

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPARACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS ENTRE LOS NIVELES ADMINISTRATIVOS Y  
NIVELES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN LA CIUDAD  
DE GUATEMALA."  
TESIS DE GRADO**

**MARIA VIRGINIA CORDOVA PEREZ**  
CARNET 58754-96

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPARACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS ENTRE LOS NIVELES ADMINISTRATIVOS Y NIVELES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**  
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**MARIA VIRGINIA CORDOVA PEREZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

DR. FIDELIO GUADALUPE SWANA WONG

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. YADIRA IVONNE BARRIOS CACERES DE BARRIOS

Guatemala, 9 de junio de 2015

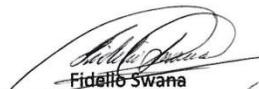
Mgtr. Alejandro Mena  
Coordinador de Titulación e Investigación Formativa  
Departamento de Psicología  
Facultad de Humanidades

Estimado Licenciado Mena:

Me permito informarle que he revisado el anteproyecto de María Virginia Córdova Pérez titulado COMPARACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS ENTRE LOS NIVELES ADMINISTRATIVOS Y NIVELES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, carnet 58754-96 y considero que llena los requisitos que establece el Departamento de Psicología.

Así mismo me permito expresar que estoy de acuerdo de ser el asesor de la estudiante María Virginia Córdova Pérez.

Atentamente,

  
Fidello Swana  
Colegiado 5628



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 051127-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA VIRGINIA CORDOVA PEREZ, Carnet 58754-96 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05491-2015 de fecha 4 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"COMPARACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS ENTRE LOS NIVELES ADMINISTRATIVOS Y NIVELES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 9 días del mes de diciembre del año 2015.



*Irene Ruiz Godoy*

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Jehová Dios:** mi padre celestial, que me cuida y guía en todo momento de mi vida, luz en mi camino. Gracias por todas las bendiciones que me da, por su misericordia, compasión y amor.

**A mis padres:** Arturo y Linda por ser mi constante apoyo, gracias por guiarme y criarme a convertirme lo que soy. Por su amor incondicional, sin ustedes esto no sería posible.

**A mi esposo:** David por apoyarme y comprenderme, por caminar conmigo a través de este camino. Gracias por su amor y comprensión.

**A mi hermana:** Carla por apoyarme en los momentos que he necesitado de su ayuda y comprensión. Gracias por su tiempo y amor.

**A mi amiga:** Ingrid Donis por apoyarme y ayudarme, con quien compartí tanto buenos momentos pero sobre todo por lo que hizo por que este trabajo fuera completado.

**A mi asesor:** Dr. Fidelio Swana por el tiempo dedicado a lograr que esta tesis se completara. Gracias por todo.

**Al personal docente y administrativo de la Universidad Rafael Landívar Campus Central:** por su dedicación a crear profesionales para crear una mejor Guatemala.

## DEDICATORIA

**A Jehová Dios:** Por darme la sabiduría para completar las metas que me he propuesto, por los dones que nos brinda para ser mejores personas.

**A mis padres:** Arturo y Linda este logro es tanto suyo como mío, han sido un apoyo incondicional a través de toda mi vida.

**A mi esposo:** David su amor y apoyo me han ayuda a salir adelante en muchos momentos, me ha brindado comprensión.

**A mi hija:** Nigte es la herencia más linda que me ha dado Dios, es mi porque y la razón de mi ser. Te amo y siempre podrás contar conmigo.

**A mi hermana:** Carla sus consejos son valiosos para mi ya que me recuerda en muchas ocasiones lo que es importante.

**A mis sobrinos:** Nicole, José, Virginia y Katherine cumplan sus sueños y deseos, establezcan metas alcanzables y busquen el éxito, los amo.

**A mi suegra:** Aura en cada momento he encontrado una persona especial que me ayude en el camino, usted es una de ellas, no olvide que siempre se puede soñar.

## RESUMEN

Se tuvo como objetivo definir quien tiene mayor nivel de estrés laboral entre los niveles administrativos y los niveles operativos de una empresa de productos alimenticios de Guatemala. La muestra fue compuesta por 22 trabajadores del área administrativa y 20 del área operativa de una población de 128 empleados. El instrumento utilizado fue JSS Cuestionario de Estrés Laboral, cuyos autores fueron Spielberger y Vagg y adaptado por Catalina (2010). Consta de 60 preguntas. La aplicación fue de forma colectiva, con una duración de entre 30 y 45 minutos dependiendo de la persona que contesto la prueba. La investigación fue de tipo descriptiva, de diseño cuantitativo y la metodología estadística que se utilizo fue la t de Student en el programa de Microsoft Excel. Al final de la comparación de resultados se pudo determinar que no existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral o sea perciben de igual manera las respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento las influencias del entorno entre los trabajadores de nivel administrativa a los del nivel operativo. A la empresa se le recomendó para el nivel administrativo dar un programa de terapia cognitiva ya que ayuda a entender problemas complejos desglosándolos en partes más pequeñas. Esto le ayuda a ver cómo estas partes están conectadas entre sí y cómo le afectan. En estos programas crear capacitaciones que disminuyan el estrés, en que se le enseña al empleado a organizar el tiempo, crear mejores en la forma de realizar el trabajo, así como dar a conocer con claridad las necesidades y expectativas de la empresa de manera que los empleados sepan con exactitud qué se espera que hagan. Las confusiones generan mucho estrés, incluso programas de mejora de la salud, comer mejor y cuidarse.

## INDICE

I.	Introducción	1
1.1.	Antecedentes	2
1.2.	Marco Teórico	
1.2.1.	Estrés	6
1.2.2.	Factores que producen estrés	7
1.2.3.	Estrés Laboral	11
1.2.4.	Tipos de Estrés Laboral	12
1.2.5.	Cambios asociados al estrés	13
1.2.6.	Enfermedades ocasionadas por el estrés laboral	13
1.2.7.	Niveles Administrativos	14
1.2.8.	Relación entre estrés laboral y niveles administrativos	17
II.	Planteamiento del Problema	20
2.1.	Objetivos	21
2.1.1.	Objetivo General	21
2.1.2.	Objetivos específicos	21
2.2.	Variable dependiente	21
2.2.1.	Variables independientes	21
2.3.	Definición de Variables	22
2.3.1.	Definición Conceptual	22
2.3.2.	Definición Operacional	22
2.4.	Alcances y límites	23
2.5.	Aporte	24
III.	Método	
3.1.	Sujetos	25
3.2.	Instrumento	26
3.2.1.	Confiabilidad de la prueba	27
3.2.2.	Validez de la prueba	27
3.3.	Procedimiento	28
3.4.	Tipo de Investigación, diseño y metodología estadística	28
IV.	Presentación de Resultados	30
V.	Discusión de Resultados	34

VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
VIII. Referencias	40
IX. Anexos	43

## **I. Introducción**

El ambiente que vive el ser humano está en constante cambio, obligando a las personas a ajustarse. Esto produce un estado de presión en las sujetos que origina diferentes reacciones ya sea fisiológicas, emocionales o psicológicas. En ese sentido las organizaciones tienen que mantenerse al día con estas nuevas tendencias, en la cual se les exige mejores productos o servicios que satisfagan el mercado en el cual están ubicados, obligando a la misma, a pedir más de sus trabajadores y creando situaciones en las cuales los seres humanos deben rendir más eficazmente. Las reacciones de los trabajadores ante estas presiones pueden ser diversas y en algunas situaciones crear lo que hoy en día es un tema común: el estrés.

El estrés se define como la reacción psicológica, emocional o física ante un estímulo. La respuesta óptima al estrés es aquella en la que al sujeto no se le exige más allá de lo que es capaz de dar, provocando respuestas positivas u óptimas. Una situación se puede considerar estresante cuando cognitiva y psicológicamente se ve como retadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable. El grado de ansiedad que experimente el individuo se determina por la relevancia de la situación.

Por lo que el estrés laboral es aquel en que las demandas laborales, la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo generan una reacción en cada trabajador. Puede ser una reacción adaptativa en la cual el estresor es percibido como un desafío o un reto positivo. Además puede ser una reacción dañina cuando las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderlas no tienen relación; por lo que el sentimiento de estar fuera de control o que las exigencias son más altas que las capacidades produce malestar.

Entre los estresores en las organizaciones puede estar el salario, tiempos de entrega y entre otros el puesto que ocupa, ya que estudios han demostrado que hay personas que sienten que entre mayor el nivel administrativo más trabajo, o entre más bajo el nivel más bajo el sueldo.

El mercado en Guatemala es diverso y competitivo, exigiendo cada día una respuesta más eficaz ante las solicitudes del mercado. Esto genera mayor presión a los trabajadores, obligando a los mismos a sentir una permanente exigencia. Por lo que con este estudio se pretende conocer si existe diferencia en el grado de estrés laboral entre los empleados de niveles administrativos y empleados de niveles operativos.

## **1.1. Antecedentes**

En Guatemala se ha estudiado previamente el concepto estrés, por lo que a continuación se expone algunos estudios.

Alvarado (2015) tuvo como objetivo identificar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral y su nivel de aplicación en los colaboradores del área administrativa y operador técnico de un Ingenio de la Costa Sur. La investigación fue de tipo descriptiva. La muestra la conformó 228 individuos, 100 del área administrativa y 128 del área operativa. Utilizó dos instrumentos. El instrumento primero fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y Jackson en 1981 tiene 22 ítems que mide: agotamiento personal, despersonalización y logros personales. Como segundo instrumento aplicó la Escala de Resiliencia (ER) hecho por Wagnild y Yound en 1993 y mide las características de satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia, consta de 25 preguntas. Concluyó que el 91% maneja niveles bajos de estrés y un 9% padece nivel medio. Recomendó que no sólo se tomaran en cuenta producción, prestaciones de servicios o remuneraciones económicas como motivantes sino que también el salario emocional.

Escobar (2015) buscó identificar los principales factores que provocan estrés en los trabajadores de las agencias bancarias del municipio de Retalhuleu. La investigación fue de tipo descriptiva. La muestra la conformó 5 agentes de 6 agencias bancarias formando un total de 30 sujetos. El instrumento utilizado fue una encuesta semi-estructurada diseñada con la finalidad de conocer que piensan los trabajadores acerca de que es lo que provoca el estrés en sus funciones diarias, el instrumento consta de 5 factores, consta de 34 preguntas.

Como conclusión identifiqué que los superiores generan estrés, así como laborar horas extras, ya que tienen que laborar jornadas más extensas en temporadas altas. Recomendó la integración del grupo mediante actividades que generen motivación y desarrollo personal.

Herrera (2012) en un estudio tipo descriptivo tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y el desempeño del trabajador de área de ventas según su edad. La muestra la conformó 34 personas de sexo masculino dentro de las edades de 23 a 65 años. El instrumento utilizado fue el test Escalas de Apreciación del Estrés cuyos autores son Fernández Seara y Mieglos Robles, editada por TEA Ediciones, S.A.; mide 4 escalas independientes: escala general, acontecimientos estresantes en ancianos, estrés socio laboral, y estrés en la conducción. También utilizó la escala de Likert para medir el desempeño. Llegó a la conclusión que el 88.23% de los vendedores tiene un nivel bajo de estrés, mientras que un 11.76% maneja un nivel medio. Recomendó que se hicieran otros estudios que profundizaran más sobre el tema.

López (2009) tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés laboral y la salud de trabajadores de una planta central de una industria papelera de la ciudad capital. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional. La población era de 215 trabajadores y la muestra constó de 30 empleados. Utilizó dos instrumentos, el primero fue el de escala de apreciación de estrés (EAE) que mide el número de eventos estresantes que han afectado al trabajador y en la medida que le han afectado, cuenta con 3 sub-escalas: Escala General de estrés, escala de estrés socio-laboral y escala de estrés en la conducción; el segundo instrumento fue una encuesta realizada por la autora con el objetivo de medir la salud del trabajador dependiendo del estrés laboral. Llegó a la conclusión que no existe relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores. Recomendó que se hiciera un plan de actividades que contribuya a mantener el equilibrio entre estrés y salud.

Torres (2006) en un estudio tipo descriptivo tuvo como objetivo determinar los principales efectos de la salud causados por el estrés según la percepción de los agentes de compras de una empresa transnacional de cosméticos. La muestra la conformó la población total de 29 empleados entre las edades de 25 – 33 años, género masculino y femenino, con

escolaridad a nivel universitario. El instrumento utilizado fue una encuesta elaborada por la autora y validada por cuatro expertos. Llego a la conclusión que el 55% de los agente de compras presente algún problema de salud a causa del estrés, de los cuales el 34 % lo presentan a veces, el 16% con frecuencia y únicamente un 5% siempre o casi siempre. Recomendó que el Departamento de Recursos Humanos de la empresa averigüe cuales son las causas por las que se están presentando los problemas de salud para reducirlos de forma mas efectiva.

A nivel internacional también se han hecho estudios de cómo el estrés puede afectar a las personas dependiendo del nivel administrativo que ocupa.

Bedoya (2012) realizó una investigación que se planteó como objetivo conocer si los factores que generan estrés laboral son comunes en los niveles directivos y operativos de una micro empresa de lubricantes del valle de México. La población estaba integrada por 22 trabajadores de los cuales 12 eran ejecutivos y 10 operativos, utilizando una muestra de 7 operarios y nueve ejecutivos. El instrumento utilizado estaba conformado por 3 aspectos: 41 indicadores que como objetivo tenían identificar los principales factores que generan estrés laboral; 4 preguntas de identificación y 49 preguntas de síntomas y enfermedades relacionadas con el estrés. Llegó a la conclusión que los estresores son diferentes dependiendo del cargo que ocupa cada persona. Recomendó implementar programas de vigilancia médica continua, aplicando el cuestionario tanto a ejecutivos como operarios para determinar tempranamente la tendencia al estrés.

Así mismo, Gómez, Inicio y O'Donnell (2011) en un estudio de enfoque cuantitativo tipo transaccional o transversal plantearon como objetivo conocer qué grupos de empleados se encuentran menos satisfechos laboralmente dependiendo del puesto laboral, la edad y el sexo del empleado y los factores que influyen en determinar dicha satisfacción. La muestra estaba conformada por 312 trabajadores del banco líder de Perú de una población de 2036. Utilizaron como instrumento una encuesta y la escala de satisfacción laboral de Anaya elaborada 2004 en el cual se evalúa el desarrollo del trabajo, oportunidades de desarrollo futuro, reconocimiento del propio desempeño laboral y

oportunidades de promoción, Así como los factores extrínsecos: realización personal, relaciones sociales y tiempo libre, valoración social del trabajo y recompensa extrínsecas. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems. Concluyeron que mientras más alta es la jerarquía laboral, más alto es la satisfacción en el trabajo. Recomendaron ya que se encontraron diferencias en la satisfacción laboral entre puestos y edades que se tomen en cuenta estos factores en el momento de configurar programas de satisfacción laboral.

Por su parte Garmendia (2011) realizó una investigación exploratoria, descriptiva, analítica y propositiva en México, tuvo como objetivo detectar los factores de mayor impacto para la presencia de estrés laboral y como éstos se presentan en el Área de Ventas de la empresa Shinyu Nissan S.A. de C.V. Matriz Xalapa Ver México. La muestra fue de 15 puestos ventas de 31 que componían la población. Utilizó diversos instrumentos: una entrevista, tipo cuestionario y de información, una encuesta aplicada a los empleados, supervisores y directivos del área de ventas, libros de textos, portales electrónicos, códigos leyes y reglamentos y documentos internos de la empresa. Observación directa a los puestos de estudio fue de aproximadamente de 6 meses. Llegó a la conclusión que el nivel de estrés es medio. Como recomendación propuso un programa de mejora del estrés tomando en cuenta los factores que tuvieron un nivel más alto de estrés.

Sánchez (2011) tuvo como propósito identificar las situaciones percibidas como estresante por los empleados en el ámbito de la industria cerealera de la ciudad de Argentina, así como ver la vinculación que existe entre el estrés el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. La investigación fue de tipo correlacional. La muestra fue de 64 trabajadores. Utilizó 3 instrumentos, el primero fue un cuestionario que tenía como objetivo evaluar situaciones que pueden resultar estresantes en el trabajo y como se relaciona con la empresa, jefes y compañeros; el segundo fue el cuestionario de J.M. Peiró y J. L. Meliá, indaga sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción y por último es e BIEPAS-A de M. Casullo que evalúa el bienestar psicológico en adultos. Obtuvo como resultado que existe un grado de estrés laboral, más en las factores siguientes: falta de justicia organizacional, dificultades interpersonales y sobrecarga laboral; se encuentran insatisfecho con la igualdad y justicia del trato de la

empresa y las negociaciones sobre los aspectos laborales; lo cual se encuentran bajos sus proyectos y metas sobre la vida y su autonomía para tomar decisiones independientes. Recomendó que a la persona que no pueda manejar el estrés laboral sea aconsejado por un profesional ya que el estrés en cierta medida es bueno.

Finalmente se cita a Alfaro (2010) quien tuvo como objetivo definir si los empleados del nivel operativo de empresas públicas tienen un mayor nivel de estrés que los empleados de empresas privadas. La investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa. La muestra fue de 62 individuos de una población de 250 de las empresas privadas y 77 personas de 1200 empleados de una empresa pública de Chile. El instrumento que utilizó fue el cuestionario Maslach, realizó de forma auto aplicado constituido por 22 ítems y se aplicó en un lapso 10-15 minutos en el cual mide cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Concluyó que aunque no se puede señalar la presencia de síndrome de burnout, la empresa pública maneja mayor nivel de estrés laboral que la empresa privada, siendo más afectado el nivel operativo, ya que tiene constante contacto con los clientes tratando de satisfacer a todos.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Estrés**

Pose (como se citó en Campos s.f) define el estrés como un estado en el cual responde a las demandas externas según el estado fisiológico del mismo. Describe el estrés cuando los estímulos del ambiente son excesivos, intensos y / o prolongados, creando resistencia y falta de adaptación del organismo del sujeto.

Por su lado, Godoy (2013) afirma que estrés es una respuesta fisiológica en que varios mecanismos de defensa se ven reflejados cuando el individuo se enfrenta ante una situación amenazante. Lo considera como un mecanismo de defensa natural, pero puede causar graves problemas de salud.

Campos (s.f) considera que estrés es una respuesta fisiológica y psicológica que experimenta el organismo, cuando se le somete a ciertas demandas. Existen dos tipos de estrés: el estrés positivo o eustrés cuando la persona reacciona de forma creativa y afirmativa a los estímulos y distrés es el estrés negativo.

Además Barrón (s.f) describe el estrés como la idea de amenaza, daño o peligro de un aspecto externo o interno, el cual es mayor que la capacidad de enfrentarlo de la persona, afectando el bienestar del mismo.

Por lo que el estrés se puede definir como una respuesta física, emocional o psicológica ante ciertos estímulos en el ambiente externo o interno de la persona. Esta puede ser positiva que es la que ayuda a la persona a sobrevivir ante una situación amenazante o que requiere una respuesta inmediata. En ese sentido se considera negativa en el momento que la persona ve este estímulo como amenazante, peligroso o constante.

### **1.2.2. Factores que producen estrés**

Según Barrón (s.f) existen varios factores que originan el estrés entre ellos:

- Perdida de seres queridos
- Enfermedades o accidentes
- Jubilación y/o retiro
- Cambios de estilo de vida
- Problemas Familiares
- Problemas Afectivos
- Problemas Económicos
- Problemas de Trabajo

Comín, Fuente y Gracia (s.f) agrega otras causas:

**Estrés por excesiva tensión física o psíquica:** es la más frecuente, se da cuando la persona trabaja bajo una gran carga física y mental.

**Estrés por aumento de responsabilidad:** cuando le aumentan la responsabilidad al empleado y este no posee la capacidad para enfrentarlo.

**Estrés por trabajo repetitivo:** los trabajadores hacen lo mismo toda la jornada de trabajo.

**Estrés por inestabilidad laboral:** con los avances tecnológicos, los empleados son despedidos al no haber posición para ellos.

**Estrés por aumento de carga mental:** la nueva tecnología obliga a los empleados a recibir gran cantidad de información para procesar lo que provoca estados de tensión.

**Estrés por desmotivación:** si no existe una motivación en el ambiente de trabajo y no hay que estimule al trabajador.

**Burnout (estar quemado):** Es un agotamiento psicofísico en el que existe un sentimiento de fracaso y falta de interés hacia las tareas asignadas. Pasa por ciertas fases antes que aparezca: de forma paulatina: puede producirse un desequilibrio entre la demanda de trabajo y los recursos para afrontarla; desequilibrio emocional y modificación de la conducta hacia el trabajo, cuando el empleado hace lo necesario para mantener su puesto pero no da de más; por último mobbing (atacar, atropellar): La persona es atacada por superiores o propios compañeros

Se considera que las causas que producen el estrés son variadas y dependen de persona en persona. No todos tienen la misma reacción ante los estímulos o estresores, para lo que una persona puede ser difícil de manejar para otro una situación muy fácil. Cada persona tiene diferentes reacciones y formas de manejar las situaciones ante las que se encuentran. No se puede generalizar ante las personas que enfrentan los problemas.

Karasek y Theorell (citados en Guillén et al (2009) cita que son tres las características de riesgo de sufrir estrés laboral.

**Las demandas del puesto de trabajo:** se toma en cuenta la cantidad de trabajo como la complejidad.

**El control que el trabajador tiene sobre el trabajo:** si el empleado cuenta con autonomía, puede organizar su tiempo, se le permite ponerlo en práctica y también desarrollar sus habilidades.

### **El apoyo social en el trabajo.**

Según estos autores al combinar el nivel de demandas y control puede encontrar cuatro tipos de trabajos. Trabajos activos: al empleado se le pide mucho pero puede controlar mucho. Trabajos de alta tensión: al empleado se le pide mucho pero tiene la posibilidad de controlar poco. Trabajos de baja tensión: al empleado se le exige poco pero mucho poder de control.

Comín et al (s.f) consideran que existen diferentes factores del estrés:

**Factores Laborales pueden ser:** iluminación, ruido y temperatura.

Se ha detectado que la empresa debe darle consideración especial al ambiente en que se encuentra el trabajador, ya que varios aspectos del mismo pueden estar produciendo cierto grado de incomodidad que produce tensión y con el tiempo insatisfacción e inconformidad.

**Factores dependientes del trabajo pueden ser:** carga mental y control sobre el trabajo.

En muchas ocasiones no se puede solucionar el problema simplemente quitando cargas o brindando más control, por lo que la organización tiene que tener especial atención en cuantas otras formas de motivar y satisfacer al empleado.

**Factores dependientes de la Organización del Trabajo:** estos factores pueden depender de la empresa: jornada laboral productividad, salario, horas extras, inseguridad en el

trabajo, pluriempleo, promoción laboral, relaciones con los compañeros y relación con los superiores. Hay muchos aspectos en que el clima laboral puede influir sobre el empleado, en esta situación no es el ambiente físico sino sobre las tendencias motivacionales que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

**Factores Familiares:** relaciones conyugales, relaciones con los hijos, educación de los hijos, convivencia con los ancianos, cuidado de familiares enfermos, convivencia con personas desempleadas

**Factores Personales:**

**Personalidad del individuo:** existen dos formas de comportamientos llamadas patrones de conductas específicos:

**El patrón de la conducta Tipo A:** en el que la persona tiene una necesidad constante de conseguir logros cada vez más importantes. Necesitan sentir que tienen el control sobre todas las tareas, son competitivos, agresivos muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante. No saben delegar. Pueden padecer de problemas cardiovascular.

Según Catalina, Cano, Dongli y Pastrana (2009) las características de este tipo de personas son: Un afán intenso y sostenido de alcanzar los objetivos de las tareas por la misma persona. Concuerta que la competitividad es una tendencia excesiva y el deseo persistente de reconocimiento y prestigio. Inclinación a realizar actividades de manera apresurada y con un acusado sentido de urgencia. Tendencia de reaccionar con hostilidad. Alto nivel de alerta física y mental que se manifiesta en conducta como la tensión muscular o la hipervigilancia. Y habla de forma enfática.

**El patrón de conducta tipo B:** son personas que generalmente prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre.

Para Barrón (s.f) los estresores pueden ser: las condiciones ambientales, diseño del puesto de trabajo, la organización laboral, el desempeño del rol del trabajador, las relaciones interpersonales del trabajo y trabajos pasivos.

Se mencionó que los factores pueden ser exteriores o interiores, el ser humano es un ser integral, no se le puede dividir por sus partes. Todo tiene relación, el dicho lo que pasa en el trabajo se queda en el trabajo puede resultar difícil para una persona que está pasando por situación de tensión extrema. Se puede decir que las consecuencias que puede enfrentar las empresas puede provocar graves problemas en la producción o en el brindar buenos servicios, provocando un descontento en el cliente tanto interno como externo de la organización, pudiendo esto producir: pérdida de clientes, rotación, desmotivación, descontento, falta de compromiso y muchos otros factores que de todas formas provoca un efecto negativo. Existen diversas razones por las que la persona puede padecer de estrés y esta situación va a determinar hasta qué grado la persona puede enfrentar estos factores. Dependiendo de la severidad, de la frecuencia y la constancia de este estímulo.

### **1.2.3. Estrés Laboral**

Según Comín, Fuente y Gracia (s.f) es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento que manifiesta el empleado ante ciertos estímulos. En el cual debe existir un equilibrio entre las demandas y las habilidades, cuando esta estabilidad se rompe la persona no tiene la capacidad para superarla. Consideran que hay dos tipos de estresores el que produce una respuesta de bienestar y alegría, se conoce como Eutrés o estrés positivo. Cuando la respuesta al estímulo es de angustia o malestar se conoce como Distrés o estrés negativo.

En el estudio de Campos (s.f) define el estrés laboral como un desequilibrio percibido entre las demandas que se le exige al empleado y su capacidad para cumplirla, creando en el organismo del trabajador una serie de fenómenos. Considera que es uno de los problemas actuales más graves.

Barrón (s.f) considera el estrés laboral como un conjunto de reacciones ya sea emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a las influencias del entorno de la organización que sean adversas o nocivas.

Gelpi, Catalina, Guillén y Pousada (2009) también consideran que el estrés es uno de los problemas más frecuentes entre la población trabajadora. Lo definen como una reacción física y psicológica cuando hay un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización, el medio laboral y los recursos de los trabajadores para manejarlo. El estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico y el estrés laboral es modificable, o sea que puede reducir o aumentar según cambie las condiciones de trabajo, cambios de los recursos y habilidades del trabajador para absolverlo.

Se puede considerar estrés laboral como una reacción física, mental, psicológica y emocional en la que el empleado responde ante las demandas del trabajo y sus capacidades de poder cumplir con ellas. Puede ser un estresor constante y frecuente, produciendo cambios negativos en la actitud y forma de trabajar de la persona, como por ejemplo un acoso de un empleado a otro.

#### **1.2.4. Tipos de Estrés Laboral**

Ante una situación de estrés el trabajador, tratará de manejar el problema de la mejor manera posible para eliminar las fuentes de estrés. Según Slipack (como se citó en Campos (s.f) existen dos tipos de estrés laboral:

El **episódico** se presenta si la situación que la personas es pasajera, no se somete a un largo período de tiempo, al resolverse el problema el organismo se relaja.

El **crónico** el estrés se mantiene según la persona es sometida al mismo agente estresante de forma continua. Considera que se presenta cuando las personas son sometidas a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y responsabilidades y decisiones muy importantes.

Se ha mencionado que el estrés puede ser fácil de manejar o difícil, esto depende de la frecuencia, severidad y constancia del estímulo que provoca el estrés.

### **1.2.5. Cambios asociados al estrés**

Los cambios asociados al estrés excesivo según Gelpi, Catalina, Guillén y Pousada (2009) pueden ser:

**Aumento de síntomas físicos:** problemas de sueño, cansancio, fatiga, tensión muscular.

**Cambios emocionales:** cambios de humor, irritabilidad, preocupación excesiva, tristeza, nerviosismo.

**Cambios en el funcionamiento mental:** en el funcionamiento cognitivo de la persona.

**Cambios en la conducta:** deterioro de las relaciones interpersonales, aumento de los hábitos de conducta poco saludables y disminución de hábitos beneficios para la salud y mayor susceptibilidad a sufrir accidentes

Se concluye que los cambios en la conducta pueden influir en todos los aspectos de la vida de la persona al punto que puede traer cambios drásticos a su estilo de vida.

### **1.2.6. Enfermedades ocasionadas por el estrés laboral**

Tanto Comín, Fuente y Gracia (s.f) como Gelpi, Catalina, Guillén y Pousada (2009) consideran que el estrés puede producir alteraciones fisiológicas como: digestivas, respiratorias, nerviosas, sexuales, dermatológicas, musculares, cardiovasculares e inmunológicas.

Trastornos mentales que se han asociado con el estrés laboral: depresión, trastornos de ansiedad, abuso y/o dependencia de alcohol y otras sustancias psicoactivas, trastornos del sueño, alteraciones de la conducta alimentaria.

Como ya se mencionó anteriormente cada persona tiene diferentes formas de reaccionar o diferentes causas por las que reaccionan, para una persona puede ser un reto cada nuevo problema, mientras para otros puede ser difícil de manejar produciendo una tensión en el área física y psicológica que produzca enfermedades. Es un tema que los expertos han considerado tan complejo que han tenido dificultad en encontrar como afecta a cada persona.

### **1.2.7. Niveles Administrativos**

La organización está conformada por un grupo de personas los cuales, cada uno tiene un rol dentro de la misma. La organización es un conjunto de componentes, de diversa índole que interactúan entre sí para obtener un objetivo predeterminado, ya sea de índole económica, social, cultural, asistencial o académico.

Como todo factor tiene su estructura y están formados por varios componentes entre ellos los niveles administrativos. Los cuales tienen el objetivo de cumplir con la misión de la organización.

Según Franklin (2004) existen 3 niveles administrativos. Los llama a los tres niveles: nivel directivo, nivel superior y nivel operativo. Los cuales permiten que se realicen todas las tareas sin duplicarla ni excluir alguna. A continuación se hace un listado de lo que considera este autor que deben ser las funciones de cada uno:

Funciones que caracterizan al **nivel directivo**:

- Definir el marco de actuación de la organización.
- Establecer políticas y estrategias que sirvan como marco de referencia para tomar decisiones en todos los niveles de la organización

- Definir las prioridades de la organización en el corto, mediano y largo plazos.
- Manejar la imagen de la organización.
- Interrelacionar las acciones de las unidades de la organización.
- Fomentar el espíritu de equipo y respeto a los valores de la organización.
- Mantener el rumbo de la organización conforme a los objetivos y prioridades establecidos.

Funciones que caracterizan al **nivel superior**:

- Elaborar y ejecutar programas mediante el establecimiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazos.
- Organizar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de las funciones sustantivas o de apoyo.
- Establecer sistemas de control, supervisión y evaluación de las acciones.
- Interpretar y aplicar las políticas y estrategias establecidas.
- Asumir la responsabilidad del desarrollo de procesos, funciones, programas o proyectos.
- Orientar y aplicar los recursos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.

Funciones que caracterizan al **nivel operativo**:

- Precisar las meta por alcanzar en sus áreas de trabajo.
- Organizar, dirigir y coordinar el desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad.
- Determinar los procedimientos y métodos específicos de trabajo.
- Supervisar el desarrollo del personal a su cargo.
- Atender el desarrollo del trabajo conforme a los criterios establecidos.
- Impulsar la productividad y promover la calidad en el trabajo.
- Proponer medidas y ajuste a sus actividades e informar a los mandos superiores.

Mientras tanto Chiavenato (2011), considera que la estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. La tecnología y el ambiente son

independientes. El ambiente es un desafío externo. La tecnología es un desafío interno. Para enfrentar estos desafíos se establece tres niveles organizacionales: nivel institucional, nivel intermedio y nivel operacional.

**Nivel institucional:** es el nivel más alto, esta integrados por los directores, propietarios o accionistas y por los altos ejecutivos. También se le conoce como nivel estratégico. Es el lugar donde se toman las decisiones y se establecen los objetivos de la organización como las estrategias necesarias para alcanzarlos. Es un sistema abierto ya que tiene que enfrentarse a las demandas del ambiente y no siempre cuenta con el control no la capacidad de prever los eventos ambientales futuros.

**Nivel intermedio:** también conocido como nivel táctico ya que es el mediador. Pertenecen los departamentos y divisiones de la empresa. Se encuentra el nivel institucional y el nivel operacional. Encargado de adecuar las decisiones tomadas en el nivel institucional a las acciones realizadas en el nivel operacional. Conformada por áreas o personas que transforman en acción las estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales.

**Nivel operacional:** se le conoce también como nivel técnico o núcleo técnico y está en las áreas internas o inferiores de la organización. Es el nivel más bajo en donde se realizan las tareas o las operaciones. Está conformada por la programación y realización de las actividades diarias de la empresa. Aquí se encuentran las máquinas y equipos, instalaciones físicas, líneas de montaje, oficinas y mostradores de atención al público. Es un trabajo de rutinas y procedimientos programados con regularidad para que se utilice todos los recursos disponibles y la máxima eficiencia en las operaciones para elaborar los productos o servicios. Funciona como un sistema cerrado y determinista.

Naumov (2011) determina que hay 5 niveles administrativos: Gerencia, nivel de coordinación, jefatura y/o de supervisión, nivel de especialista, asistente o auxiliar administrativo y nivel operativo.

**Gerencia:** está conformada por los directores, dueños y jefes de primera línea.

**Nivel de coordinación:** sólo presentes en organizaciones de gran tamaño y este nivel ofrece una solución al manejo y administración del nivel que sigue hacia abajo.

**Jefatura y/o supervisión:** Se encuentra en mitad de la organización ya que atiende a la parte administrativa y trabaja con la operación del negocio. Encargado de que todas las decisiones que tomo la dirección y gerencia se convierta en tácticas que se transformen en acciones. Que se implemente los planes según lo acordado.

**Nivel especialista, asistente o auxiliar administrativo:** este nivel es el considerado más bajo en la estructura organizacional administrativa.

**Nivel técnico operativo:** Es el más bajo de la pirámide organizacional de las empresas productoras o fábricas. Aquí se encuentra todo lo relacionado a la producción y su mantenimiento.

Se concluye que cada autor describe de forma diferente cada uno de los niveles administrativos pero todos tienen las mismas características, para el propósito de esta investigación se utiliza el término nivel medio y nivel operativo. Ya que describe las características que tiene la empresa en la que se está realizando la investigación.

#### **1.2.8. Relación entre estrés laboral y niveles administrativos**

Según Barrón y Barrón (2001) los trabajadores se pueden ver afectados cuando su nivel de trabajo y las demandas de las actividades que exige cada puesto puede ser mayor que el ritmo real de producción. También puede verse afectado cuando los niveles de control que tiene sobre sus decisiones son bajos y no permiten cambiar o modificar una tarea. Los conflictos generados son difíciles de conciliar, como el estar ante una ambigüedad en el trabajo sin tener claro cuál es su responsabilidad y obligaciones; la

excesiva cantidad de reglas; los compañeros que no respaldan a sus iguales; la falta de conocimiento de los códigos internos de cada grupo, y su falta de inserción en ese mundo, más cuando un empleado tiene muchas necesidades sociales, crean situaciones estresantes. González (2011) considera que todos los trabajadores están propensos a sufrir de estrés este no discrimina puesto ya sea desde el nivel operativo, medio al ejecutivo.

Según los niveles administrativos manejan altos niveles de estrés a través de la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, responsabilidad, rol gerencial, demandas casa-trabajo y dificultades diarias.

Rivera y Briseño (s.f) consideran que aunque los ejecutivos tienen sus ventajas como recibir un mejor sueldo, tiene algunas desventajas como el tener que entregar más tiempo y responsabilidad, incluso existe más competencia con otros colegas y la necesidad de tener conformes a los empleados que tienen a su cargo. Todo esto puede ocasionar estados de estrés den los niveles administrativos.

Según Barrón y Barrón (2001) la cultura de la organización puede ser manejada por gerentes que hacen de su liderazgo una causa para la generación de tensión y ansiedad con premisas laborales de producción en el corto plazo de difícil alcance, con controles o marcaciones de persona a persona, efectúan despidos con pocas razones para tales decisiones, marcan de manera permanente que son los que tienen el poder y lo demuestran de la peor manera.

Se considera que la tensión se puede encontrar en cualquiera de los niveles ya sea administrativos u operativos. En el caso de los administrativos la necesidad que tomen decisiones con mayor rapidez es cada día una función más exigente, por lo que tienen un alto grado de estrés en sus labores cotidianas. Esto no significa que los niveles administrativos tengan más posibilidades de tener estrés solo que en algunos casos son más vulnerables.

Se observó que el estrés puede ser bueno y necesario para el funcionamiento de las personas dentro de la organización, brindando un impulso para realizar las funciones de su área de trabajo, solo con la cautela que el estrés no llegue un punto mayor de aquel que el sujeto pueda manejarlo.

Por eso también se conoce el estrés negativo que puede afectar tanto a los empleados del nivel administrativo como a los empleados del nivel operativo, ninguno es inmune a padecer del mismo y esto lo puede volver propenso a enfermedades que afecten el rendimiento dentro de la organización.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es actualmente más conocido que hace algunos años, las personas consideran que su nivel de estrés ha aumentado en los últimos años, produciendo cambios en su mecanismo de respuestas fisiológicas y mentales. La respuesta de cada persona es multifacética, depende de la constitución física, genética y psicológica de cada persona, así como los estímulos del medio ambiente. Cada reacción es única por lo que el tratamiento de cada una depende de la persona.

Entre los factores que pueden influir en el estrés esta la edad de la persona, su condición física, el tipo de estresor, duración de exposición al estresor, experiencias de la infancia, alcohol, drogas y algunas medicaciones, el apoyo social y sus creencias. Por lo que se puede observar no solo el cómo aspecto exterior influye sino sobre como la personas reacciona ante el estrés.

En las organizaciones el estrés es la respuesta a los estimulantes y condiciones que hay en el ambiente, eso puede incluir sueldos, clima laboral o el puesto que ocupa, así como otros aspectos. El conocer como el puesto influye en el estrés de las persona es importante para poder así ver si la carga de cada cargo puede estar influyendo en el rendimiento.

Como se mencionó anteriormente es importante para la empresa tener conocimiento de esto ya que puede afectar la productividad de las personas. La organización que se estudió tiene tres niveles, el área administrativa, de ventas y operativa. Por lo que con este estudio se planteó la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia en el índice de estrés laboral entre los empleados de niveles administrativos y empleados de niveles operativos de una empresa de productos alimenticios?

## **2.1. Objetivos**

### **2.1.1. Objetivo General**

Establecer los índices de estrés laboral entre los niveles administrativos y los niveles operativos de una empresa de productos alimenticios de Guatemala.

### **2.1.2. Objetivos específicos**

- Conocer la severidad percibida por el individuo en las 30 situaciones estresantes que se presentan en la prueba.
- Conocer la frecuencia con la que las 30 situaciones estresantes se sienten según lo percibido por los trabajadores.
- Evaluar el estrés laboral experimentado por un individuo atribuible a la presión procedente de su trabajo.
- Evaluar el índice de falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los superiores, a los compañeros de trabajo poco motivados y a la falta de oportunidad de promoción.

## **2.2. Variable dependiente**

- Estrés Laboral

### **2.2.1. Variables independientes**

- Niveles administrativos
- Niveles operativos

## **2.3. Definición de variables**

### **2.3.1. Definición Conceptual**

- Estrés laboral

Bernstein (2010) indica que American Heritage Dictionary define el estrés como una condición mental o emocional alterada que se produce por influencia externas del ambiente y son capaces de afectar la salud física y mental.

- Nivel administrativo

Chiavenato (2011) define el nivel administrativo como el táctico, pertenecen los departamentos y divisiones de la empresa, encargado de adecuar las decisiones tomadas en el nivel institucional a las acciones realizadas en el nivel operacional.

- Nivel operativo

Mientras que Naumov (2011) define el nivel operativo como el más bajo de la pirámide organizacional de las empresas productoras o fábricas. Aquí se encuentra todo lo relacionado a la producción y su mantenimiento

### **2.3.2 Definición operacional**

- Estrés laboral

Se midió a través de JSS. Cuestionario de Estrés Laboral, por los autores Spielberger y Vagg, en el cual se mide el estrés laboral, la severidad, la frecuencia con que se presenta, el índice de presión laboral y el índice de falta de apoyo de la organización.

- Nivel administrativo

Por niveles administrativos se entendió el lugar de trabajo que ocupa el trabajador dentro de la organización como contabilidad, tesorería, créditos, tele marketing,

ventas, digitadores y operarios, se conoció a través de una hoja de datos que se le presentó al trabajador adjunto a la prueba JSS.

- Nivel operativo

Y por niveles operativos se entendió el puesto en el que el trabajador está elaborando el producto, despacho, bodega y mantenimiento de equipo, se conoció a través de una hoja de datos que se le presentó al trabajador

#### **2.4. Alcances y límites**

En este estudio se pretendió evaluar el nivel de estrés de empleados de una empresa de alimentos producidos en Guatemala, es importante conocer con qué frecuencia y severidad se está produciendo este problema ya que de esta forma la empresa puede prevenir los problemas que se pueden producir con esta situación. Por lo que estos resultados son sólo aplicados a los sujetos de este estudio.

Además se pretendió conocer cuál de los niveles organizacionales de la empresa posee un índice de estrés más alto, los de puestos administrativos o los de puestos operativos para así conocer si de alguna forma este aspecto puede estar influyendo. Este estudio se realizará en la empresa dedicada a la producción de productos alimenticios por lo que no se puede aplicar a otras instituciones a menos que cuente con las mismas características que la empresa a la que se está aplicando.

La prueba permitió evaluar desde varias perspectivas el estrés laboral, ya que permite conocer si el mismo está siendo producido por algún factor del puesto o de la organización. Se tuvo el inconveniente que no se presentaron todos las personas a evaluar, ya que iba a ser 25 del área administrativa y 25 del área operativa, y se presentaron 22 del nivel administrativa y 21 del nivel operativa.

## **2.5. Aporte**

Para la empresa es importante conocer si existe estrés laboral, la severidad y la frecuencia, ya que de esta forma puede tomar las medidas necesarias para prevenir todos los problemas que puede enfrentar un trabajador con un nivel de severidad fuerte o que se esté produciendo con mucha frecuencia dentro de los puestos de trabajo.

Concientizar a las empresas y a la sociedad en general de esta pandemia del siglo XXI puede ayudar a muchas personas, por lo que se motiva a otras personas a examinar este problema desde toda perspectiva sin olvidar el impacto en las vidas laborales y personales.

Ayudar a los empleados a conocer lo que es estrés laboral y sus efectos en la salud. El trabajador es un recurso importante de la organización por lo que necesita conocer cuáles son los síntomas que se pueden presentar cuando padece de estrés y como poder manejarlo.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Sujetos

La población de esta investigación fue de 128 sujetos de una empresa de producción de alimentos de la ciudad de Guatemala.

Tabla 1. Análisis descriptivo de la población según niveles

Niveles	No. de Empleados	Porcentaje
Administrativo	37	28.9
Operativo	91	71.1
Total	128	100

La muestra se escogió de forma aleatoria, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “nos asegura probabilísticamente que dos o más grupos son equivalentes entre sí. Es una técnica de control que tiene como propósito dar al investigador la seguridad de que variables extraña, conocida o desconocidas, no afectarán de manera sistemática los resultados del estudio” (p. 181). No se tomó en cuenta género, edad o escolaridad, únicamente que pertenezcan a los niveles administrativos o niveles operativos. Estuvo conformada por 22 personas del área administrativa y 20 del área operativa.

Tabla 2. Genero según nivel

Nivel	Masculino	Femenino
Administrativo	8	14
Operativo	17	3
Total	25	17

Tabla 3. Rangos de edad según nivel

Rango de Edades	Administrativo	Operativo
19-30	16	13
31-40	6	3
41-50	0	2
51-60	0	2
Total	22	20

Tabla 4. Escolaridad según nivel

Escolaridad	Administrativo	Operativo
Primaria	0	4
Secundaria	0	5
Diversificado	11	9
Nivel Superior	11	2
Total	22	20

### 3.2. Instrumento

El instrumento utilizado en el siguiente estudio fue el JSS. Cuestionario de Estrés Laboral. Los autores fueron Spielberger y Vagg y adaptado por C. Catalina. Dicho instrumento consta de 60 preguntas. La aplicación fue de forma colectiva, con una duración de entre 30 y 45 minutos, dependiendo de la persona que realizó la prueba.

Consta de tres escalas y seis sub-escalas que van de lo más general a lo más específico:

- Índice de Estrés Laboral
- Severidad de Estrés Laboral.
- Frecuencia del Estrés Laboral
- Índice de Presión Laboral (severidad y frecuencia)
- Índice de Falta de Apoyo de la Organización (severidad y frecuencia)

### 3.2.1. Confiabilidad de la prueba

En la tabla 5 se pueden ver los coeficientes de confiabilidad de las distintas escalas y sub-escalas de JSS, obtenidos de una muestra de tipificación considerada en su conjunto, así como en cada uno de los tres grupos ocupacionales.

Tabla 5. Coeficientes alfa de Cronbach

Escala/ subescala	Muestra total	Grupo I	Grupo II	Grupo III
JS-X	0.96	0.97	0.96	0.95
JS-S	0.96	0.96	0.96	0.95
JS-F	0.94	0.95	0.95	0.93
JP-X	0.90	0.92	0.91	0.89
JP-S	0.89	0.89	0.889	0.89
JP-F	0.87	0.88	0.88	0.86
LS-X	0.91	0.93	0.92	0.90
LS-S	0.90	0.90	0.90	0.90
LS-F	0.88	0.90	0.90	0.88

Como los valores del coeficiente de fiabilidad adoptaron valores altos y siempre superiores a 0.85 por lo que pueden calificarse como muy satisfactorios.

### 3.2.2. Validez de la prueba

En la prueba de Spielberger y Vagg de 1991 se pudieron detectar dos factores más fuertes, Presión Laboral y Falta de apoyo de la organización. Para conocer si la versión española daba los mismos resultados se realizaron dos análisis factoriales: uno de tipo exploratorio y otro confirmatorio. En general los resultados indicaron un ajuste moderado con la estructura factorial propuesta por Spielberger.

### **3.3. Procedimiento**

- Se escogió el tema de investigación: se evaluaron diferentes temas de los cuales se podría trabajar en la empresa.
- Se obtuvo la autorización de las autoridades pertinentes de la empresa para realizar el estudio en sus instalaciones.
- Se seleccionó el test de un listado de Tea Ediciones a utilizar que mejor se ajustará a la investigación que se estaba desarrollando.
- Se hizo el planteamiento del problema, basado en el interés de la autora por este tipo de problemas.
- Se investigó y recopiló información para hacer los antecedentes y el marco teórico. Una vez se tuvo esta información se organizó y se redactó la introducción, planteamiento de problema y método.
- Se presentó el anteproyecto a la Facultad de Humanidades Sede Central para la autorización.
- Se seleccionó la muestra a la que se le iba a pasar el test, siendo esta representativa de la población.
- Se obtuvo la colaboración de los empleados seleccionados. Se pasó y calificó la prueba para obtener los resultados de esta forma se tabularon para su revisión e interpretación.
- Se aplicó y calificó la prueba para obtener los resultados.
- Se tabularon los resultados para su revisión e interpretación
- Se hizo la discusión del tema basado en los resultados obtenidos y la información ya recopilada.
- Por último se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

### **3.4. Tipo de Investigación, diseño y metodología estadística.**

La investigación es de tipo descriptiva según Tamayo y Tamayo (2003) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.” (p. 46)

La investigación fue de tipo cuantitativa ya que según Rodríguez, Fonseca, Rivera (s.f) en esta investigación se utilizan datos numéricos para obtener información. Lo que se hizo por medio de la prueba ya que se obtuvo un resultado.

El método estadístico que se utilizó para obtener los resultados fue la t de Student se usa para contrastar hipótesis sobre medias en poblaciones con distribución normal. Se realizó el cálculo de la t de Student en el programa de Microsoft Excel, Office Professional Plus 2010 versión 14.0.4761.100 (32 bits).

#### IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

El presente trabajo pretendió conocer si existía diferencia en el estrés laboral y 6 sub-escalas en dos grupos diferentes de trabajo: el nivel administrativo y el nivel operativo. Empleando para conocer esto el Cuestionario de Estrés Laboral JSS, obteniendo los resultados expuestos a continuación.

Tabla 2. Análisis inferencial del índice de estrés laboral, según nivel de puesto

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	19,38	12,48	115,76	1,66	1,69
Operativo	20	13,86	8,95	80,10		

Dado que el resultado de la t es de 1.66 y la t crítica es de 1.69 se considera que:

No existe diferencia significativa en el índice de estrés laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo.

Tabla 3. Análisis inferencial de la Severidad del Estrés laboral

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	4,68	1,29	1,67	1,97	1,68
Operativo	20	3,98	1,02	1,03		

Según se puede observar se obtuvo como resultado una t de 1.97 y la t crítica es de 1.68 por lo cual se puede deducir que:

Existe una diferencia significativa en la severidad de estrés laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo, lo cual demuestra que el grupo operativo siente con menor intensidad el estrés laboral.

Tabla 4. Análisis inferencial de la Frecuencia del estrés laboral

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	3,58	1,91	3,66	1,71	1,69
Operativo	20	2,71	1,36	1,85		

Los resultados mostraron una t de 1.71 y la t crítica de 1.69 por lo que se concluye que: Existe una diferencia significativa en la frecuencia de estrés laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo, esto muestra que el grupo administrativo tiene una mayor frecuencia del estrés laboral.

Tabla 5. Análisis inferencial del índice de la presión laboral

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	3,58	13,15	3,66	1,71	1,69
Operativo	20	2,71	10,08	1,85		

Al tener una la t de 1.71 y la t crítica de 1.69 se puede deducir que:

Existe una diferencia significativa en el índice de la presión laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo, mostrando que el administrativo siente un mayor índice en los estresores procedente de su trabajo

Tabla 5.1. Análisis inferencial de la severidad de la presión laboral

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	4,37	1,44	2,08	1,83	1,68
Operativo	20	3,63	1,18	1,39		

En los resultados al tener una t de 1.83 y la t crítica de 1.68 se concluye que:

Existe una diferencia significativa en la severidad de la presión laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo, según se observa es más alta la intensidad que sienten en el área administrativa referente con los estresores procedentes de su trabajo.

Tabla 5.2. Análisis inferencial de la frecuencia de la presión laboral

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	3,89	2,14	4,57	2,22	1,68
Operativo	20	2,60	3,11	2,62		

Al observar los resultados de la t que de 2.22 y la t crítica de 1.68 se puede concluir que: Existe una diferencia significativa en la frecuencia de la presión laboral entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo del nivel operativo, se observa que el área administrativa siente con mayor frecuencia los estresores de su trabajo

Tabla 6. Análisis inferencial del índice de falta de apoyo de la organización

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	18,76	12,72	161,87	0,93	1,68
Operativo	20	15,25	11,83	139,92		

En los resultados obtenidos en la prueba se obtuvo una t de 0.93 y una t crítica de 1.68 en el índice de falta de apoyo de la organización por lo que se deduce que: No existe una diferencia significativa entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo.

Tabla 6.1. Análisis inferencial de la severidad de la falta de apoyo de la organización

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	4,80	1,4	1,97	1,21	1,68
Operativo	20	4,28	1,35	1,83		

Al tener un resultado t de 1.21 y una t crítica de 1.68 se puede observar que: No existe una diferencia significativa en la severidad de la falta de apoyo de la organización entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo.

Tabla 6.2. Análisis inferencial de la frecuencia de la falta de apoyo de la organización

Niveles de Puesto	n	media	$\sigma$	$\sigma^2$	t	t crítica
Administrativo	22	3,19	1,86	3,47	0,77	1,68
Operativo	20	2,78	1,61	2,60		

El resultado que se observa es de una t de 0.77 y una t crítica de 1.68 se concluye que:

No existe diferencia significativa en la frecuencia de la falta de apoyo de la organización entre un grupo de empleados de nivel administrativo y un grupo de nivel operativo.

## V. DISCUSION DE RESULTADOS

El tema de estrés laboral es una condición del ambiente externo que vive la persona así como de la forma en que la misma se enfrenta a las situaciones. En este trabajo se pretendió conocer quien tenía un mayor índice de estrés laboral, si los trabajadores del nivel operativo o los del nivel administrativo sin tomar en cuenta edad, genero ni escolaridad.

Los resultados se obtuvieron por medio de la t de student ya que lo que se pretendía era hacer una comparación entre ambos grupos. Con lo que se logró concluir que no existe diferencia en el nivel de estrés laboral entre los trabajadores del nivel administrativo a los de nivel operativo.

En la severidad percibida por los trabajadores se pudo concluir que existe una diferencia significativa lo cual demuestra que el grupo operativo siente con menor intensidad el estrés laboral.

También se observó que la frecuencia que sienten los trabajadores del nivel administrativo es superior a la del nivel operativo en las 30 situaciones que se destacan en la prueba.

Los elementos que puede llevar a un alto grado índice de estrés pueden variar de persona en persona, según Bedoya (2012) los estresores son diferentes dependiendo del cargo que ocupa cada persona, en la presente investigación se pudo observar que aunque no existe diferencia entre el índice o el grado de estrés laboral entre los trabajadores de diferentes niveles, existe un nivel moderado de estrés, aunque sí se pudo comprobar que la severidad o intensidad y la frecuencia con que se vive puede variar de grupo en grupo; González (2011) enfatizó que el estrés no conoce discriminación sino que lo puede padecer cualquier persona sin importar su puesto.

La sub-escala que midió el JSS que es el índice de presión laboral se refiere a la presión procedente del trabajo en si, tal como puede ser trabajar horas extras, papeleo

excesivo o plazos para cumplir sus funciones pocos reales en estas áreas se pudo observar que existe una diferencia entre los niveles administrativos y niveles operativos. Siendo el más afectado el nivel administrativo demostrando lo que Rivera y Briseño (s.f.) recalcaron que aunque pueden tener ciertas ventajas el puesto administrativo también tiene sus desventajas al ver que ciertas funciones producen en ellos estados de presión intensos. A diferencia de estos dos autores Gómez, Inicio y O'Donnell (2011) demostraron en su estudio que entre más alta la jerarquía de trabajo mayor era la satisfacción laboral que tenían los trabajadores. Alfaro (2010) tuvo como diferencia que los trabajadores operativos de empresas públicas padecían más estrés que los trabajadores operativos de empresas privadas. Es importante conocer este detalle que aunque no era el objetivo conocer diferencias entre empresas si el estrés que puede padecer diferentes niveles en la organización. También la severidad de la presión laboral que siente el trabajador del área administrativa era más alta, Comín, Fuente y Gracia (s.f) considera que puede existir una falta de interés hacia las tareas asignadas, desmotivación por su trabajo y puede progresar paulatinamente a un estado de burnout. Hacer comentario Karasek y Theorell (citados en Guillén et al (2009) consideran que puede existir estrés laboral por dos factores la cantidad de trabajo como la complejidad del mismo y la falta de control que tiene el trabajador sobre el trabajo, por lo que se debería evaluar los procedimientos.

La frecuencia de la presión laboral que siente el trabajador del nivel operativo es menor que el del nivel administrativo por lo que demuestra que los de área administrativa tiene y siente con mayor facilidad que pueden estar realizando trabajos repetitivos, papeleo o incluso que le tienen asignar tiempo extra a sus actividades. Escobar (2015) destacó la importancia de como las horas extras pueden afectar el buen desempeño de los trabajadores, ya que en las temporadas altas de trabajo los empleados se ven expuestos a pasar más tiempo en el trabajo, restando pasatiempo familiar y personal. Sánchez (2011) destacó la sobrecarga de trabajo como uno de los factores que vieron los trabajadores como una forma de estrés. Alvarado (2015) recomendó que se tomara en cuenta la remuneración emocional y no solo la física y la económica dentro del área de trabajo.

En el índice de la falta de apoyo de la organización se refiere a la falta de apoyo de la organización, como el no tener fácil acceso a los superiores, compañeros poco motivados y falta de oportunidad de promoción. En este caso no se ve que esté produciendo estrés en los empleados, en ninguno de los niveles. Ni en la severidad ni en la frecuencia se pudieron observar diferencias. Escobar (2015) en los resultados que obtuvo pudo destacar que los trabajadores pueden verse afectados por un mal liderazgo, en el cual los jefes no cumplan bien con sus funciones de delegar, dar a conocer tareas, tiempos de entrega. Sánchez (2011) también demostró en la investigación que la falta de compañerismo en los empleados lo ven como una fuente de estrés y les afecta de forma directa.

Se pudo observar en los diferentes estudios que el estrés laboral afecta a las personas de diferentes formas, por lo que es necesario que el trabajador este enterado de los síntomas del estrés laboral y como se puede hacer para contrarrestarlo, ya que esto puede afectar su bienestar y su rendimiento. En el mundo existente de hoy en día es necesario que cada vez las empresas estén proveyendo programas que informen acerca de esta pandemia que está afectando a los empleados cada vez más. Por lo que es necesario que estas también estén constantemente actualizándose.

## VI. CONCLUSIONES

- No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en el nivel de estrés laboral o sea perciben de igual manera las respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento las influencias del entorno entre los trabajadores de nivel administrativa a los del nivel operativo.
- Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la severidad del estrés percibida por los empleados del nivel administrativo lo cual demuestra que el grupo operativo siente con menor intensidad el estrés laboral que los del nivel administrativo. El nivel administrativo percibe mayor el nivel estrés laboral.
- Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la frecuencia de estrés, la cual los trabajadores del nivel administrativo es superior a la del nivel operativo en las 30 situaciones que se destacan en la prueba.
- Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la sub-escala de presión de trabajo, la severidad y la frecuencia con que se percibe se pudo demostrar que en los trabajadores del nivel administrativo los resultados son mayores que los del nivel operativo, esto se refiere a que a que el estrés laboral experimentado por los individuos asociado a la presión procedente de su trabajo, como por ejemplo trabajar hora extra, el cumplir plazos de finalización o el papeleo excesivo se percibe de forma más intensa.
- No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la sub-escala de índice de falta de apoyo de la organización, la severidad y la frecuencia de la misma esta escala incluye medir falta de apoyo de la organización, dificultad para acceder a los superiores, compañeros poco motivados y a la falta de oportunidades de promoción, por lo que se puede concluir que ninguno de los dos grupos experimenta mayor o menor índice, severidad o frecuencia.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos dar para el nivel administrativo un programa de terapia cognitiva ya que ayuda a entender problemas complejos desglosándolos en partes más pequeñas. Esto le ayuda a ver cómo estas partes están conectadas entre sí y cómo le afectan. En estos programas crear capacitaciones que disminuyan el estrés, en que se le enseña al empleado a organizar el tiempo, crear mejoras en la forma de realizar el trabajo, así como dar a conocer con claridad las necesidades y expectativas de la empresa de manera que los empleados sepan con exactitud qué se espera que hagan. Las confusiones generan mucho estrés, incluso programas de mejora de la salud, comer mejor y cuidarse.
- Se recomienda al Departamento de Recurso Humanos dar pláticas informativas a los empleados del nivel operativo acerca del estrés, sus síntomas y como saber si se está padeciendo de alguno de ellos así de como contrarrestarlo.
- Se recomienda al área administrativa crear un ambiente de trabajo agradable libre de interrupciones, permitiendo que cada empleado decore su lugar de trabajo de la manera que más le agrada ya que se ha comprobado que tener objetos personales, fotos e incluso plantas provee una sensación más placentera, en el área administrativa.
- Se recomienda a la Gerencia que ponga límites a las horas extras: de vez en cuando es necesario que los empleados colaboren para realizar algunas tareas especiales. Pero no se debe permitir que se vuelva una práctica común, pues los trabajadores se agotan en exceso y terminan siendo menos productivos para sí mismos y para la empresa.

- Se recomienda un futuro estudio en el cual se compara un antes, utilizando los resultados de este estudio, y después de un programa de terapia cognitiva para el nivel administrativo para conocer de esta forma si funcionó disminuyendo el estrés.
- Se recomienda realizar un estudio comparando el índice de estrés laboral en grupos de empleados que presentan acoso en el entorno empresarial. Para poder realizar esto primero se debe conocer cuál es el grupo que presente dicho problema y luego evaluar el estrés.

## VIII. REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2010). *Comparación de los niveles de estrés existentes en las empresas públicas y privadas enfocado al área administrativa y operativa*. Chile. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/bpmfea385c/doc/bpmfea385c.pdf>
- Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur*. (Tesis de Licenciatura Inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Escuintla. Escuintla, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>
- Barrón, A. (s.f). *Manejo de estrés laboral*. Recuperada de: [www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/telecom2011/ManejoStressLaboral.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/telecom2011/ManejoStressLaboral.pdf)
- Barrón J. y Barrón P. (2001). *Congreso Nacional del estudio del Trabajo Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa*. Población: Universidad Nacional de Río Cuarto Recuperada de: <http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/PDF/BARRON.PDF>
- Benjamín, E. y Franklin, F. (2004). *Organización de empresas*. (2da edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Campos, M. (s.f). *Causas y efectos del estrés laboral* (monografías). DOI: 82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografías/monografia100.pdf
- Comín, E; Fuente, I y Gracia, A. (s.f). *El estrés y el riesgo para la salud*. Recuperada de: [www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf](http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf)
- Cruz, M. (2007). *Factores de estrés laboral que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa de servicios y propuestas de un programa para su disminución*. (Tesis de Licenciatura Inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Central Guatemala. Recuperada de [www.biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Cruz-Paz-Maria/Cruz-Paz-Maria.pdf](http://www.biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Cruz-Paz-Maria/Cruz-Paz-Maria.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9na edición). México: McGraw Hill Interamericana.
- Escobar, W. (2015). *Identificación de los factores que Provocan estrés laboral en las empresas bancarias del municipio de Retalhuleu*. Sede de Retalhuleu, Guatemala. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: [biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Escobar-Wilver.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Escobar-Wilver.pdf)
- García A. (s.f). *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México*. México. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: [www.colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf](http://www.colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf)

Garmendia, E. (2011). *Estudio del impacto del estrés laboral en el área de venta de Chinyu Nissan Matriz Xalapa de Enríquez Ver., Av. Xalapa no. 564.* Xalapa-Enríquez, Veracruz México. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/29931/1/EDGAR%20GARMENDIA%20HERNANDEZ.pdf>

Gómez, C. Inicio, O. O'Donnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: un caso de estudio.* Perú. (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handel/123456789/4552/GOMEZ\\_INICIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handel/123456789/4552/GOMEZ_INICIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1)

González N. (2011). *Burnout o Estrés Laboral.* Nicaragua. Recuperada de: <http://njgsnica.blogspot.com/2014/05/burnout-o-estres-laboral.html>

Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajo según su edad en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.* (Tesis de Licenciatura Inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. Recuperada de [www.biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf](http://www.biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf)

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill

López, M. (2009). *Relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores de la Planta Central de una Industria Papera de la Ciudad Capital.* Campus Central, Guatemala. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: [biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/65/Lopez-Melgar-Maria/Lopez-Melgar-Maria.pdf](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/65/Lopez-Melgar-Maria/Lopez-Melgar-Maria.pdf)

Naumov, S. (2011). *Organización Total México:* McGraw Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.

Rivera Y., Briseño, J. (s.f). *El Estrés en las Organizaciones.* Recuperada de: <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>

Román, J. Gelpí, J. Cano, A. y Catalina C. (2009). *Como Combatir el Estrés Laboral.* Recuperada de: [www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL\\_COMO\\_COMBATIR\\_EL\\_ESTRES\\_LABORAL\\_-\\_web.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf)

Rodríguez, M. Fonseca, M y Rivera R. (s.f). *Diseño de la Investigación.* Recuperada de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7kge6ORFe2YJ:www.suagm.edu/umet/biblioteca/reserva\\_profesores/reina\\_rivero\\_enf\\_320/Dise%25C3%25B1o\\_Investigacion\\_VIII.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7kge6ORFe2YJ:www.suagm.edu/umet/biblioteca/reserva_profesores/reina_rivero_enf_320/Dise%25C3%25B1o_Investigacion_VIII.pdf)

Spielberger, C Vagg, P. Adaptado por Catalina, C. (2010). *JSS Cuestionario de Estrés Laboral.* Madrid: TEA Ediciones.

Salgado, R. (2006). *Indicador de presión en el Trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque de Desarrollo Humano Organizacional*. México. (Tesis en Doctorado). Recuperada de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014774/014774.pdf>

Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera*. Sede Rosario-Campo Lagos Argentina. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: [imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf](http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf)

Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. Limusa Noriega Editores: México. Recuperada de: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%20cientifica2002.pdf>

Torres, C. (2006). *Relación entre el estrés y la salud*. Campus Central. Guatemala. (Tesis de Licenciatura Inédita). Recuperada de: [biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Torres-Ricci-Carolina/Torres-Ricci-Carolina.pdf](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Torres-Ricci-Carolina/Torres-Ricci-Carolina.pdf)

## **ANEXOS**

**Punteo del Cuestionario de Estrés Laboral JSS del Nivel Administrativo**

id.	JS-X	JS-S	JS-F	JP-X	JP-S	JP-F	LS-X	LS-S	LS-F
39RM001	11,43	3,4	3,53	7,1	1,7	4,7	16,4	4,5	3,2
3VS002	14	4	2,83	19,4	4,6	3,8	11,5	3,8	2,6
23RC003	41	5,1	8,13	44,7	5,5	8,2	38,7	5,4	7,2
35AF004	39,63	6,53	5,33	28,3	6,1	4,1	41,8	6,6	5,4
30VC005	25,17	4,1	6,2	25,1	3	8,1	22,7	4,7	4,8
23MG006	20,57	5,53	3,43	19,8	5	3,8	18,4	5,9	3
37HB007	29,37	4,5	5,43	20,5	3,8	4,5	43,1	5,3	6,5
22JB008	15	3,57	3,7	16,5	3,5	4,2	7,8	3	1,8
21JL009	16,47	5,27	2,83	12	4,8	2,5	17,2	5,5	2,5
28JB010	39,4	6,53	5,73	48,4	6,7	7,1	32,4	6,4	4,7
23RC011	7,93	5,17	1,73	14,4	4,6	3,3	6,7	5,5	1,2
21PH012	8,87	5	1,8	5,9	5,4	1,2	11,5	4,6	2,4
30CM013	5,77	2,43	1,53	1,5	1,9	0,5	8,8	2,7	2
19EC014	2,8	2,53	1,27	5,6	2,1	2,5	0,3	2,8	0,1
29LJ015	43,97	6,73	5,93	34,9	6,4	4,9	42,4	6,6	5,9
22MH016	12,63	5,53	2,17	10,4	4,4	2,3	10,3	6,1	1,5
23RT017	21,47	5,63	3,83	27,7	5,7	5	19,2	5,4	3,6
37JA018	11,07	6,33	1,67	5,9	5,2	1,1	17,3	7,2	2,4
23BE019	26,77	4,73	5,2	30,7	5,1	5,5	14,4	3,5	4
31GM020	16,67	3,6	2,87	26,1	4,2	4,7	10,9	2,9	2
21ES021	7,97	3,73	1,6	8,3	3,9	2,1	8,7	3,8	1,3
22TP022	8,4	3,07	1,93	3,9	2,5	1,4	12,2	3,2	2,1

**Punteo del Cuestionario de Estrés Laboral JSS Nivel Operativo**

id.	JS-X	JS-S	JS-F	JP-X	JP-S	JP-F	LS-X	LS-S	LS-F
38KV023	4,07	2	1,87	4,7	2,1	2	3,8	2	1,8
36CM024	5,03	2,63	1,63	5,5	2,7	1,8	3,3	2,6	1,2
19DS025	9,77	3,7	1,9	5,3	2,9	1,4	10,6	4,1	2
60LR026	4,9	4,67	0,93	2,4	4,3	0,5	4,5	5	1,3
19EV027	5,67	3,5	1,63	7,8	3,6	2,1	2,8	3,4	0,8
26JL028	12,77	3,63	2,37	4,8	2,9	1,3	15,2	4,2	2,8
29JA029	28,27	5,3	4,73	36,1	6	5,6	21,2	5,1	3,8
32LL030	1,2	2,57	0,33	0,3	1,6	0,1	1,3	2,8	0,4
20RH031	19,57	5,07	3,8	13,4	4	3,2	23,2	5,6	4,2
30EC032	17,07	4,1	2,83	7,4	3,8	1,5	20,4	4,6	4
29OJ033	7,57	3,6	1,27	0,9	2,2	0,5	12,4	4,5	1,8
23EB034	35,33	5,63	5,73	23,3	4,3	4,9	52,5	7,3	7,1
24CZ035	23,37	5,07	3,43	24,4	4,5	4	26,3	6,3	3,2
23NG036	11,7	4,6	2,53	8,8	4,4	1,8	12,1	4,6	2,7
44SO037	12,4	3,43	2,7	10,2	3,1	2,5	18,8	4,5	2,7
54SS038	20,53	4,67	3,53	30,1	5,6	5,1	14	4	2,6
23JP039	6,33	2,83	1,63	5,2	2,3	1,9	4,9	2	1
21CG040	19,8	4,73	3,93	20,4	5	4	21	4,6	4,2
46WG041	12,2	3,27	3,3	12,7	3,3	3,6	12,3	3,2	3,3
24MP042	19,77	4,63	4,03	17	3,9	4,1	24,3	5,1	4,7

### Escala JS-X Índice de Estrés Laboral

N	22	20
Media	19,38	13,87
Varianza	155,76	80,10
Desviación típica	12,48	8,95
Estadístico t	1,66	
Valor crítico de t (una cola)	1,69	

### JS-S Severidad del Estrés Laboral

N	22	20
Media	4,68	3,98
Varianza	1,67	1,03
Desviación típica	1,29	1,07
Estadístico t	1,96	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	

### JS-F Frecuencia del Estrés Laboral

N	22	20
Media	3,58	2,71
Varianza	3,66	1,85
Desviación típica	1,91	1,36
Estadístico t	1,71	
Valor crítico de t (una cola)	1,69	

### JP-X Índice de Presión Laboral

N	22	20
Media	3,58	2,71
Varianza	3,66	1,85
Desviación típica	13,15	10,08
Estadístico t	1,71	
Valor crítico de t (una cola)	1,69	

**JP-S Severidad de la Presión Laboral**

N	22	20
Media	4,37	3,63
Varianza	2,08	1,39
Desviación Típica	1,44	1,18
Estadístico t	1,83	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	

**JP-F Frecuencia de la Presión Laboral**

N	22	20
Media	3,89	2,60
Varianza	4,57	2,62
Desviación Típica	2,14	3,11
Estadístico t	2,22	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	

**LS-X Índice de Falta de apoyo de la organización**

N	22	20
Media	18,76	15,25
Varianza	161,87	139,92
Desviación Típica	12,72	11,83
Estadístico t	0,93	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	

**LS-S Severidad de la Falta de apoyo de la organización**

N	22	20
Media	4,80	4,28
Varianza	1,97	1,83
Desviación típica	1,40	1,35
Estadístico t	1,21	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	

LS-F Frecuencia de la Falta de apoyo de la organización

N	22	20
Media	3,19	2,78
Varianza	3,47	2,60
Desviación típica	1,86	1,61
Estadístico t	0,77	
Valor crítico de t (una cola)	1,68	