estado constante del mismo puede provocar un Distrés, y generar todas esas consecuencias

negativas en la persona que lo padece, lo importante es aprender a responder de una manera adecuada y positiva a todas las situaciones del exterior que generen estrés.

2.2.3 Fases del estrés

El estrés tiene fases por las que pasa el cuerpo y la mente de la persona que lo padece, según Hans Selye, (como se citó en Archila, 2018) las tres fases del estrés son:

Figura 2.1 Fases del estrés



Fuente: Elaboración propia con información de Archila (p. 17-20)

El estado de alarma es la primera fase del estrés por la que pasa un individuo ante una situación externa. Rodríguez, Márquez y Argueta (citados por Archila, 2018) afirman que: “Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente y se prepara para la respuesta y acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante”. (p. 18). En esta fase la persona evalúa lo que está sucediendo y determina la mejor manera de actuar.

La segunda fase, es la resistencia del cuerpo ante algún cambio, Alvarado (2016) señala que: “El cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños”. (p.10). Es decir, sí el cuerpo no se adapta al cambio, el estrés se prolongará.

Esta fase también podría considerarse de adaptación al estímulo estresante, ya que el individuo buscará su equilibrio ya sea afrontando o evitando las situaciones estresantes; sin embargo, el problema se da cuando se está bajo un estado prolongado de estrés debido a que la persona empieza a sufrir de padecimientos psicológicos y físicos que afectan su sensación de bienestar.

Y la tercera fase es la de agotamiento, en donde las capacidades de resistencia se ven vencidas por el continuo estrés o aumento del mismo. Según Orozco (2018), esta etapa es: “La que mayor problema provoca a la persona. Debido a que el sistema se activa y las demandas estresantes no se desactivan lo cual provoca que el organismo siga trabajando y el nivel de resistencia se agote”. (p. 12).

La fase de agotamiento es la última etapa a donde llega el individuo si no logra adaptarse al nivel de presión que generan las demandas externas, sí logra hacerlo llega hasta la fase de resistencia. En la fase de agotamiento, se empiezan a padecer de enfermedades físicas y psicológicas que perturban su diario vivir.

Selye (Como se citó en Barradas et al., 2018) afirma que en esta última fase se presentan las enfermedades de adaptación y que en casos extremos la persona que padece de estrés puede llegar al desfallecimiento o la muerte (p. 35). Es decir, que en esta fase los efectos del estrés son evidentes y deben atenderse, ya que afectan directamente la salud física y psicológica de las personas.

2.2.4 Causas del estrés

Las causas del estrés pueden ser muchas, sin embargo, para efectos de la investigación nos enfocaremos en los eventos laborales que le generan estrés al colaborador. Del Hoyo (2013) afirma que: “Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos sociológicos y otros psicológicos”. (p. 6). Con lo anterior la autora afirma que los estresores o agentes causantes de estrés dependen del ambiente, e incluye la siguiente especificación de estresores laborales:

Figura 2.2 Estresores laborales

Ambiente físico	Relativos al contenido de la tarea	Relativos a la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación • Ruido • Temperatura • Ambientes contaminados 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental • Control sobre la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto • Ambigüedad del rol • Jornada de trabajo • Relaciones interpersonales • Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Fuente: Elaboración propia con información de Del Hoyo

Según lo que la autora expone; en el ámbito laboral afecta el ambiente físico en el que el colaborador se desenvuelve, la estructura del puesto de trabajo y aspectos propios de la organización. Sin embargo, otro punto importante de mencionar es que el colaborador cumpla con el perfil del puesto, ya que sí la persona que se contrató no posee los conocimientos y habilidades idóneos, se le hará más complejo llevar a cabo su trabajo de manera satisfactoria.

Así también, Archila (2018), afirma que las condiciones ambientales y propios de la organización son causantes del estrés, sin embargo, ella agrega un tercer factor que juega un papel importante en el apareamiento del estrés laboral. Ese factor es el factor de la vida personal del colaborador incluyendo situaciones familiares, problemas económicos y características propias de la personalidad. (p. 25)

Es importante considerar estos otros factores, ya que un colaborador puede sentirse estresado sí tiene problemas con su familia, dificultades económicas, se siente ansioso, estresado entre otros. La personalidad juega un papel importante ya que depende de cómo la persona perciba los agentes estresores y los recursos que tenga para resolver la situación lo que hace la diferencia. Del Hoyo (2013) afirma que:

Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un

individuo determinado (Con sus características personales, específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. (p. 7)

Es importante agregar, que también depende de eventos temporales, tales como la edad, estilo de vida, situaciones difíciles (divorcios, duelos, entre otros) por los que esté atravesando en ese momento la persona, que van a influir en la forma en que el individuo afronte el estrés.

Russek (como se citó en Orozco, 2018) describe que las causas que generan estrés son:

- Situaciones de la vida diaria
- Situaciones importantes que afectan a la persona de forma significativa
- Situaciones que provocan estrés crónico
- Personalidades con características estresantes
- Estilos de vida (p. 19-20)

Se puede inferir que para que una persona padezca de estrés laboral, hay una combinación de factores externos e internos, por lo que para entender de una mejor manera el estrés laboral que sufre una persona, debe analizarse al ser humano como un ente individual y único.

2.2.5 Consecuencias del estrés

El estrés laboral tiene múltiples consecuencias que afectan la vida del colaborador que lo padece. En relación a esto, Del Hoyo (2013) indica que: “El estrés laboral no solo afecta la salud del colaborador, sino también, su desempeño debido a que el mayor tiempo permanece se relaciona y se desarrolla en el ámbito laboral”. (p. 8)

Los efectos del estrés laboral implican una amplia variedad de enfermedades psicológicas y físicas, así como múltiples consecuencias negativas en la dinámica

laboral del colaborador. Dentro de las consecuencias del estrés laboral se mencionan las siguientes:

Cuadro 2.1 Consecuencias del estrés laboral

Trastornos Físicos	Trastornos Psicológicos	Para la Empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Gastrointestinales. • Cardiovasculares. • Respiratorios. • Endocrinos. • Sexuales. • Dermatológicos. • Musculares. • Otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación • Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse • Confusión. • Dificultad de atención • Falta de control • Frecuentes olvidos • Desorientación • Bloqueos • Mal humor • Trastornos del sueño • Fobias • Adicciones • Depresión • Trastornos afectivos • Alteración de la conducta, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Ausentismo • Mal ambiente • Rotación • Aumento de accidentes • Suicidios • Enfermedades • Baja productividad • Baja creatividad • Cambios de puestos • Mediocre calidad • Aumento de quejas de clientes • Aumento de consumo de drogas, tabaco, alcohol y medicamentos. • Otros.

Fuente: Elaboración propia con información de Del Hoyo (2013, pp. 10-13).

Las consecuencias del estrés laboral son muchas, y tienen una repercusión negativa no solamente para la persona que lo padece sino también para la empresa.

En relación a lo anterior, la APG (2016) menciona lo siguiente:

Un estudio realizado en Japón reveló que 32.4 por ciento de los empleados declararon sufrir de una fuerte ansiedad, preocupación y estrés debido al trabajo del año anterior, mientras que en Chile, según datos del 2011, el 27.9 por ciento de los trabajadores y el 13.8 por ciento de los empleadores expresaron que el estrés y la depresión estaban presentes en sus empresas.
(s.p.)

Se puede observar, que un porcentaje elevado padece de estrés laboral y obviamente las empresas se ven afectadas, al no llegar a los índices de

productividad y competitividad que buscan, por lo que, es importante que analicen los costos económicos en los que incurren considerando los efectos que el estrés tiene sobre sus colaboradores.

Asimismo, Taylor (Como se citó Verduzco, García y Mercado, 2018), indica que “la importancia de realizar estudios sobre el estrés no es meramente contemplativa sino preventiva ya que el impacto acumulativo de estos eventos estresantes, tiene a mediano o largo plazo consecuencias para la salud”. (p. 37).

Lo anterior, requiere que las empresas busquen estrategias que les permitan rediseñar su ámbito de trabajo y considerar herramientas que ayuden a los colaboradores a afrontar las exigencias laborales de manera adecuada, ya que el estrés tiene múltiples consecuencias negativas en la salud del colaborador lo que incide negativamente en el desempeño del mismo.

2.2.6 Escala de apreciación del estrés

En la actualidad el estrés es uno de los principales factores por las que el rendimiento y satisfacción laboral del colaborador pueden verse seriamente afectados, por esa razón es conveniente medir los niveles de estrés en las empresas y desarrollar programas que permitan gestionarlo de la manera correcta.

De acuerdo a Fernández y Mielgo (2006), autores de la Escala de Apreciación del Estrés [EAE], ésta es una herramienta que permite evaluar el nivel de estrés de las personas en diferentes ámbitos de su vida, incluyendo el área laboral; y está conformada por cuatro escalas independientes, las cuales son:

- EAE-G: Escala de Estrés General
- EAE-A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos
- EAE-S: Escala de Estrés Socio-Laboral.
- EAE-C: Escala de Estrés en la Conducción.

Cada escala es de aplicación individual y colectiva, con un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos, y está dirigida a adultos entre 20 y 60 años. Todas las escalas

tienen como finalidad común analizar la incidencia, intensidad y vigencia del estrés, y se presentan en tres categorías de análisis:

- Presencia (SÍ) o Ausencia (NO) de estrés en la vida del sujeto.
- Intensidad, cómo se ha vivido o se vive el estrés (0 1 2 3)
- Vigencia del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A) (p. 5)

Para fines de la presente investigación se trabajará con la Escala de Estrés Socio-Laboral [EAE-S], debido a que la problemática que se pretende investigar está relacionada con el estrés que manifiestan las personas en el ámbito laboral. Según el manual de la escala, el instrumento consta de 50 ítems contenidos en tres indicadores de evaluación, los cuales son:

- Trabajo en sí mismo: Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.
- Contexto laboral: Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo.
- Relación del sujeto con el trabajo: Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo. (p. 5)

La EAE-S se aplicará a una muestra de colaboradores contratados bajo renglón 011 de Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, con el fin de identificar el grado de estrés que presentan los trabajadores, y considerar esa información para analizar su relación con el nivel de satisfacción de los mismos.

2.3 Satisfacción laboral

En la actualidad la mayoría de las empresas buscan desarrollar estrategias que beneficien el nivel de satisfacción laboral que tienen sus colaboradores, a fin de aprovechar todas las ventajas que esto representa. Según González (como se citó en Guerra, 2017), la satisfacción laboral es “El conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la Organización. Estas actitudes vendrán

definidas por las características del puesto y cómo está considerada dicha laboral del puesto”. (p. 14)

Con base a lo anterior, la satisfacción laboral se evidencia en la forma positiva en que el colaborador responde a su interacción con la organización, considerando todo aquello que la conforma. Asimismo, David y Newstrom (citados por Méndez, 2017) quienes definen la satisfacción laboral como: “Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. (p. 11).

Se puede inferir entonces, que la satisfacción laboral es el sentir del colaborador dentro de la empresa, que tan feliz o agrado se siente por la dinámica organizacional y qué expectativas tiene en el futuro.

Que los empleados estén satisfechos tiene muchas ventajas para las empresas, y en relación a lo anterior, Nuñez (como se citó en Anleu, 2018) establece que: “El impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar a la productividad, el ausentismo y la rotación laboral”. (p. 14).

Por lo que entre más satisfecho se sienta un colaborador en la empresa, mayor será su compromiso y buscará desarrollarse dentro de la misma, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales.

2.3.1 Teorías de la satisfacción laboral

En cuanto a las teorías de la satisfacción laboral existen dos orientaciones; por un lado, la teoría o modelo de contenido, la cual agrupa todas aquellas teorías que consideran todo aquello que puede motivar a las personas y el modelo o teoría de procesos que considera todas aquellas teorías que consideran la forma en que la persona llega a motivarse.

Según Salazar y Gutiérrez (2016), el modelo de contenido contempla las siguientes teorías:

Jerarquía de necesidades de Maslow, teoría bifactorial de Herzberg, teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer y teoría de las tres necesidades de McClelland. Y el modelo de procesos incluye la teoría de las expectativas de Vroom, teoría de la equidad de Adams y teoría del establecimiento de metas de Locke. (pp.9 y 10)

En el modelo de contenido, la primera es la teoría de necesidades de Maslow, quien presenta una jerarquía de las necesidades que debe cubrir un ser humano para sentirse satisfecho. Archila (2018) afirma que Maslow se fundamentaba en que “Las necesidades sociales no eran las únicas necesidades responsables de la satisfacción laboral, sino que también serían otras necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, partiendo desde las necesidades más básicas a la necesidad más elevada que es la autorrealización”. (p. 33).

Figura 2.3 Pirámide de necesidades de Abraham Maslow



Fuente: Elaboración propia con información de Archila (p. 34)

Se puede observar en la figura que las necesidades básicas son las fisiológicas, en esta se incluyen todas las necesidades corporales que tiene el ser humano, como alimentación, líquidos, sexo, entre otros. Seguidas por las necesidades de

seguridad en donde se incluye la seguridad física, moral, familiar, laboral, entre otras.

Las necesidades de amor y sentido de pertenencia son aquellas necesidades sociales tales como afecto, cariño, aceptación, amistad y sentido de pertenencia. En las necesidades de estima el ser humano necesita reconocimiento propio, autoconfianza, capacidad de ser útil, logros, autonomía, etc. Y por último se encuentra la necesidad de autorrealización que está relacionadas con la necesidad de crecimiento, de desarrollo de potencial, resolución de problemas, entre otras.

La siguiente teoría es la que propuso Frederick Herzberg conocida como la Teoría de los Factores la cual está conformada por factores de motivación y factores de higiene que al estar presentes en el ambiente laboral de una persona contribuyen a su nivel de satisfacción. En relación a lo anterior Pérez (2015) indica lo siguiente:

Cuadro 2.2 Teoría de factores de Frederick Herzberg

Factores Higiénicos	Factores Motivacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Factores económicos: sueldos, salarios y prestaciones • Condiciones laborales: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro. • Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas justas de trabajo, políticas y procedimientos. • Factores sociales: Oportunidades para interactuar y convivir con los demás. • Categoría: Títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de directivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo estimulante: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y desarrollarse. • Sentimiento de autorrealización: La certeza de contribuir en la realización de algo de valor. • Reconocimiento: Confirmación de que se ha realizado un trabajo importante. • Logro: Oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes. • Responsabilidad mayor: La consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden mayor control del mismo.

Fuente: Elaboración propia con información de Herzberg (Pérez, 2015, s.p.)

Es importante mencionar que sí los factores higiénicos faltan o se brindan de manera inadecuada causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Mientras que los factores motivacionales

ayudan a incrementar la satisfacción del colaborador a un plazo mayor que los higiénicos.

Según Salazar y Gutiérrez (2016) En el modelo de contenido también se incluye la teoría de la existencia, relación y proceso de Alderfer, quién consiguió remodelar la teoría de Maslow y posteriormente la convirtió en su teoría ERG existencia, relación y crecimiento, la cual se enfoca en lo siguiente:

- Existencia: Incluye las necesidades más básicas, consideradas por Maslow como las fisiológicas y de seguridad.
- Relación: Conformada por las necesidades sociales, es decir, de interacción con otras personas, incluyendo los deseos sociales y de status.
- Crecimiento: Hace referencia al deseo de crecimiento interno de las personas, incluyendo la estima y autorrealización. (p. 9)

Esta teoría, se basa en la pirámide de necesidades de Maslow, sin embargo, no las clasifica en niveles con un orden correlativo y rígido, ve al ser humano más integral con necesidades de igual importancia que pueden ser satisfechas incluso al mismo tiempo para que se encuentre en un estado óptimo y logre desarrollarse de acuerdo con sus objetivos.

Es válido el señalamiento del autor pues cada individuo posee características propias que permiten que determine cuál es su jerarquía de necesidades, en función de su contexto personal, familiar, laboral y cultural, a fin de sentirse satisfecho.

Según Pérez (2018) en los siguientes años de la publicación de la pirámide de Maslow aparecieron múltiples planteamientos similares, como la teoría de las tres necesidades de McClelland, su autor fue un psicólogo estadounidense especialista en motivación humana y emprendimiento, quien afirma que todos los individuos poseen lo siguiente:

- Necesidad de logro: Hace referencia al esfuerzo por sobresalir y la lucha por el éxito.
- Necesidad de afiliación: Es el deseo de relacionarse socialmente, entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás colaboradores de una organización.
- Necesidad de poder/influencia: Es la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten de una forma que no lo haría, es el deseo de tener impacto, influir y controlar a los demás. McClelland (como se citó en Pérez, 2018, s.p.)

Esta teoría se enfoca en que todos los seres humanos tienen las tres necesidades antes mencionadas, pero cada uno en diferente nivel o lugar de prioridad. Esta información es de relevancia cuando se buscan estrategias para motivar a las personas.

Sí una persona se siente más motivada por su necesidad de logro será muy eficiente cuando se les establezcan metas y su nivel de satisfacción aumentará. En la necesidad de afiliación, las personas se sentirán más satisfechas en culturas de trabajo en equipo, y en la necesidad de poder las personas se sentirán más incentivadas por ambientes competitivos, en donde se desarrolle su liderazgo y toma de decisiones.

En relación con las teorías que conforman el modelo de procesos, se encuentra la teoría de las expectativas de Vroom, quien establece que: “Las expectativas son determinantes en la satisfacción laboral, partiendo de la satisfacción de la conducta tanto laboral como humana depende de que un determinado comportamiento lleve al individuo a unos resultados previamente esperados y el valor que estos representan para el sujeto”. (Archila, 2018, p. 36).

Por lo que la satisfacción laboral depende entonces de las acciones que tome el ser humano para contribuir al logro de sus objetivos. Vroom (como se citó en Archila, 2018) afirma que la satisfacción es el resultado de multiplicar tres factores los cuales se exponen a continuación.

- Expectativa: Percepción subjetiva de que con cierto nivel de esfuerzo se alcanzará un objetivo.
- Valencia: Valor subjetivo que las personas dan a las recompensas y fuerza de atracción individual hacia un resultado.
- Instrumentalidad: Percepción que tiene el colaborador de una vez realizado el trabajo, la empresa lo reconocerá y lo recompensará. (p. 36).

Es evidente que este modelo ve al ser humano como un ser pensante con capacidad de tomar decisiones que le permitan obtener recompensas que incidan directamente en su nivel de satisfacción.

Como parte de la teoría de procesos, Archila (2018) la teoría de la equidad de Adams: “Destaca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción es la comparación social realizada por las personas”. (p 37). Por tanto, el trabajador se sentirá satisfecho sí al compararse con otro percibe equidad tanto en el esfuerzo como en las recompensas recibidas.

Adams (como se citó en Archila, 2018) afirma que “El sentimiento de inequidad en la persona que lo percibe crea una tensión, que le conduce a tener comportamientos y actitudes que desembocan en restablecer la equidad”. (p. 37). Por lo que una persona tratará de cambiar sus acciones si percibe inequidad a fin de lograr obtener las condiciones o recompensas que considera justas.

Se puede inferir, que el colaborador no solo busca que su desempeño sea recompensado, también busca que esas recompensas sean similares o iguales a las que reciben los demás. Sí percibe equidad eso lo motivará a seguirse esforzando, mientras que sí considera que sus recompensas son injustas pueden darse situaciones negativas tales como: disminuir su esfuerzo y desempeño, perder el interés, ausentarse de sus labores, entre otras.

Asimismo, dentro de las teorías de proceso Locke (como se citó en Salazar y Gutiérrez, 2016) afirma que “la motivación que el trabajador desarrolla en su

puesto de trabajo es un acto consciente y que su nivel de esfuerzo o ejecución estará en función del nivel de dificultad de las metas que se proponga alcanzar” (p. 10). Es decir que depende mucho de la percepción de la meta que se ha propuesto una persona, y de esta forma equipará su esfuerzo por lograrla.

En relación a lo anterior, Huilcapi, Castro y Jácome (2017) indican que la personas se imponen metas con el fin de lograrlas, pero deben poseer las habilidades necesarias para llegar a alcanzar sus metas (p. 321). Es decir, que, para lograr una meta, no solo es necesario establecerla, también requiere de esfuerzo y desarrollo de las habilidades necesarias para lograrla.

Archila (2018) indica que, dentro de la teoría de Locke, factores como la autorrealización y éxito laboral pueden constituir un fin en sí mismo. (p. 37). Por lo que se puede inferir, que estos factores son una fuente de satisfacción laboral, cualquier colaborador desea desarrollarse y crecer en las empresas, es como un deseo consciente en el individuo, quien hace todo lo necesario para lograr sus objetivos y así sentirse satisfecho por alcanzarlos.

Locke (como se citó en Archila, 2018), refiere que los siguientes son ingredientes básicos que determinan la motivación de manera inmediata en el esfuerzo del trabajador.

- El cambio de valor de los incentivos, ya que estos cambios inciden de manera directa en las metas de la persona.
- El nivel de ejecución alcanzado, siempre que iguale el nivel de ejecución de las metas, influirá en el nivel de satisfacción. (p. 38)

Lo anterior hace referencia a que debe existir un ajuste entre las necesidades del colaborador y los resultados que obtiene de su trabajo, entre mayor sea ese ajuste mayor es la satisfacción laboral, pero sí no se obtiene ese ajuste la persona se sentirá insatisfecha y buscará un lugar en donde sus necesidades sean atendidas.

Otra teoría que es importante considerar es la teoría de reforzamiento de Skinner, la que de acuerdo a Stoner, Freeman y Gilbert (como se citó en Hualcapi, Castro y

Jácome, 2017) “se basa en la ley del efecto, es decir, la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida”. (p. 321)

Esta teoría afirma que todos respondemos a estímulos que recibimos del mundo exterior y que depende de las consecuencias de castigo o recompensa, serán las respuestas de la persona en un futuro, el fin siempre será continuar o reforzar la conducta positiva. Sin embargo, el castigo no siempre garantiza que no se repita la conducta indeseada o que la persona esté dispuesta a cambiar su comportamiento, la enseñanza es aprender a evitar esos castigos. Por esa razón, esta teoría ha sido criticada.

Las teorías antes mencionadas permiten entender de manera más clara cuales son las necesidades y motivaciones del ser humano que le permitan incrementar su nivel de satisfacción laboral. Son esas necesidades que deben atender las empresas a fin de que su personal se sienta más comprometido y feliz a la hora de realizar su trabajo.

2.3.2 Factores de la satisfacción laboral

Existen muchos factores que influyen en sí una persona se siente satisfecho o no en su ámbito laboral. Cabe mencionar que Robbins y Judge (como se citó en Anleu, 2018) exponen los siguientes:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental: Las personas suelen preferir puestos en donde utilicen sus capacidades y habilidades, tengan libertad, capacitación y variedad de actividades.
- Recompensas equitativas: Los sistemas de compensaciones económicas deben ser justos y acordes a las habilidades individuales, salarios dentro del mercado laboral y las demandas del puesto.

- Condiciones de trabajo: Los colaboradores se interesan por su ambiente de trabajo y comodidad en el puesto como lo son los factores físicos de trabajo, la cultura de la empresa, entre otros.
- Colegas que apoyen: Los colaboradores también buscan satisfacer la necesidad de interacción social dentro de la empresa, por lo que, líderes que dirijan las áreas y compañeros que los apoyen y sean amigables aumentan el nivel de satisfacción.
- Ajuste de personalidad y puesto: Los colaboradores con talentos y habilidades alineadas al puesto de trabajo mantienen un mayor equilibrio lo que permite que se sientan satisfechos. (p. 14)

Además de estos factores, existen diferentes teorías que mencionan una diversidad de factores que intervienen en la satisfacción de un colaborador, y con base en diversos autores, se identificaron los siguientes indicadores para el presente estudio, los cuales fueron:

- Relación con superiores y compañeros de trabajo: Deseo de relacionarse socialmente, entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás colaboradores de una organización. McClelland (como se citó en Pérez, 2018)
- Sentimiento de autorrealización: Se relaciona con la necesidad de crecimiento, de desarrollo de potencial, resolución de problemas, entre otras. Maslow (como se citó en Archila, 2018). “La certeza de contribuir en la realización de algo de valor”. Herzberg (como se citó en Pérez, 2015).
- Reconocimiento: “Confirmación de que se ha realizado un trabajo importante”. Herzberg (como se citó en Pérez, 2015). También se contempla el reconocimiento dentro de las necesidades de estima en la pirámide de Abraham Maslow.

- Equidad: La teoría de Equidad de Adams destaca que: “La principal fuente de satisfacción o insatisfacción es la comparación social realizada por las personas”. Adams (como se citó en Archila, 2018).
- Condiciones físicas: “Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro”. Herzberg (como se citó en Pérez, 2015)

Es importante mencionar que la gestión de programas de satisfacción laboral debe iniciar desde que la persona no trabaja para la Organización, es decir, el reclutamiento y selección debe gestionarse de manera adecuada, para que al momento de desarrollar el trabajo el colaborador no se sienta frustrado por no tener las competencias necesarias para el puesto de trabajo. Así también, la empresa debe velar por proporcionarle condiciones óptimas tanto físicas como psicológicas al empleado para que éste pueda desarrollarse de manera satisfactoria, incluyendo una adecuada estructura salarial y desarrollo de planes de carrera y sucesión, que permitan el crecimiento personal y profesional de los colaboradores dentro de la organización.

2.3.3 Impacto de la satisfacción laboral

En relación con el impacto que provoca la satisfacción laboral en las organizaciones, Nuñez (como se citó en Anleu, 2018) “Establece que el impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar a la productividad, el ausentismo y la rotación laboral”. (p. 14).

Un colaborador satisfecho es una persona más eficiente y productiva en las organizaciones, lo que impacta de manera positiva en el logro de los objetivos organizacionales, por esa razón muchas empresas buscan desarrollar programas relacionados a la felicidad organizacional.

Así también, la satisfacción laboral es un factor clave cuando se habla del ausentismo y rotación de los colaboradores, ya que la insatisfacción provoca falta de compromiso hacia la organización, lo que origina que la persona ya no sienta el

deseo de ejecutar su trabajo de manera eficiente, desinterés en cumplir con sus obligaciones, desmotivación en el logro de sus objetivos personales, entre otros.

En relación con el impacto de la satisfacción, Robbins (como se citó en Méndez, 2017) “Señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en el desempeño del empleado”. (p. 17). La preocupación de las organizaciones es mejorar y optimizar el desempeño de los colaboradores, ya que a través de él se logran los objetivos de la empresa, se desarrollan ventajas competitivas y por ende llega el crecimiento.

Es importante mencionar que Martín y Placencia (como se citó en Linares, Maldonado y Gutiérrez, 2018) afirman que encontraron “una relación positiva entre la satisfacción y motivación, sobre todo en las relaciones con el jefe y los compañeros de trabajo” (p. 7 y 8).

La satisfacción además de contribuir a la productividad y aspectos relacionados con el trabajo del colaborador, tiene un efecto positivo en las relaciones interpersonales lo que facilita la dinámica laboral y contribuye a un buen clima organizacional dentro de la empresa.

Dentro de la gestión de algunas empresas, el tema de satisfacción laboral es secundario, sin embargo, cuando se analiza la repercusión económica que tienen la baja productividad, el ausentismo, rotación y problemas interpersonales; el desarrollo de estrategias que mejoren el nivel de satisfacción se vuelve imperante.

3 METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta el método, técnicas e instrumentos utilizados durante el proceso de investigación que permitieron dar respuesta a la relación actual existente entre el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral, de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, utilizando de guía los objetivos propuestos para la realización del presente estudio.

3.2 Definición del problema

El estrés laboral que padecen los colaboradores de las hidroeléctricas estatales del departamento de Escuintla, se ha evidenciado en desempeño deficiente, conflictos en las relaciones laborales y en algunos casos enfermedades físicas y psicológicas; lo anterior incide de manera negativa en la percepción que tienen los colaboradores en relación a la satisfacción en su trabajo, afectando así el clima organizacional de la empresa.

Las preguntas que dieron lugar a esta investigación son: ¿Cuál es el grado de estrés en el trabajo que manejan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales que operan en el departamento de Escuintla?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales que operan en el departamento de Escuintla?, ¿Qué grado de relación existe el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo el renglón 011, del sector objeto de estudio? y ¿Qué propuesta se puede realizar con el objetivo de disminuir el nivel de estrés laboral en el sector industrial de las hidroeléctricas estatales que operan en el departamento de Escuintla?

3.2 Objetivos

A través de los objetivos propuestos se pretendió guiar la investigación a fin de alcanzar los propósitos o fines de la misma, por tanto, se establecieron un objetivo general y objetivos específicos.

3.2.1 Objetivo General

Determinar la relación actual existente entre el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

3.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de estrés en el trabajo que manejan los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio.
3. Diseñar un programa que contribuya a disminuir el estrés en el trabajo en las hidroeléctricas Estatales que operan en el departamento de Escuintla.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis de investigación

La hipótesis de investigación que se utilizó en el estudio a fin de comprobarla o invalidarla fue: El grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, incide en el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

3.3.2 Hipótesis nula

Al negarse la hipótesis de investigación se estableció como hipótesis nula: El grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, no incide en el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

3.3.3 Hipótesis alterna

El grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, incide de manera no significativa en el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

3.4 Especificación de variables

Las variables que se utilizaron para comprobar la hipótesis fueron:

Cuadro 3.1 Especificación de variables de estrés en el trabajo y satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
Independiente: Estrés en el trabajo	El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una	Para fines de la presente investigación se trabajará con la Escala de Estrés Socio-Laboral [EAE-S], debido a que la problemática que se pretende investigar está relacionada con el estrés que manifiestan las personas en el ámbito laboral. Según el manual de la escala, el instrumento consta de 50 ítems contenidos en tres indicadores de evaluación, los cuales son: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sí mismo • Contexto laboral • Relación del sujeto con el trabajo

	empresa. (OIT, 2016, p.2)	relación del sujeto con el trabajo.	
Dependiente: Satisfacción laboral	“Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. (David y Newstrom como se citó en Méndez, 2017, p. 11).	De acuerdo con los fines del presente plan de investigación y con base en las siguientes teorías: Teoría de la Pirámide, Teoría de los Factores de Herzberg, Teoría de la existencia, relación y Crecimiento de Alderfer, Teoría de las 3 necesidades de MacClelland y Teoría de Locke, la satisfacción laboral se ve reflejada por los siguientes indicadores: Relación con supervisores y compañeros de trabajo, sentimiento de autorrealización, reconocimiento, equidad y condiciones físicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con supervisores y compañeros de trabajo. • Sentimiento de autorrealización. • Reconocimiento. • Equidad • Condiciones físicas

Fuente: Elaboración propia con información de la Organización Internación del Trabajo (2016), David y Newstrom como se citó en Méndez (2017), Fernández, J. y Mielgo M. (2006) y Archila (2018), Pérez (2018) y Pérez (2015).

3.5 Método Científico

La investigación “El Estrés en el trabajo y su relación con la Satisfacción Laboral, en colaboradores contratados bajo renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del Departamento de Escuintla” se realizó con base en el método científico, ya que permitió desarrollar el estudio de una manera más organizada, comprensible y dirigida objetivamente a un fenómeno que se pretende comprobar.

Según Cifuentes (2016) el método científico “Es el conjunto de fases teóricamente estructuradas que se siguen para establecer, buscar o encontrar las relaciones, contradicciones, causalidades, temporalidades y espacialidades de un hecho y/o proceso en el contexto de la totalidad”. (p. 63).

Asimismo, Pollit y Hungler (Como se citó en Chinche, Ramón y López, 2020) afirman que el método científico es “Un estudio sistemático, controlado, empírico,

reflexivo y crítico de las proposiciones hipotéticas sobre las supuestas relaciones que existen entre fenómenos naturales. Permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo de conocimiento humano”. (p.55)

Toda investigación científica busca aplicar el conjunto de procedimientos que le permitan acercarse lo más posible a la realidad objetiva, sin que intervengan los juicios o criterios personales del investigador. Así mismo, proporciona información valiosa para el análisis e interpretación por parte del investigador, a fin de construir y aportar nuevo conocimiento científico.

3.5.1 Fases generales del método científico

Como parte de la aplicación del método científico, es importante hacer referencia a sus tres fases, las cuales deben considerarse en cualquier investigación científica.

Asuad y Vásquez (como se citó en Chinche, Ramón y López, 2020) exponen:

- Observación científica: Implica el uso y análisis de técnicas y uso de instrumentos para registrar comportamientos e identificar atributos del fenómeno estudiado.
- Experimento científico: Implica que el investigador intervenga activa y deliberadamente en el objeto de investigación para producir los datos que le interesan, buscan provocar reacciones en dicho objeto para medirlas y analizarlas.
- Documentación: Implica comparar un enunciado o propuesta hipotética con una fuente de información pertinente y de confiabilidad; y mediante esta comparación se realiza una inferencia sobre la veracidad o falsedad del enunciado.
- Muestreo y entrevista: Implica recabar datos e información representativos recogidos por una muestra, población o universo de estudio para contrastar alguna hipótesis que se investiga. (p. 58).

Las fases del método científico permiten llevar a cabo una investigación científica de manera lógica y ordenada, así mismo contribuyen a la recolección de datos fiables a través de comprobar empíricamente el fenómeno que se desea estudiar. Buscan también, facilitar la información a futuros investigadores para seguir creando nuevas teorías que faciliten la comprensión y entendimiento de un fenómeno de manera más amplia.

La investigación se realizó con base en el método científico en sus diferentes fases, su enfoque fue cuantitativo ya que se pretendía medir y determinar estadísticamente la relación del estrés en el trabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 y tuvo un alcance descriptivo-correlacional, ya que se especificaron las características propias de cada variable, así como la relación entre ambas.

3.6 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación documental y de campo que se utilizaron para la investigación fueron las siguientes:

3.6.1 Técnicas de investigación documental

A continuación, se hace referencia a las fuentes de investigación documental que se utilizaron en el desarrollo del estudio, las cuales fueron:

- Revisión, análisis y lectura de libros físicos y virtuales relacionados con el tema.
- Revisión, análisis y lectura de revistas científicas.
- Revisión de datos teóricos y estadísticos de la empresa seleccionada como la muestra del sector hotelero.

Asimismo, para la extracción y recopilación de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

- Resumen y subrayado de los temas más importantes relacionados con problema de investigación.

- Elaboración de fichas bibliográficas, que permitan tener de manera integrada las referencias bibliográficas que sirvieron de respaldo para la elaboración del sustento teórico de la investigación.
- Mapas conceptuales que permitan tener una visión panorámica y una mejor comprensión del fenómeno que se investiga.

3.6.2 Técnicas de investigación de campo

Las técnicas que se utilizaron, con el fin de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación fueron un cuestionario y una escala Likert de manera virtual.

3.6.2.1 Técnica de cuestionario e instrumentos

Se aplicaron los siguientes instrumentos:

- Escala de Apreciación del Estrés EAE-S se utilizó con el fin de determinar la percepción de estrés del colaborador, en su trabajo actual con base en los siguientes indicadores: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. La escala consta de 50 ítems, es de aplicación individual y colectiva, y está dirigida a adultos entre 18 y 85 años.
- Escala Likert de Satisfacción Laboral se utilizó con el fin de determinar la percepción de satisfacción laboral del colaborador, con base en los siguientes indicadores: relación con supervisores y compañeros de trabajo, sentimiento de autorrealización, reconocimiento, equidad y condiciones físicas de los colaboradores. El instrumento consta 21 ítems, de aplicación individual y colectiva.

3.7 Universo y Muestra

La unidad de análisis en donde se realizó el estudio fue el sector de hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla. Se eligió este departamento en vista de que en ese lugar se encuentra ubicada la segunda hidroeléctrica estatal más

grande y la que mejor ejecución presupuestaría a nivel del sector de hidroeléctricas estatales guatemaltecas.

Según el INDE (2018) el universo de hidroeléctricas estatales a nivel nacional es de ocho hidroeléctricas ubicadas en diferentes departamentos del país (s.p.). Se trabajará con una muestra de empresas no probabilística tomando en consideración el criterio del investigador, el cual se basa en elegir una hidroeléctrica estatal representativa del sector, debido a su tamaño y ejecución presupuestaria.

Para la presente investigación no se calculó ninguna muestra debido a que se realizó con un censo de la población de los colaboradores objeto de estudio, la cual estuvo constituida por 55 personas contratadas bajo el renglón presupuestario 011 del sector antes mencionado, considerando que es el personal con una permanencia de plazo indefinido, es decir es el personal más estable dentro de la institución.

3.8 Procedimiento

El procedimiento se llevó a cabo de septiembre del 2020 a enero del 2021:

- Con la autorización previa de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad San Carlos de Guatemala, se organizó con la Jefatura de la Hidroeléctrica objeto de estudio para poder aplicar los instrumentos.
- Se diseñaron ambos instrumentos en formato digital, ya que no se tuvo acceso físicamente a los colaboradores por pandemia Covid-19.
- Se brindaron los links respectivos al personal para el llenado de los instrumentos y se le dio el respectivo seguimiento a fin de que todos los colaboradores de la población respondieran los mismos.
- Se generó y ordenó el archivo de Excel con la información obtenida por medio de google forms.

- Se verificó, tabuló y gráfico la información que se consideró pertinente de acuerdo con los objetivos de la investigación.
- Con base en los resultados se realizaron los análisis, discusión, conclusiones y recomendaciones pertinentes, así también, se elaboró la propuesta correspondiente.
- Se realizó el informe final de tesis y se presentó a Escuela de Estudios de Postgrado.

4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo presenta los productos de la investigación y análisis relacionados con el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral, de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

El interés en realizar el presente estudio surgió a raíz de que el estrés laboral que padecen los colaboradores de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, se ha evidenciado en desempeño deficiente, conflictos en las relaciones laborales y en algunos casos enfermedades físicas y psicológicas; lo que se consideraba que incidía de manera negativa en la percepción que tienen los colaboradores en relación a la satisfacción en su trabajo, afectando así el clima organizacional de la empresa.

Con base en lo anterior, la hipótesis de investigación que se planteó para el presente estudio fue que el grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores que participaron en el estudio incide en el nivel de satisfacción de los mismos, por lo que se realizó una investigación con base en el método científico con un alcance descriptivo-correlacional a fin de comprobar o rechazar tal hipótesis, responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos que guiaron el estudio.

4.1 Relación actual existente entre el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla

En Guatemala se han realizado varios estudios con el fin de identificar el estrés en el trabajo que padecen los colaboradores de algunas empresas, conocer sus efectos y consecuencias tanto en el ámbito laboral, personal, familiar y social. Muchas empresas buscan desarrollar nuevas estrategias que permitan disminuir el grado de estrés que sufren sus colaboradores, y así mejorar la dinámica laboral y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, otro tema que preocupa a las empresas en la actualidad es el nivel de satisfacción que refieren sus colaboradores, debido a las múltiples ventajas y beneficios que representa en la productividad de la organización. Las empresas buscan diferentes metodologías que permitan que su recurso más importante se sienta satisfecho trabajando para ellos.

Para efectos del presente estudio y para conocer el grado de estrés en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral se utilizaron dos instrumentos, los cuales fueron: Escalas de Apreciación del Estrés (EAE), escala "S" de J.L. Fernández Seara, en donde se aprecian los niveles de estrés que manifiestan los sujetos estudiados, y para medir la variable dependiente se utilizó una escala Likert de Satisfacción creada por la autora de la presente investigación.

Con base en los resultados obtenidos se calcularon las medidas estadísticas para ambas variables, las cuales se presentan a continuación.

Tabla 4.1 Medidas estadísticas del Estrés en el Trabajo y Satisfacción Laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

Medidas estadísticas de ambos indicadores	Estrés en el Trabajo	Satisfacción Laboral
Población	55.00	55.00
Media Aritmética	69.75	66.93
Desviación estándar	22.36	9.15
Varianza	499.79	83.81
Valor máximo	116.00	82
Valor mínimo	26.00	44

Fuente: Elaboración propia con información obtenida por medio de los instrumentos aplicados.

Se realizó un censo a una población de 55 colaboradores que están contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales, el cual se trabajó por medio de instrumentos que median las variables de estrés en el trabajo y satisfacción laboral; la primera variable muestra una media aritmética más alta que la segunda; así mismo, el estrés en el trabajo muestra una mayor dispersión de sus datos en

relación a la satisfacción laboral, es decir, que los datos de la segunda variable se encuentran más cercanos a la media.

Así también, con el fin de dar respuesta al objetivo general de la investigación se correlacionaron ambas variables por medio del coeficiente de correlación de Pearson, con la siguiente fórmula:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y}$$

Los resultados obtenidos al aplicar la correlación de Pearson y que permitieron determinar el grado de correlación existente fueron los presentados en la tabla 4.2.

Tabla 4.2 Estrés en el Trabajo y Satisfacción Laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

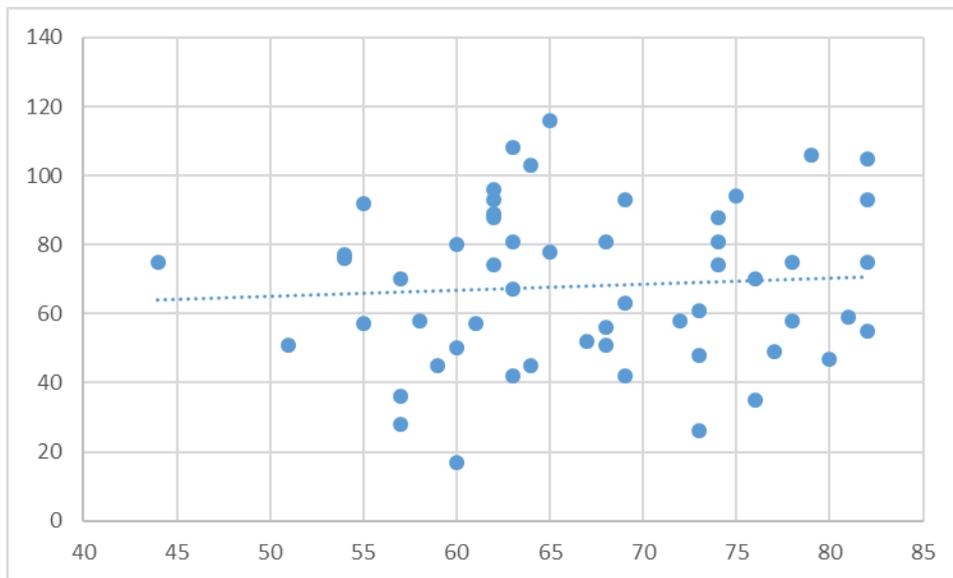
Variables	Número de Sujetos	Correlación de Pearson
Satisfacción Laboral	55	1
Estrés en el trabajo	55	$r = 0.071085583$

Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

En la tabla 4.2 se observa que el nivel de correlación es de 0.0710 para la variable independiente de Estrés en el Trabajo, lo que indica que es una correlación positiva muy baja, mientras que, para la variable de Satisfacción Laboral, se muestra una correlación de 1. Este valor es menor al valor crítico de 0.2179, con un grado de significancia de 0.05 (ver anexo 1), por lo que la correlación es no significativa; esto representa que la variable satisfacción laboral es afectada de forma sumamente baja por la variable estrés en el trabajo, debido a esto, se acepta la hipótesis alterna planteada para la presente investigación, la cual indica: El grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo el renglón 011, de las

hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, incide de manera no significativa en el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

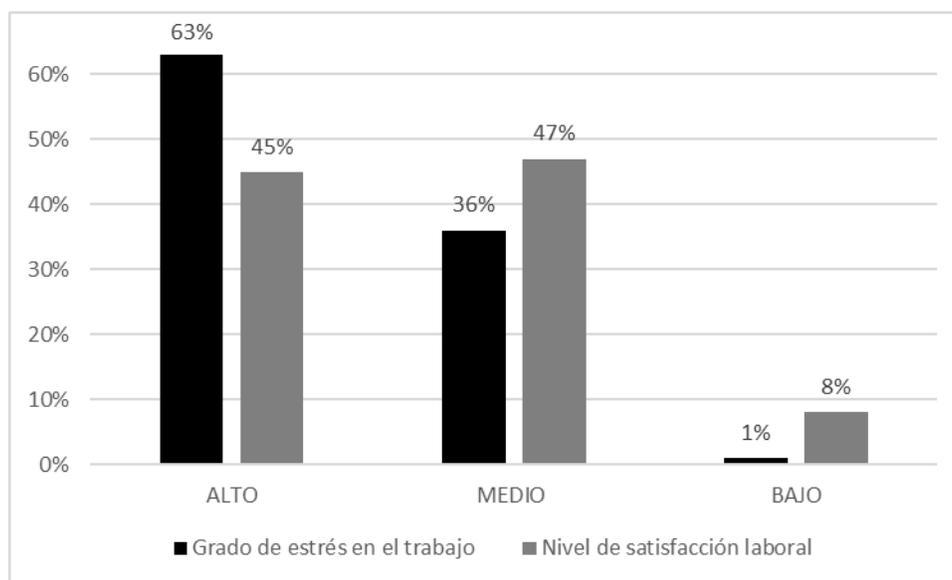
Gráfica 4.1 Dispersión de la correlación entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

En la gráfica 4.1 se puede observar que los datos de ambas variables se encuentran dispersos entre sí, y solamente dos de ellos siguen la línea de tendencia, esto se debe a que la correlación entre la variable independiente con la variable dependiente no es significativa.

Gráfica 4.2 Grado de estrés en el trabajo y nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

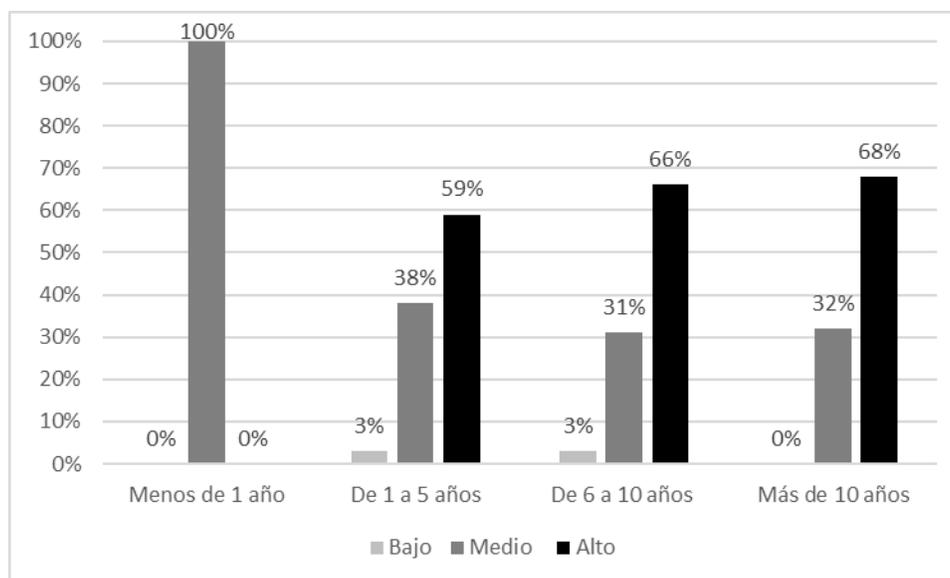


Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

En la gráfica 4.2 se puede observar que el mayor porcentaje de los colaboradores contratados bajo renglón 011 sufren de un estrés grado medio a alto, representado por un 99%. Sin embargo, un 92% de los mismos consideran un nivel de satisfacción laboral medio a alto.

Es decir que, a pesar de que existe un grado de estrés considerable, también los colaboradores se sienten satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales y las acciones que toma la dirección de la empresa, como la implementación de estrategias para lograr la realización profesional de los colaboradores, la práctica de la equidad, y el reconocimiento.

Gráfica 4.3 Grado de estrés en el trabajo con base en los años de relación laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

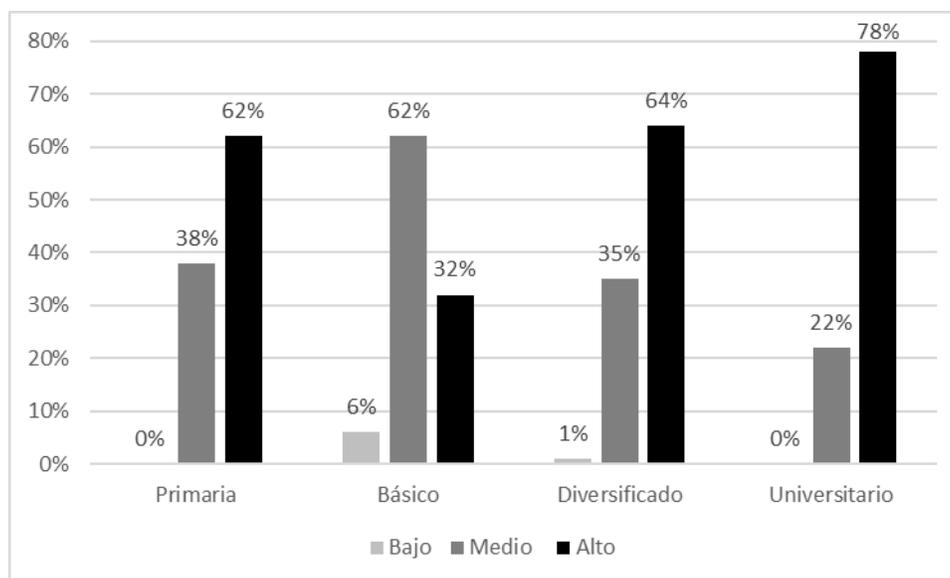


Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

Para el presente análisis, fue importante identificar si ciertos rasgos demográficos podrían influir en el grado de estrés de los colaboradores que participaron en el estudio; por lo que, en base a los años laborados, se observa en la gráfica 4.3, que los colaboradores que refieren padecer de estrés en un grado alto son los trabajadores que han laborado de 1 a más de 10 años en la empresa.

Sin embargo, se puede observar en la mencionada gráfica que el 100% de los colaboradores que tienen menos de 1 año de trabajar en la empresa, indican sentirse estresados en un grado medio, es decir, que perciben su trabajo y contexto laboral de manera menos exigente que los colaboradores que tienen más de 1 año de laborar para la empresa.

Gráfica 4.4 Grado de estrés en el trabajo en relación con nivel académico de los colaboradores de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

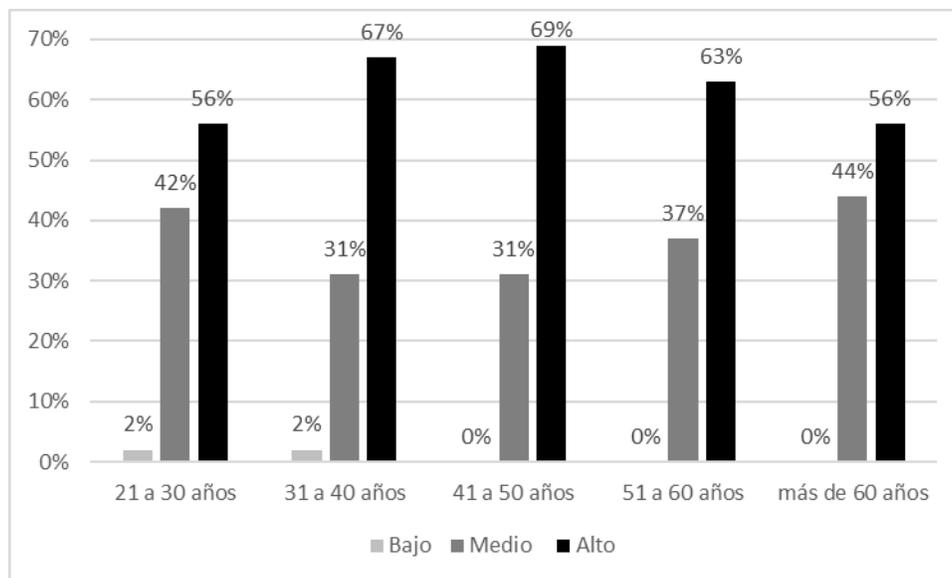


Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

Con base en la gráfica 4.4, se puede observar que el personal que más refiere padecer de un estrés en grado alto son los colaboradores con un nivel académico universitario, quienes además de tener sus actividades laborales asignadas, también deben cumplir con tareas, trabajos, proyectos y otras asignaciones correspondientes al estudio universitario que cumplen. Una cuarta parte de los estudiantes universitarios perciben un grado de estrés medio.

Asimismo, se puede observar que todos los trabajadores con nivel primario, así como nivel diversificado y un gran porcentaje de nivel básico indican sentirse estresados en un grado medio - alto. Es decir, que la mayoría de los trabajadores que participaron en el estudio se sienten estresados de manera considerable. Apenas un pequeño porcentaje de la población total muestran un grado bajo de estrés en el trabajo.

Gráfica 4.5 Grado de estrés en el trabajo en relación con la edad cronológica de los colaboradores de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

Con base en el análisis de la gráfica 4.5 se puede observar que un porcentaje importante de colaboradores de diferentes edades refieren sentirse estresados en un nivel medio a alto; sin embargo, los que indican los niveles más altos de estrés son los trabajadores comprendidos en el rango de edad de 31 a 60 años, y solamente un pequeño porcentaje de los colaboradores estudiados en el rango de edad de 21 a 40 años perciben un estrés de grado bajo.

De acuerdo a las gráficas analizadas se puede inferir que la mayoría de colaboradores se sienten estresados en un grado medio a alto, considerando el tiempo que tienen de trabajar en la empresa, el nivel académico y la edad cronológica de los mismos.

Cabe resaltar, que a pesar del grado de estrés medio a alto que indican los colaboradores padecer, también, perciben un buen nivel de satisfacción laboral, y de acuerdo con los resultados de la correlación se puede argumentar que la primera variable no afecta significativamente a la segunda.

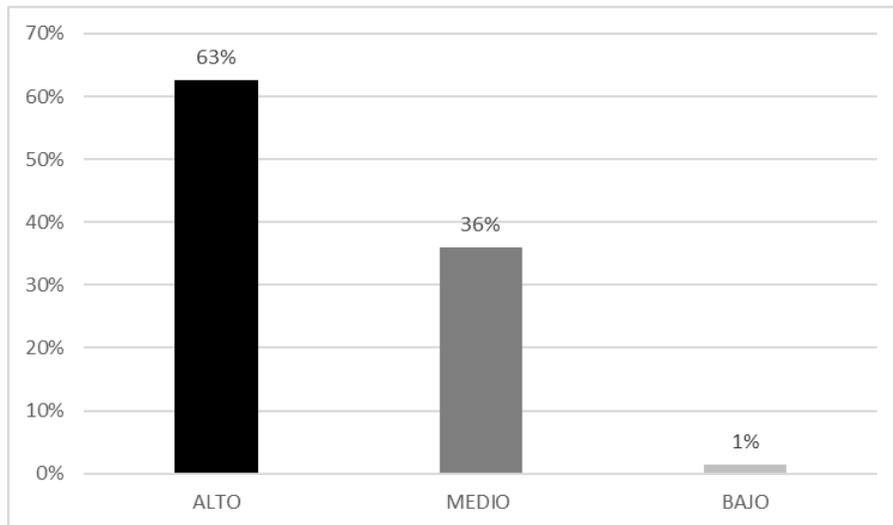
A diferencia de lo que expone Archila (2018), en su investigación en donde indica que encontró que el estrés que manejan los colaboradores del sector objeto de estudio, impacta en la satisfacción laboral que refieren los mismos, en el presente estudio se evidenció una correlación no significativa entre ambas variables, por esa razón es que a pesar de que existe estrés en el trabajo, los colaboradores indican sentirse satisfechos.

4.2 Grado de estrés en el trabajo que manejan los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.

De acuerdo con varios estudios que se han realizado, el estrés en el trabajo tiene múltiples consecuencias tanto físicas como psicológicas en los trabajadores que lo padecen, y sus efectos implican varias problemáticas complejas sobre todo en el ámbito laboral, ya que afecta el rendimiento del colaborador, existen más ausentismo, rotación, errores en el trabajo, entre otros. Lo anterior incide negativamente en el logro de los objetivos organizacionales de cualquier empresa.

Con base en los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de estrés en el trabajo se presentan las siguientes gráficas.

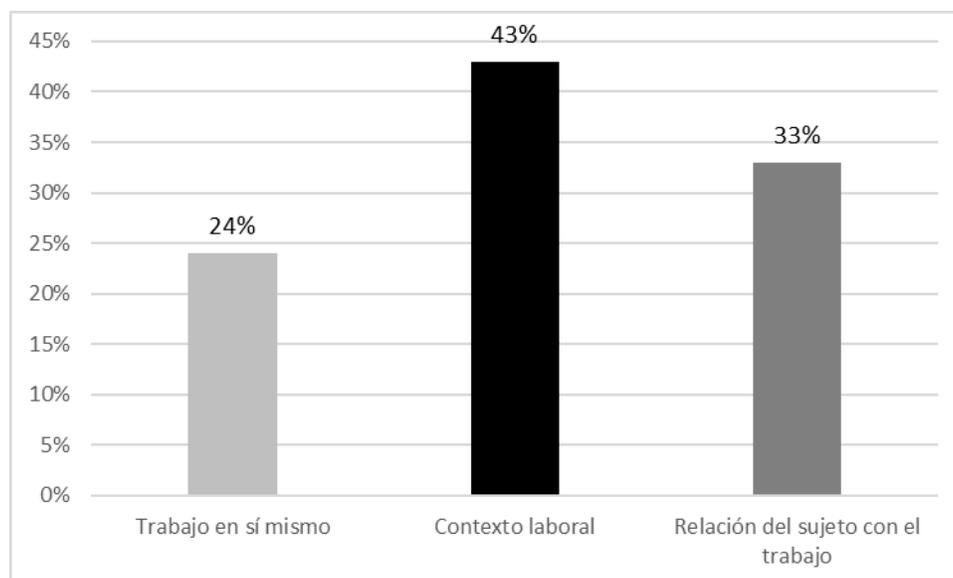
Gráfica 4.6 Grado de estrés en el trabajo de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

En la gráfica 4.6 se observa que la mayoría de los colaboradores indican sufrir de estrés en el trabajo en un grado medio a alto, es decir que el 99% de la población analizada se sienten estresados en relación a las exigencias del puesto de trabajo que desempeñan y el contexto laboral en que se desenvuelven en la empresa.

Gráfica 4.7 Indicadores del estrés en el trabajo de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

Con base en el análisis de la gráfica 4.7, se observa que de los 3 indicadores que se midieron con la Escala de Apreciación del Estrés, Escala S, el que más incide en el grado de estrés que perciben los colaboradores es el contexto laboral, es decir, que las condiciones ambientales del trabajo, generan un estrés considerable en los colaboradores.

Asimismo, el indicador que se encuentra en el medio en relación a la incidencia en el grado de estrés de los colaboradores es el que evalúa la relación del sujeto con el trabajo. Y el indicador que menos incurre en el estrés que manifiestan los colaboradores es el de trabajo en sí mismo, es decir que las responsabilidades, funciones y actividades propias del puesto de trabajo es lo que menos les genera estrés.

En relación a lo anterior, Archila (2018), afirma que las condiciones ambientales y propios de la organización son causantes del estrés, esto sumado a las situaciones familiares, problemas económicos y características de la personalidad

del colaborador. En el estrés en el trabajo influyen varios aspectos, sin embargo, el contexto laboral en el que se desenvuelve juega un papel importante para que un colaborador se sienta estresado.

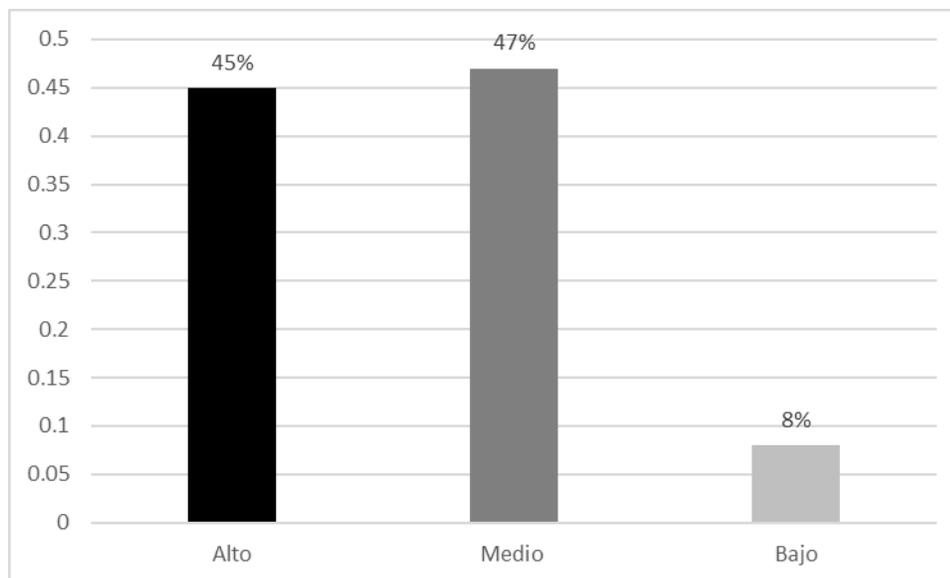
Así también, la OIT (2016), expone que el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del puesto de trabajo, la dinámica laboral y se evidencia cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Sin embargo, de acuerdo con la información obtenida, se evidencia que el contexto laboral, es decir el ambiente laboral y las condiciones de la empresa, influyen en el grado de estrés que un colaborador percibe.

4.3 Nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio.

Así como la gestión efectiva del manejo del estrés en el trabajo es motivo de preocupación para muchas empresas; la satisfacción laboral es un tema de especial atención en las organizaciones que buscan lograr sus objetivos organizacionales de manera eficiente. Es por esa razón, que se han hecho varios estudios en relación con la satisfacción laboral con el fin de identificar estrategias que permitan desarrollar colaboradores felices, motivados y comprometidos con su trabajo, quienes representan múltiples ventajas en la productividad de la organización.

Con base en los resultados obtenidos con el instrumento usado para medir el nivel de satisfacción laboral se presentan las siguientes gráficas:

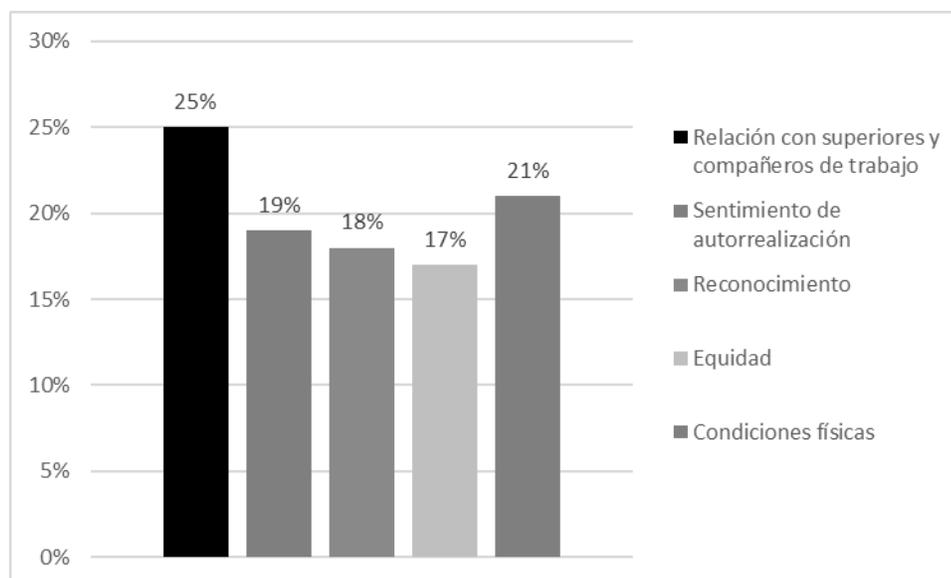
Gráfica 4.8 Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

De acuerdo con la gráfica 4.8, se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos en un nivel medio alto, es decir que un 92% de la población evaluada se perciben satisfechos con las relaciones interpersonales en el trabajo, oportunidades de realización personal y profesional, reconocimiento, equidad y condiciones físicas que brinda la organización. Únicamente un pequeño porcentaje de la población percibe un nivel bajo en relación con los indicadores evaluados de la satisfacción laboral.

Gráfica 4.9 Indicadores de la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de Hidroeléctricas Estatales del Departamento de Escuintla.



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en instrumentos aplicados.

Con base en la gráfica 4.9, se observa que el indicador mejor evaluado fue el de relación con superiores y compañeros de trabajo; es decir que su deseo de relacionarse socialmente y entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás colaboradores de la organización se encuentra satisfecho.

El segundo indicador más alto, fue el de condiciones físicas de la organización, es decir que la iluminación, ventilación, temperatura, medios, insumos y herramientas de trabajo son las adecuadas para mantener la satisfacción del colaborador; además que perciben su entorno físico como seguro.

El indicador de sentimiento de autorrealización se encuentra en tercer lugar, es decir, que los colaboradores tienen la certeza de que su trabajo contribuye a actividades de importancia en la organización, así también, valoran las oportunidades de desarrollo y crecimiento que la empresa les brinda.

El indicador de reconocimiento, ocupa un cuarto lugar en relación con los demás indicadores evaluados, este factor hace énfasis en sí la empresa reconoce y recompensa el buen trabajo realizado por parte de los colaboradores.

Y finalmente, el indicador más bajo es el de equidad, el cual se basa en sí los empleados consideran que obtienen las condiciones y recompensas justas, similares o iguales de las que perciben los demás.

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que son varios los factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores, es por esa razón que las organizaciones buscan desarrollar programas y políticas que incidan y propicien las condiciones necesarias para que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo.

Además de estos factores, Robbins y Judge (citados por Anleu, 2018), afirma que las personas para sentirse satisfechos buscan trabajos desafiantes desde el punto de vista mental, es decir, que los trabajadores prefieren puestos en donde hagan uso de sus capacidades y habilidades, así como se les brinde libertad, capacitación y diversidad de actividades. Asimismo, otro factor importante es que se adapte la personalidad del colaborador y el puesto de trabajo, ya que si están alineados los talentos y habilidades con el trabajo existe un mayor equilibrio, lo que permite que los colaboradores se sientan más satisfechos.

El gozar de empleados satisfechos con su trabajo y las condiciones de éste, trae múltiples ventajas a la organización, en relación con esto, Nuñez (como se citó en Anleu, 2018) establece que: “El impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar a la productividad, el ausentismo y la rotación laboral”. (p. 14).

5. PROPUESTA DEL PROGRAMA

“DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO”

En el presente capítulo se propone un programa para disminuir el estrés en el trabajo, dirigido al personal de las hidroeléctricas Estatales del departamento Escuintla; tomando como base los resultados obtenidos en la presente investigación, se planteó el objetivo general de disminuir el estrés en el trabajo de los colaboradores de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, la herramienta en mención se orientó en el indicador que más influye en los trabajadores, el cual es el contexto laboral que se ubica en un grado de medio-alto, con un 43% de participación de los colaboradores.

5.1 Justificación

El estrés en el trabajo es una problemática cada vez más frecuente en las organizaciones, que afecta física y psicológicamente la salud a los trabajadores que lo padecen, lo que conlleva a múltiples consecuencias negativas que afecta el logro de los objetivos organizacionales. En relación con esto, Del Hoyo (2013) indica que: “El estrés laboral no solo afecta la salud del colaborador, sino también, su desempeño debido a que el mayor tiempo permanece, se relaciona y se desarrolla en el ámbito laboral”. (p. 8)

El estrés afecta múltiples áreas de la vida del trabajador, sin embargo, en el ámbito laboral se puede ver reflejado en un desempeño deficiente, errores en el trabajo, malas relaciones interpersonales, actitudes negativas, ausentismo, rotación, entre otras. Todo lo anterior impacta de manera negativa el contexto laboral de la empresa, por lo que es necesario crear e implementar programas que permitan mitigar y controlar el estrés en el trabajo.

El que un colaborador sepa desarrollar estrategias que le permitan confrontar el estrés laboral que padece, permitirá que éste tenga la habilidad de responder de manera eficiente ante las exigencias de su puesto de trabajo, incrementando así, su desempeño y nivel de satisfacción en su trabajo. Por lo anterior, se consideró

pertinente crear un programa que permita a la empresa brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores para afrontar el estrés de manera eficiente.

5.2 Objetivo general

Crear un programa para disminuir el grado de estrés medio a alto que padecen los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla

5.3 Objetivos específicos

- Definir el procedimiento inicial para la implementación del programa de disminución de estrés en el trabajo para colaboradores de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.
- Proponer estrategias que contribuyan a disminuir el estrés en el trabajo que padecen los colaboradores.
- Establecer un cronograma semestral de la frecuencia con la que se recomienda llevar a cabo cada una de las estrategias propuestas.

5.4 Procedimiento Inicial

Se sugiere implementar las estrategias propuestas en el presente programa de disminución de estrés en el trabajo, con el fin de que el grado de estrés medio a alto que se evidenció con la investigación, disminuya, con el siguiente procedimiento:

- La jefatura y subjefatura de las hidroeléctricas Estatales debe autorizar el presente programa y queda a su criterio la modificación del mismo.
- El departamento de Recursos Humanos, debe hacer el contacto con los capacitadores externos o enviar a personal facultado de la organización para impartir las capacitaciones propuestas programadas, sí en dado caso no existe dicho departamento, será la Jefatura y Subjefatura quienes cumplan con esa función.

- En el caso de los programas de relajación y pausas activas, se sugiere capacitar a jefes y supervisores, con el fin que ellos capaciten al personal a su cargo y les den continuidad diaria o semanal a los programas según corresponda. Una persona de Recursos Humanos o Jefaturas deberá verificar el cumplimiento de los programas.
- En el caso de los talleres motivacionales se sugiere que se impartan a todo el personal desde jefaturas hasta áreas operativas, realizarlo una vez a la semana durante un mes, o programar a conveniencia de la institución. Jefatura o Recursos Humanos son los encargados de proveer a la persona que impartirá los talleres, así como todos los recursos materiales que se utilizarán.
- En relación con las convivencias y actividades sociales, se sugiere que por lo menos se realice una de ellas al mes, ya sea las que se proponen o las que la empresa considere pertinente.
- Respecto al coaching, hacer contacto con alguna de las empresas que brindan esa asesoría o en su defecto, se certifiquen a colaboradores de la empresa, para que ellos sean los coaches de sus compañeros de trabajo, lo que también se puede considerar parte del programa de desarrollo de los colaboradores. Lo anterior depende de la disponibilidad económica de la empresa.
- Hacer una revisión y retroalimentación constante posterior a implementar cada estrategia propuesta, con el fin de evaluar los resultados y hacer los cambios o mejoras que se consideren pertinentes. Se puede aplicar algún instrumento para evaluar el grado de estrés o nivel de satisfacción, y así validar los avances. (Ver anexo 5)

5.5 Estrategias a implementar

El estrés es un conjunto de manifestaciones físicas y psicológicas que requieren de la aplicación de estrategias que permitan controlarlo y manejarlo de manera adecuada para evitar serias consecuencias en la salud del colaborador, por esa razón se proponen las siguientes actividades como parte del programa “Disminución del estrés en el trabajo”

4.2.4 Programas de técnicas de relajación: Las técnicas de relajación permiten que el ser humano despeje y relaje su mente y su cuerpo, lo que contribuye a que enfrente su entorno de una manera más efectiva, en relación con lo anterior Payne como se citó en Martínez (2014) afirma:

La relajación se asocia a la reducción de la tensión física y/o mental y las técnicas de relajación serían aquellos métodos que permiten reducir el estrés y logro de la calma; las técnicas de relajación pueden provocar beneficios sobre nuestra salud porque pueden ayudar a disminuir la tensión muscular, la presión arterial y el ritmo cardiaco” (p. 20)

Con base en lo anterior, se plantean las siguientes técnicas:

Cuadro 5.1 Técnicas de Relajación

Técnica	Definición
<p>Respiración profunda</p> <p>Estas diferentes respiraciones se recomienda realizarlas de manera progresiva iniciando con la</p>	<p>Respiración abdominal: Debe realizarse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona debe sentarse o acostarse en una posición cómoda y colocar una mano sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra sobre el pecho, posteriormente debe respirar hondo por la nariz y dejar que el abdomen le empuje la mano, el pecho no debería moverse. • Debe exhalar a través de los labios fruncidos como si estuviera silbando, es importante que sienta como se hunde la mano

<p>respiración abdominal y finalizando con la respiración matinal. Cigma, (2020) presenta las siguientes técnicas:</p>	<p>sobre el abdomen, debe utilizarse para expulsar todo el aire hacia afuera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar este ejercicio de respiración entre 3 y 10 veces, debe tomarse el tiempo necesario en cada respiración. <p>Respiración 4-7-8: Se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar una mano sobre el abdomen y la otra sobre el pecho y respirar profunda y lentamente desde el abdomen, debe contar en silencio hasta 4 a medida que inhala, debe contener la respiración y contar en silencio del 1 al 7. • Posteriormente exhalar por completo a medida que cuenta en silencio del 1 al 8, intentando sacar todo el aire de los pulmones. • Repetirlo entre 3 y 7 veces o hasta que se sienta tranquilo. <p>Respiración completa: Se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar la mano izquierda sobre el abdomen y la derecha sobre el pecho. Llenar la parte inferior de los pulmones respirando, de modo que la mano que esta sobre el abdomen suba cuando inhala y la mano del pecho permanezca quieta. Siempre debe inhalar por la nariz y exhalar por la boca. Repetirlo de 8 a 10 veces. • Cuando se haya llenado y vaciado la parte inferior de los pulmones entre 8 y 10 veces, debe inhalar aire hacia la parte inferior de los pulmones como antes, y después, siga inhalando aire hacia la parte superior del pecho. Respirar lenta y regularmente, mientras se hace, la mano derecha se levantará y la izquierda bajará un poco a medida que el abdomen baja. • A medida que se exhala lentamente por la boca, se debe hacer un sonido leve y sibilante a medida que la mano izquierda baja primero y la mano derecha después.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Practicar este ejercicio entre 3 y 5 minutos. <p>Respiración matinal: Este ejercicio debe hacerse cuando la persona se levanta por la mañana para aliviar la rigidez de los músculos y liberar las vías respiratorias obstruidas, también se puede usar a lo largo del día para aliviar la tensión de la espalda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En posición de pie, inclinarse hacia adelante desde la cintura con las rodillas levemente flexionadas y dejar que los brazos cuelguen cerca del suelo. • Posteriormente inhalar lenta y profundamente, regresar a la posición de pie enderezándose lentamente y levantar la cabeza. Debe contener a respiración por unos segundos. • Exhalar lentamente a medida que regresa a la posición original, flexionándose hacia adelante desde la cintura. Note cómo se siente.
<p>Relajación muscular progresiva de Jacobson: Con base en lo que afirma la Universidad de Almería (2018) indica que este método permite relajar los músculos voluntariamente como medio para alcanzar un estado de calma. (pp. 1, 2 y 3)</p>	<p>El método de Jacobson se realiza en tres fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La primera fase de tensión-relajación se realiza tensionando y relajando los diferentes grupos de músculos, iniciando por relajar y tensar la cara, cuello y hombros, posteriormente los brazos y las manos, seguido de la relajación y tensión lenta de las cada una de las piernas (nalgas, muslos, rodillas, pantorrillas y pies), y finalizando con el tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen de mejor manera sentado en una silla). • La segunda fase consiste en revisar mentalmente si se han relajado los grupos de los músculos que se trabajaron. • Y la tercera fase de relajación mental consiste en pensar en una escena agradable y positiva posible; o mantener la mente en blanco, con el objetivo de relajar la psique a la vez que se ha relajado el cuerpo. <p>Estas fases pueden durar de 10 a 15 minutos, no se debe tener prisa</p>

	al momento de realizarlas y se puede repetir varias veces al día.
<p>Meditación: Corbin (2017) afirma que la meditación es una práctica cada vez más popular por los beneficios que aporta al bienestar mental y emocional. Afirma que permite calmar la mente y reducir el estrés y ansiedad que permiten tener una mejor calidad de vida. (s.p.)</p>	<p>El autor antes mencionado refiere 7 pasos para aprender a meditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponerse ropa cómoda: quitarse los zapatos y elegir una prenda ancha es lo más recomendable, quitarse el reloj y cualquier otro accesorio molesto. • Sentarse de la manera correcta: Buscar un lugar tranquilo sin interrupciones. • Sentarse de la manera correcta: Colocarse en el suelo con la espalda recta, sin tensiones, respirar hondo y mantener los hombros y brazos relajados. • Centrarse en un objeto: Centrarse en algún objeto o en la respiración (con los ojos cerrados) • Aceptar los pensamientos que surgen y seguir adelante: Es habitual que durante la meditación surgen pensamientos en relación con nuestros problemas personales, incomodidad en el momento o inseguridad de estar haciendo bien la meditación o no, es algo normal, y por tanto debe aceptarse, y centrar nuevamente la atención en el objeto, la respiración, el sonido o la sensación corporal. • Aumentar el tiempo de meditación de forma progresiva: Es ideal comenzar con la meditación de un minuto para posteriormente llegar a los 20 o 30 minutos diarios. • Hacer de la meditación una rutina diaria: Por medio de la práctica se convertirá en un gran meditador, lo que contribuye a obtener los múltiples beneficios de esta técnica.

Fuente: Elaboración propia con información de Cigna (2020), Universidad de Almería (2018) y Corbin (2017)

4.2.5 Programa de pausas activas: La rutina y la monotonía, son factores que contribuyen a que el colaborador padezca de estrés en su puesto de trabajo, por lo que es recomendable que diariamente se practique un programa de pausas activas que permitan que el colaborador relaje su cuerpo y mente. Acevedo (2018) indica que las pausas activas: “Consisten en breves descansos durante la jornada laboral, lo cual sirve para lograr tener más energía, motivación y un mejor desempeño laboral” (p. 8).

De León (2019) en la investigación que realizó para determinar la efectividad de los programas de pausas activas en la disminución del estrés en los colaboradores, indica que la rutina de ejercicios debe ser la siguiente:

- **Cuello:** Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocará el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión, sostenga durante 15 segundos y realícelo para el otro lado. Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho, sostenga durante 15 segundos. Eleve los hombros lo más que pueda y sostenga esta posición por 15 segundos. Y finalmente lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos, sostenga esta posición por 15 segundos, repetir con el otro brazo.
- **Brazos:** Con la espalda recta cruce los brazos detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba, sostenga esta posición por 15 segundos. Lleve el brazo hasta el lado contrario y con la otra mano empújelo hacia el hombro, realice este ejercicio durante 15 segundos y luego hágalo con el otro brazo. Extienda completamente el brazo hacia el frente, voltee la mano hacia abajo y con la mano contraria ejerza un poco de presión sobre el pulgar, hasta que sienta algo de tensión, luego repita con el otro brazo. Finalmente, lleve los

brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria, empujándolo hacia el cuello, sostenga esta posición por 15 segundos y cambie de lado.

- **Manos:** Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de alto, y con la ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos. Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con la ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos. Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos. Finalmente, con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos, esto debe repetirlo por 10 veces.
- **Piernas:** Levante la rodilla hasta donde le sea posible y sostenga esta posición durante 15 segundos, mantenga recta la espalda y la pierna de apoyo (se recomienda sostenerse). Conservando la pierna recta extiéndala al máximo posible, mantenga esta posición durante 15 segundos. De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo, mantenga esta posición por 15 segundos y finalmente, extienda sus brazos hacia el frente y flexione las piernas, simulando que se sienta en el aire y mantenga esta posición por 15 segundos.
- **Ojos:** Con el cuello recto mire hacia arriba, hacia la derecha, hacia la izquierda y hacia abajo repetidamente durante 10 segundos. Con el cuello recto haga movimientos circulares con los ojos hacia el lado derecho e izquierdo durante 10 segundos y finalmente cierre los ojos durante 30 segundos, respire profundo y piense en algo positivo.
(pp. 14-18)

Es importante realizar una serie de pausas activas dos veces al día, al iniciar, en medio o al finalizar la jornada laboral, las mismas deben tener

una duración de 15 minutos, y no se recomienda en personas con fracturas, fiebre o que necesiten reposo.

4.2.6 Coaching: En la actualidad, muchas empresas han recurrido al coaching como una herramienta que permite a los colaboradores conocerse a sí mismos, analizar sus comportamientos y utilizar estrategias que les permitan responder de mejor manera a las exigencias del entorno, esto orientado por un coach, que es la persona que acompaña al coachee en el proceso de cambio y desarrollo. Monroy (2015) afirma que el coaching es una herramienta útil que permite accionar conscientemente al cambio de hábitos, valores, creencias, historias y juicios, lo que contribuye a la toma de decisiones y desarrollarse de una manera más completa. (p. 12)

Lo que se busca es que el colaborador, por medio de la guía del coach descubra métodos que le permitan responder y adaptarse de mejor manera a las situaciones que le originan estrés, es decir, desarrollar su sentido de integridad, autonomía y empoderamiento para que potencie sus competencias laborales.

Existen muchas empresas que brindan el servicio de coaching empresarial y de equipos de trabajo en Guatemala, dentro de ellas están: Consultora Consolidada Continental, Servicios Expertos de Consultoría, IVOLV, BC Soluciones Globales, entre otras. Así también existen muchas empresas que certifican a colaboradores como coach para que éste sirva de guía al demás personal de la empresa, dentro de ellas están: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), International Coaching Community (ICC) Guatemala, Mens Venilia Guatemala, entre otras.

4.2.7 Talleres motivacionales: Para cualquier empresa, resulta beneficioso que su personal tenga un adecuado nivel de motivación por las múltiples ventajas que esto representa, en relación a la productividad laboral, el ausentismo, la rotación, clima laboral, estrés laboral. De acuerdo a lo que expone, Massella (2018) "El colaborador necesita estar motivado para

mejorar su rendimiento e incrementar la productividad organizacional. Es importante que el patrono brinde incentivos monetarios y no monetarios” (p. 13). Si un colaborador se siente motivado, no solo mejorará la calidad y cantidad de su trabajo, sino también la actitud con la que enfrentará las demandas del mismo, las cuales percibirá como menos invasivas y estresantes, lo que garantiza un nivel de adaptación más eficiente.

Por lo anterior, es tan importante que las empresas implementen talleres motivacionales y creen políticas de incentivos para los colaboradores.

Un taller motivacional puede realizarse una vez a la semana, por al menos un mes, con una duración de una hora por sesión en donde los colaboradores aprendan del tema de motivación laboral (Qué es, explicación de los diferentes tipos de motivación, ventajas para el ser humano, técnicas, consejos de como incrementar el nivel de motivación y ejercicios prácticos de relajación, inteligencia emocional); es importante hacer una sesión grupal que permita conocer el nivel de motivación actual y una lluvia de ideas por parte de los colaboradores, de cómo pueden mejorar su nivel de motivación. Es aconsejable medir la efectividad de la sesión por medio de un cuestionario o actividad práctica, en donde ellos puedan expresar qué aprendieron durante la sesión y cuál es su reflexión personal.

- 4.2.8 **Capacitaciones:** Las capacitaciones son un recurso muy importante, que se utiliza en las empresas con el fin de proveer de conocimientos, habilidades y desarrollar actitudes en el equipo de trabajo. Chiavenato (2009) afirma que: “La capacitación tiene mucho que ver con el conocimiento. En la actual era del conocimiento, éste es el recurso más importante. Y, si cabe decir que el conocimiento es fundamental, entonces la productividad del conocimiento es la llave del desarrollo” (p. 368). La capacitación no solamente permite el desarrollo de las competencias del colaborador, sino que también permite mejorar e incrementar la productividad organizacional.

Con base en los resultados de la investigación realizada se propone realizar capacitaciones de los siguientes temas:

- 4.2.8.1 Manejo de estrés laboral:** El estrés laboral afecta al colaborador que lo padece tanto física como psicológicamente, en relación con esto el Instituto Mexicano del Seguro Social define el estrés laboral como: “El tipo de estrés donde la presión del entorno provoca a saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, también el ambiente próximo, pues genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal” (s.p.). El estrés laboral no solo afecta a la persona que lo padece, también afecta la productividad y el clima laboral de las organizaciones, por esa razón es importante que las empresas brinden las herramientas necesarias a sus colaboradores que permitan un adecuado manejo de estrés.
- 4.2.8.2 Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional permite que una persona responda a su entorno de una manera correcta, a través del control de sus emociones. Mestre y Barchard (2019) afirman que: “La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones.” (s.p.). La inteligencia emocional contribuye al autoconocimiento y autocontrol de lo que se percibe y la manera que se responde. Es importante, que en las capacitaciones que se brinden a los colaboradores se explique en relación al tema, pero sobre todo se brinden herramientas o técnicas que permitan desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores, para que las apliquen en los momentos en que se sientan estresados.
- 4.2.8.3 Comunicación efectiva:** La comunicación es vital en cualquier dinámica de interacción social, sin embargo, la comunicación que se evidencia en ambientes laborales muchas veces no es efectiva, lo que contribuye a que los trabajadores se sientan más estresados y atemorizados al momento de comunicarse. De la Cruz como se citó en Rodas (2017) afirma que la comunicación efectiva: “Es un proceso que

permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida” (p 10). En la capacitación que se brinde con base en este tema, es importante explicar con claridad qué tipos de comunicación existen, que es la comunicación efectiva, ventajas, y brindar estrategias para comunicarse de manera eficiente.

4.2.8.4 Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es una metodología que representa múltiples ventajas para las empresas que lo promueven, permite que los colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia y compromiso como el equipo, así mismo, mejora el rendimiento y promueve la participación de cada colaborador. De la Cruz como se citó en Rodas (2017) afirma que:

El trabajo en equipo implica la unión de varias personas que trabajan de forma coordinada para la realización de un proyecto y el desempeño se propicia de forma conjunta no individual a eso se debe los resultados, los miembros que conforman el equipo están especializados en diferentes áreas, cada uno de ellos tiene una responsabilidad de cumplir con un proyecto con éxito. (p 25).

El hecho de que cada persona tenga clara su responsabilidad y tenga el compromiso de realizar su función de la mejor manera, no solo asegura el éxito de la actividad, sino que también el colaborador se siente parte de algo importante y no siente la responsabilidad completa de la actividad de manera individual, lo que contribuye a que no se sienta estresado.

4.2.9 Convivencias y actividades sociales: Las convivencias y actividades sociales en la empresa, son parte de los incentivos no monetarios que una empresa brinda a sus colaboradores y que inciden en el nivel de motivación de los mismos, Massella (2018) afirma que: “Los incentivos monetarios son

importantes para los colaboradores, ya que permiten mejorar el desempeño del colaborador y permite que éstos se sientan parte importante de la empresa” (p 15). Existen diferentes actividades que pueden realizar con el fin de los colaboradores convivan e interaccionen tales como: rallies deportivos, día de la familia, día del padre, día de la madre, día del niño (para los hijos de los colaboradores), reconocimiento por tiempo laborado, almuerzos por logro de metas, celebración de cumpleaños del mes, convivio navideño. Todas estas actividades muchas veces se consideran un gasto, sin embargo, se puede decir que son una inversión debido a que éstas inciden en el nivel de motivación y satisfacción laboral, clima organizacional, desempeño laboral, permiten disminuir el estrés en el trabajo, entre otras. (Ver anexo 6)

5.2 Cronograma semestral de actividades

Actividad	Frecuencia	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Programas de técnicas de relajación	Una vez a la semana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Programas de pausas activas	Dos veces al día toda la semana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Talleres motivacionales	1 vez a la semana por al menos un mes	x	x	x	x																	x	x	x	x
Capacitaciones	Una al mes																								
Manejo de estrés	Se recomienda la segunda o tercera semana del mes, y si es posible repetirlos a los 6 meses			x																					
Inteligencia emocional								x																	
Comunicación efectiva												x													
Trabajo en equipo																x									
Convivencias y actividades sociales																									
Día del cariño							x																		
Día de la familia	Queda a disponibilidad de la empresa, se proponen las siguientes:										x														
Día de la madre											x														
Día del padre																							x		
Celebración mensual de cumpleaños					x				x				x				x				x				x
Reconocimiento por metas alcanzadas	Se puede realizar una sesión trimestral o semestral												x												x
Coaching	Queda sujeta a la negociación de la empresa y el asesor												x												x

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio de los colaboradores contratados bajo renglón 011, de las hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla, se determina por medio del índice de correlación de Pearson que existe una correlación positiva muy baja de 0.071 entre variables, es decir que la satisfacción laboral es afectada de manera no significativa por el estrés en el trabajo, por lo que se comprueba la hipótesis alterna que afirma que el grado de estrés en el trabajo que manifiestan los colaboradores contratados bajo renglón 011, de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla incide de manera no significativa en el nivel de satisfacción laboral de los mismos, y se rechazan la hipótesis de investigación e hipótesis nula establecidas. A pesar que la incidencia del estrés en la satisfacción no es significativa, es importante que los colaboradores se encuentren satisfechos y no se sientan estresados, debido a que esto repercute directamente en su desempeño y comportamiento organizacional, lo que afecta el logro de los objetivos de cualquier empresa.
2. En relación al objetivo que se enfocó en determinar el grado de estrés en el trabajo de los colaboradores que participaron en el estudio, se evidencia que existe un grado de estrés alto con un 63% y medio con un 36%, es decir, que la población analizada se encuentra estresada de manera considerable. Al analizar los indicadores de la variable en mención, se identifica que el indicador que más incide en el grado de estrés presentado es el de contexto laboral con un 43%, seguido del indicador de relación del sujeto con el trabajo con un 33% y finalmente, el indicador que menos afecta a los colaboradores es el que se enfoca en el trabajo en sí mismo con el 24%.
3. Con base en el objetivo de la investigación: Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores, se evidenció que el 63% de los colaboradores se sienten satisfechos en un nivel alto, un 47% de ellos en

un nivel medio, y un 8% percibe su satisfacción en un nivel bajo. Por lo que se determina que el 92% de la población analizada se encuentra satisfecha en nivel medio-alto. Así también cuando se hizo el análisis de qué indicador influía más en el nivel de satisfacción, se determinó que el que más influye es el de relación con superiores y compañeros de trabajo con un 25%, seguido del indicador de condiciones físicas con un 21%, sentimiento de autorrealización con un 19%, reconocimiento con un 18% y equidad con un 17%.

4. Con base en el último objetivo planteado para la presente investigación, se procedió a diseñar un programa que contribuya a disminuir el estrés en el trabajo que perciben los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla. Este programa se enfocó en los indicadores de la variable que influyeron más en los colaboradores para que desarrollaran un grado medio-alto de estrés en su trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Dar seguimiento periódico a la aplicación trimestral o semestral de instrumentos de evaluación, con el fin de indagar si han existido cambios en la correlación no significativa entre el estrés en el trabajo con la satisfacción laboral evidenciada en la conclusión general del presente estudio; la cual se basó en el objetivo general que buscaba determinar la relación entre ambas variables y la hipótesis de alterna que afirma una incidencia no significativa por parte de la variable independiente sobre la variable dependiente. Es importante monitorear si la correlación entre variables cambia a estadísticamente significativa, ya que el grado de estrés actual sí afectaría el nivel de satisfacción que perciben los colaboradores.
2. Crear e implementar estrategias y herramientas por parte de la gerencia, tales como programas de relajación y pausas activas, coaching, talleres motivacionales y de trabajo en equipo, charlas y capacitaciones de manejo de estrés, inteligencia emocional, comunicación efectiva, convivencias y actividades sociales que permitan disminuir el grado de estrés medio-alto que refieren los colaboradores que participaron en el estudio, con el fin de que las manifestaciones físicas y psicológicas del estrés en el trabajo no perjudiquen el rendimiento y la relación laboral de los colaboradores con la empresa.
3. Con base en el análisis realizado en relación al nivel de satisfacción actual de los colaboradores, es importante que la gerencia se enfoque en implementar procesos, tales como planes de capacitación y desarrollo de personal, planes de sucesión, programas de reconocimientos por buen desempeño, políticas de incentivos monetarios y no monetarios; todas estas estrategias es importante que se elaboren, evalúen y apliquen de manera objetiva y equitativa en los diferentes colaboradores de la organización. Lo anterior, está dirigido en incidir positivamente en los indicadores de sentimiento de autorrealización, reconocimiento y equidad

que fueron los más bajos de acuerdo a los resultados de la presente investigación.

4. Es importante que la Jefatura de la Hidroeléctrica objeto de estudio, revise, modifique y autorice de acuerdo a sus criterios de gestión de personal, el programa de “Disminución de estrés en el trabajo” realizado con el objetivo de disminuir el grado de estrés medio alto evidenciado en los colaboradores. Dicho programa puede ser aplicado a todo el personal que labora en la organización, indistintamente del renglón presupuestario en el que haya sido contratado. Es necesario, que una vez se haya implementado, la jefatura dé el seguimiento correspondiente y evalúe los resultados obtenidos, esto permitirá definir qué herramientas están funcionando y qué cambios deben realizarse.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, C. (2014). *Estrés laboral*. Un estudio comparativo en docentes según género. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mariano Gálvez. Guatemala.
- Acevedo, A (2018). *Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en colaboradores de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Anleu, O. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral*. Estudio realizado con colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Arango, M. (2018). *Estrés y Rendimiento Laboral*. Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Archila, C. (2018). *El 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. Guatemala.
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. y Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual* (Edición en español). Estados Unidos: Palibrio.
- Caal, B. (2015). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre Dependencias Administrativas de una Institución Pública*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Castro, P. (2014). *Relación entre desempeño docente y satisfacción laboral de profesores de tiempo parcial de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cifuentes, E. (2016). *La aventura de investigar: el plan y la tesis*. (4ª.ed.). Guatemala: Magna Terra.
- De León, A (2019). *Efectividad del programa de pausas activas, en la disminución de estrés de los colaboradores de una empresa avícola ubicada en la costa sur de Guatemala*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Del Hoyo, M. (2013). *Estrés Laboral*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. ed. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España
- Delgado, M. (2019). *Riesgos Psicosociales generados por el Estrés en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*, (5ª. Ed.). México: Pearson.
- Díaz, M. (2019). *Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del plan de prestaciones del empleado municipal de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

- Fernández, J. y Mielgo, M. (2006). *EAE: Escalas de Apreciación del Estrés*. Ed. 4ta. Tea Ediciones. Madrid.
- Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.
- Gil, E. (2016). *Estudio sobre el Estrés Laboral en colaboradores administrativos según género de una empresa procesadora de aves*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mariano Gálvez. Guatemala.
- González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Guerra, E. (2017). *Relación de la Satisfacción Laboral y Compensaciones Económicas con la Rotación del Personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos cosméticos en la ciudad de Guatemala*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Hernández, C. (2015). *El clima laboral del área administrativa de la planta hidroeléctrica Chixoy, San Cristóbal Verapaz*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. 6ta. Mc Graw Hill. México.
- Ibarra, S. (2019). *Estrés laboral y su impacto en la satisfacción del personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Ley del Servicio Civil y su Reglamento. (1968.). Decreto 1748. Reforma: *Acuerdo Gubernativo 79-2012*. Guatemala.

Massella, A. (2018). *Correlación entre la motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Méndez, N. (2017). *Correlación entre la Satisfacción Laboral y Satisfacción Marital en un grupo de personas que trabajan en una empresa de Comida Rápida en la Ciudad Capital*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Ministerio de Finanzas Públicas. (2018). *Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala*. (6ª. ed.). Guatemala.

Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Nimatuy, C. (2018). *Evaluación de la Satisfacción Laboral para el establecimiento de planes de mejora para el personal de la Dirección Departamental del Ministerio de Educación, ubicada en la zona 12 de la ciudad capital*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Orozco, J. (2018). *Nivel de estrés, de los docentes de la Facultad de Humanidades de Psicología Clínica y Psicología Industrial/ Organizacional de dedicación completa de la Universidad Rafael Landívar*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Rodas, E. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Solorzano, M. (2018). Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral como estrategia de la calidad del servicio en el área de Intermediación Laboral. Una propuesta de intervención. Dirección General de Empleo, Ministerio de Trabajo y Previsión Social Febrero-septiembre 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Sontay, E. (2016). *Estrés en mujeres y hombres que laboran devengando un salario mínimo en el Barrio El Centro, Melchor de Mencos, Petén*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Guatemala.

EGRAFÍA

Armijos, F., Bermudez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de Administración de Recursos Humanos. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163

Asociación de Periodistas de Guatemala (APG) (2016). *El Estrés Laboral genera un alto costo humano: OIT*. Recuperado de: <https://cerigua.org/article/el-estres-laboral-genera-un-alto-costo-humano-oit/>.

Cámara de Comercio de México. (s.f.). *Manejo del estrés laboral*. Recuperado de: <https://www.ccmexico.com.mx/blog/emprendimiento/manejo-del-estres-laboral.html>.

Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*. (63) 178-186. Páginas. Recuperada de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Chinche, J., Ramón, J. y López, J. (2020). El método científico: Análisis de literatura. *Revista Imaginario Social*. ISSN: 2337-6362. (Vol. 3, No. 2).

Recuperado de: <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/5>

Cigna International (2020). *Manejo del estrés: Ejercicios de respiración para relajación*. Recuperado de: [/www.cigna.com/individuals-families/health-wellness/hw-en-espanol/temas-de-salud/manejo-del-estres-uz2255](http://www.cigna.com/individuals-families/health-wellness/hw-en-espanol/temas-de-salud/manejo-del-estres-uz2255).

Corbin, J. (2017.) *Como aprender a meditar en 7 sencillos pasos*. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/meditacion/aprender-meditar-pasos>.

Dirección de Incidencia Pública DIP, Instituto de Estudios Ambientales y Recursos Naturales IARMA, Instituto de Investigación Económicas y Sociales IDES, e Instituto de Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz INTRAPAZ. (2014) Recuperado de: https://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/208/Archivos/Gesti%C3%B3n_e_%20inclusi%C3%B3n_social_de_proyectos_hidroel%C3%A9ctricos_en_GuatemalaCOMPLETEO.pdf

Huilcapi, M., Castro, G. y Jácome, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*. ISSN: 2477-8818. (Vol. 3, No. 2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>.

Instituto Nacional de Electrificación INDE. (2018) Recuperado de: <http://www.inde.gob.gt/egee/>.

Linares, O., Maldonado, C. y Gutiérrez, R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. ISSN: 2539-5238 (Vol. 31, No. 1). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Leonel-Linares/publication/329799828_Impact_of_job_satisfaction_in_work_perfor

mance_in_a_group_of_state_police/links/5c1b2f45458515a4c7eb1b7c/Impact-of-job-satisfaction-in-work-performance-in-a-group-of-state-police.pdf

Martínez, C. (2014) Programa para el desarrollo de técnicas de relajación y meditación en la etapa de Primaria. Recuperado de: <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2262/Martinez-Clariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meliá, J. (s.f.). *Valores críticos de la r de Pearson para una prueba unilateral según grados de libertad (N-2)*. Recuperado de: <https://www.uv.es/meliaj/Docencia/Tablas/TablaR.PDF>

Mestre, J. y Barchard, K. (2019). *4 signos de que tu inteligencia emocional es alta*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49151963>

Organización Internación de Trabajo (OIT) (2016). *Estrés Laboral*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial del Trabajo (OMS) (2020). *¿Qué es el estrés relacionado con el trabajo?* Recuperado de: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

Pérez, A. (2018). *¿Conoces la teoría de las 3 necesidades universales de McClelland?* Recuperado de: http://www.ceolevel.com/teoria_mcclelland.

Pérez, A. (2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado de: <http://www.ceolevel.com/herzberg>.

Rodríguez, A. Bermello, I., Pinargote E. y Durán, U. (2018). *El estrés y su impacto en la salud mental de los docentes universitarios*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/estres-docentes>

universitarios.html//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1803estres-
docentes-universitarios

Universidad de Almería. (2018) *Relajación progresiva de Jacobson*. Recuperado de: <https://www.psicok.es/guias/2018/5/27/ansiedad-examenes>

Salazar, M. y Gutiérrez, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*. ISSN: 1390-3748. (Ed. 40) (Vol. 10). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>

Verduzco, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica y Tecnología*. ISSN: 2007-0411. (No. 64). Recuperado de: <http://erevistas31.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Elaboración propia con información de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

ANEXO 2: Valores críticos de la r de Pearson para una prueba unilateral según grados de libertad (N-2)

N - 2	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.988	0.997	0.9995	0.9999
2	0.900	0.950	0.980	0.990
3	0.805	0.878	0.934	0.959
4	0.729	0.811	0.882	0.917
5	0.669	0.754	0.833	0.874
6	0.622	0.707	0.789	0.834
7	0.582	0.666	0.750	0.798
8	0.549	0.632	0.716	0.765
9	0.521	0.602	0.685	0.735
10	0.497	0.576	0.658	0.708
11	0.476	0.553	0.634	0.684
12	0.458	0.532	0.612	0.661
13	0.441	0.514	0.592	0.641
14	0.426	0.497	0.574	0.623
15	0.412	0.482	0.558	0.606
16	0.400	0.468	0.542	0.590
17	0.389	0.456	0.528	0.575
18	0.378	0.444	0.516	0.561
19	0.369	0.433	0.503	0.549
20	0.360	0.423	0.492	0.537
21	0.352	0.413	0.482	0.526
22	0.344	0.404	0.472	0.515
23	0.337	0.396	0.462	0.505
24	0.330	0.388	0.453	0.496
25	0.323	0.381	0.445	0.487
26	0.317	0.374	0.437	0.479
27	0.311	0.367	0.430	0.471
28	0.306	0.361	0.423	0.463
29	0.301	0.355	0.416	0.456
30	0.296	0.349	0.409	0.449
35	0.275	0.325	0.381	0.418
40	0.257	0.304	0.358	0.393
45	0.243	0.288	0.338	0.372
50	0.231	0.273	0.322	0.354
60	0.211	0.250	0.295	0.325
70	0.195	0.232	0.274	0.302
80	0.183	0.217	0.256	0.283
90	0.173	0.205	0.242	0.267
100	0.164	0.195	0.230	0.254

Fuente: Meliá (s.f.)

ANEXO 3. Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

INSTRUCCIONES: A continuación, va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe indicar cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ellos marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar, además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta, marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 P A
--

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor, conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentar a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambiar del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.

28. Recibir constantes reproches de jefes y compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el trabajo.
33. Trabajar en algo para lo cual no estás preparado.
34. Depende del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la Jubilación.

EAE

Hoja de Respuestas

Apellidos y Nombres: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Título académico: _____

Residencia: _____ Profesión: _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTARG A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo:

Ejemplo: "Castigo merecido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	INTENSIDAD			TIEMPO			
	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
1.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
2.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
3.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
4.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
5.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
6.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
7.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
8.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
9.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
10.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
26.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
27.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
28.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
29.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
30.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
31.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
32.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
33.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
34.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	
35.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	

11.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	36.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
12.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	37.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
13.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	38.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
14.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	39.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
15.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	40.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
16.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	41.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
17.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	42.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
18.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	43.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
19.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	44.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
20.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	45.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
21.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	46.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
22.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	47.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
23.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	48.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
24.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	49.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
25.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	50.	SI	NO	0	1	2	3	A	P

ANEXO 4. Escala Likert para medir Satisfacción Laboral

FICHA TÉCNICA			
Nombre	Cuestionario para medir Satisfacción Laboral		
Autor	Celeste Ckristabel España Pérez		
Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores objeto de estudio.		
Indicadores que mide	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con superiores y compañeros de trabajo: Deseo de relacionarse socialmente, entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás colaboradores de una organización. (McClelland como se citó en Pérez, 2018) (Preguntas 1, 2, 3, 4 y 5) • Sentimiento de autorrealización: Se relaciona con la necesidad de crecimiento, de desarrollo de potencial, resolución de problemas, entre otras. (Maslow como se citó en Archila, 2018). “La certeza de contribuir en la realización de algo de valor”. (Herzberg como se citó en Pérez, 2015). (Preguntas 6, 7, 8 y 9) • Reconocimiento: “Confirmación de que se ha realizado un trabajo importante”. (Herzberg como se citó en Pérez, 2015). También se contempla el reconocimiento dentro de las necesidades de estima en la pirámide de Abraham Maslow. (Preguntas 10, 11, 12 y 13) • Equidad: La teoría de Equidad de Adams destaca que “la principal fuente de satisfacción o insatisfacción es la comparación social realizada por las personas”. (Adams como se citó en Archila, 2018). (Preguntas 14, 15, 16 y 17). • Condiciones físicas: “Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro”. (Herzberg como se citó en Pérez, 2015) (Preguntas 18, 19, 20 y 21). 		
	<p>Cada reactivo tiene su valor según la escala Likert</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; border: none;">Opciones de respuesta</th> <th style="text-align: right; border: none;">Valor</th> </tr> </thead> </table>	Opciones de respuesta	Valor
Opciones de respuesta	Valor		

Escala de Interpretación	Totalmente de acuerdo	4
	De acuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1
Escala de Medición	Bajo	1 a 33%
	Medio	34 a 70%
	Alto	71 a 100%
Forma de Aplicación	Individual	
Tiempo de resolución	15 - 25 minutos	
Revisado por:	Mgr. José Antonio García Pérez	
Validado por:	Mgr. Glenys Magaly Alvarado Flores Licda. Olga Marina II Alvarado Rivera Lic. Denis Antonio Castro	

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Escuelas de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Recursos Humanos

Cuestionario
“Satisfacción Laboral”

Con el presente instrumento, se pretende que usted exprese libremente y confidencialmente lo que piensa y cómo se siente en su puesto de trabajo. Es por ello que se requiere que conteste con toda sinceridad.

I. Aclaraciones importantes:

1. Recuerde, este instrumento de medición no fue elaborado con el fin de perjudicar al empleado, ya que su objetivo es conocer su percepción en relación con el nivel de satisfacción que usted siente en su trabajo. Dicha información se utilizará exclusivamente para fines académicos.
2. No existen opiniones correctas o incorrectas.
3. Cuando finalice de responder, por favor entregue el cuestionario únicamente a la persona que se lo proporcionó.

II. Datos Generales:

Tipo de contrato: _____

Género: _____ Tiempo laborando en la empresa: _____

Edad: _____ Grado académico: _____

Instrucciones:

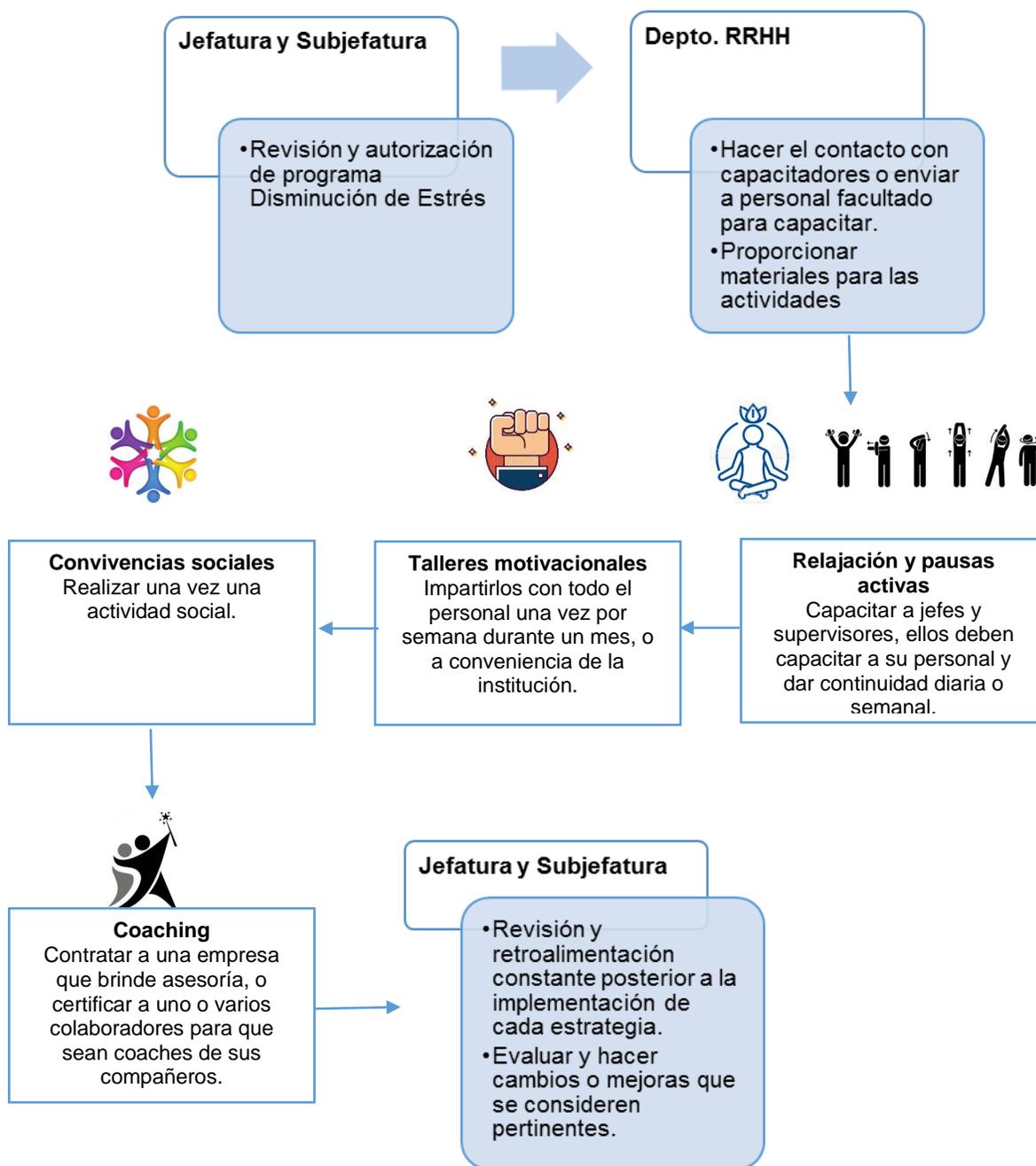
A continuación, se presenta un conjunto de enunciados en relación con su puesto de trabajo, usted debe marcar con una **X** la afirmación que desde su punto de vista sea la adecuada.

No.	Pregunta	Totalmente de Acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en Desacuerdo (1)
1	Estoy satisfecho/a en relación con mis jefes y supervisores.				
2	Me siento satisfecho/a en relación con mis compañeros de trabajo.				
3	Estoy a gusto con la forma en que mi jefe me orienta.				
4	Considero que existe un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.				
5	Considero que me toman en cuenta en mi trabajo.				
6	Considero que en mi trabajo hago uso de mis habilidades y conocimientos.				
7	Mi trabajo es exigente y muy rutinario.				
8	La empresa se preocupa en capacitarme y contribuir a mi desarrollo de forma constante.				
9	Tengo la oportunidad de crecer profesionalmente en mi trabajo.				
10	La institución reconoce de alguna manera mi trabajo.				
11	He sido premiado por mi desempeño.				
12	Mis superiores confían en mi trabajo.				

13	He agregado valor a la institución con mi trabajo.				
14	Considero que el salario que recibo va acorde al trabajo que realizo.				
15	La institución me brinda premios o incentivos por mi desempeño.				
16	Considero que en la institución me tratan con igualdad y justicia.				
17	Tanto mis compañeros de trabajo y yo tenemos las mismas oportunidades de crecimiento.				
18	El ambiente en que realizo mi trabajo es el adecuado y está limpio.				
19	La iluminación, ventilación y temperatura de mi área de trabajo son las adecuadas.				
20	El entorno físico y espacio de mi lugar de trabajo son los adecuados.				
21	Cuento con los medios, insumos y herramientas que necesito para realizar bien mi trabajo.				

Agradezco el tiempo que se tomó para responder el presente cuestionario; así como, su colaboración al brindar información que será utilizada exclusivamente con fines académicos.

ANEXO 5 PROCEDIMIENTO INICIAL PROGRAMA DE “DISMINUCIÓN DE ESTRÉS EN EL TRABAJO”



Elaboración propia con base en el procedimiento inicial establecido.

ANEXO 6 ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DE “DISMINUCIÓN DE ESTRÉS EN EL TRABAJO”



Técnicas de relajación

- Respiración profunda.
 - Relajación muscular
 - Meditación
- Realizar los ejercicios a cualquier hora del día y cuando se sienta estresado



Pausas activas

- Movimientos de las diferentes partes del cuerpo.
- Realizar los ejercicios dos veces al día, al iniciar, en medio o al finalizar la jornada laboral. Duración mínima de 15 minutos.



Coaching

- Buscar empresas que brinden el servicio.
- Certificar a colaboradores como coach.



Talleres motivacionales

- Trabajar el tema de motivación laboral.
 - Brindar técnicas, y ejercicios prácticos.
 - Medir la efectividad de las sesiones.
- Se recomienda una sesión una vez a la semana por un mes.



Capacitaciones

- Manejo de estrés.
 - Inteligencia emocional.
 - Comunicación efectiva.
 - Trabajo en equipo.
- Realizarlas una vez al mes.



Convivencias Sociales

- Rallys deportivos.
- Día de la familia, padre, madre, niño.
- Reconocimiento laboral.
- Celebración de cumpleaños.
- Entre otras.

Elaboración propia con base en estrategias propuestas para el programa.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Evolución del Instituto Nacional de Electrificación de Guatemala	8
Figura 2.1 Fases del estrés	26
Figura 2.2 Estresores laborales.....	28
Figura 2.3 Pirámide de necesidades de Abraham Maslow	34

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2.1 Consecuencias del estrés laboral.....	30
Cuadro 2.2 Teoría de factores de Frederick Herzberg	35
Cuadro 3.1 Especificación de variables de estrés en el trabajo y satisfacción laboral	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Medidas estadísticas del Estrés en el Trabajo y Satisfacción Laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	54
Tabla 4.2 Estrés en el Trabajo y Satisfacción Laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 4.1 Dispersión de la correlación entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	56
Gráfica 4.2 Grado de estrés en el trabajo y nivel de satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	57

Gráfica 4.3 Grado de estrés en el trabajo con base en los años de relación laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	58
Gráfica 4.4 Grado de estrés en el trabajo en relación con nivel académico de los colaboradores de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	59
Gráfica 4.5 Grado de estrés en el trabajo en relación con la edad cronológica de los colaboradores de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.....	60
Gráfica 4.6 Grado de estrés en el trabajo de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.	62
Gráfica 4.7 Indicadores del estrés en el trabajo de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla	63
Gráfica 4.8 Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores contratados bajo renglón 011 de las Hidroeléctricas Estatales del departamento de Escuintla.	65
Gráfica 4.9 Indicadores de la satisfacción laboral de los colaboradores contratados bajo renglón 011 de Hidroeléctricas Estatales del Departamento de Escuintla. ...	66