



**UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.**

Incorporación No. 8727 – 25

A la Universidad Nacional Autónoma de México

**Escuela de Psicología**

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL GRADO DE  
ESTRÉS DE LOS EMPLEADOS DE UNA TIENDA DEPARTAMENTAL  
EN URUAPAN, MICHOACÁN.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA**

**Cynthia Leticia Barajas Barrera**

**Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos**

Uruapan Michoacán, a 1 de marzo de 2011.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes. . . . .	1
Planteamiento del problema. . . . .	6
Objetivos. . . . .	7
Hipótesis. . . . .	8
Justificación. . . . .	9
Marco de referencia. . . . .	11

## **Capítulo 1. Satisfacción laboral.**

1.1 Concepto de satisfacción laboral. . . . .	14
1.1.1 La satisfacción laboral como una actitud. . . . .	16
1.2 Causas de la satisfacción en el trabajo. . . . .	19
1.2.1 Satisfacción de las necesidades. . . . .	19
1.2.1.1 Teorías principales de la satisfacción de necesidades. . . . .	20
1.2.2. Discrepancias. . . . .	25
1.2.3 Logro de valores. . . . .	26
1.2.4 Equidad. . . . .	27
1.2.5 Componentes de predisposición – genéticos. . . . .	28
1.3 La motivación en relación con la satisfacción laboral. . . . .	30
1.3.1. Teoría de las expectativas de Vroom. . . . .	30
1.3.2. Teoría de las necesidades de McClelland. . . . .	33

1.4 Consecuencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados. . . . .	34
--	----

**Capítulo 2. Estrés.**

2.1 Definición e historia del estrés. . . . .	37
2.2 Estresores. . . . .	40
2.3 Consecuencias del estrés. . . . .	45
2.4 Estrés laboral. . . . .	48
2.4.1 Síndrome de burnout. . . . .	50
2.5 El estrés y los tipos de personalidad. . . . .	52
2.5.1 Personalidades tipo A y tipo B. . . . .	52
2.6 Causas del estrés laboral. . . . .	54
2.7 Repercusiones en las organizaciones. . . . .	58

**Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.**

3.1 Descripción metodológica . . . . .	61
3.1.1 Enfoque de la investigación. . . . .	61
3.1.2 Alcance . . . . .	63
3.1.3 Diseño . . . . .	65
3.1.4 Extensión . . . . .	66
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos. . . . .	67
3.2 Población y muestra. . . . .	70
3.3 Descripción del proceso de investigación. . . . .	70
3.4 Análisis e interpretación de resultados. . . . .	72

3.4.1 Análisis de la variable de satisfacción laboral en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana. . . . .	72
3.4.2 Análisis de la variable estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana. . . . .	74
3.4.3 Correlación entre las variables de estudio: satisfacción laboral y estrés. . . . .	81
Conclusiones . . . . .	87
Bibliografía . . . . .	93
Anexos	

## RESUMEN

Al iniciar la presente investigación se planteó un objetivo general el cual consiste en determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral en el nivel de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la tienda departamental mencionada, se utilizó la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, en la cual se obtuvo como resultado una media de 5.56 que indica que los sujetos se encuentran moderadamente satisfechos en sus actividades laborales.

En lo que respecta a la variable de estrés se aplicó el instrumento de Perfil de Estrés de Kenneth M. Nowack, el cual arrojó una puntuación T de 44, indicando niveles estables de estrés.

Por último, la relación entre las variables satisfacción laboral y estrés de acuerdo al análisis estadístico de la correlación "r" de Pearson su obtuvo un índice de 0.07, con una varianza de factores comunes de 0.0002, lo cual indica que no existe correlación entre las variables.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación estuvo orientada a examinar el influjo del grado de estrés en la satisfacción laboral de los empleados de una tienda departamental. Como asunto inicial, enseguida se exponen los aspectos de contextualización.

### **Antecedentes.**

En la actualidad las personas comunes tienden a llevar un estilo de vida acelerado, esto se origina por las diversas actividades que realizan durante el día, entre las que se encuentran el trabajo, la familia, la escuela o la vida social. En muchas ocasiones estas realidades llegan a sobrepasar las capacidades de la persona y su adaptación al medio, lo cual tiende a repercutir en su manera de desempeñarse, ya sea en el ámbito laboral o personal.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta que el trabajo es un área importante ya que la persona pasa gran parte de su tiempo en dicho ámbito, en consecuencia, es un factor predominante para elevar los niveles de estrés de los individuos cuando no se sienten laboralmente satisfechos.

Así, en la presente investigación se abordará el tema de la satisfacción laboral y las formas en que ésta repercute en el grado de estrés del trabajador, característica

que no sólo se manifiesta en la empresa y en las actividades dentro de ella, sino también en su persona, el ámbito social y familiar.

La satisfacción laboral, según Davis y Newstrom (1999), se define como: la actitud, bien sea favorable o desfavorable, hacia el trabajo del empleado.

De igual manera, Espeso y cols. (2007) mencionan que la satisfacción laboral es el sentimiento del trabajador hacia sus labores, que éste expresa en sus aspiraciones, así como en las necesidades en cuanto a la realización de su trabajo cotidiano.

Respecto al estrés, mencionar una definición específica puede resultar relativamente difícil, dado que existen diversas connotaciones de acuerdo con las diferentes ciencias de estudio. Así, Fontana (1992) define al estrés como la capacidad de poder adaptarse de manera mental y corporal ante las situaciones de la vida diaria, y mantener así un comportamiento y una actitud estables ante los factores de la cotidianeidad.

Asimismo, González (2006) menciona que el estrés es una sensación en la cual se presenta cierta tensión, que se manifiesta tanto de forma física como psicológica, esto puede desencadenar a su vez situaciones difíciles para el ser humano.

Cabe señalar que en la Universidad Don Vasco A.C. se realizó una investigación en la que Cuadra (2001), relacionó la motivación de los trabajadores como medio para mejorar su rendimiento y satisfacción laboral en los empleados de la empresa “Medina Automotriz de Uruapan, S.A. de C.V.” En dicho estudio concluyó que si la motivación se presenta constantemente en los trabajadores, contribuirá a la satisfacción y rendimiento de ellos, en tanto el administrador dirija de manera adecuada y unifique los objetivos del empleado y los de la organización.

El estudio permite inferir que la satisfacción laboral va aunada a diversos factores, en este caso a la motivación, lo que hace posible resultados favorables al respecto. La investigación permite hacer énfasis en la presencia de acontecimientos tanto externos como internos para mantener un equilibrio entre los empleados, es decir, que ellos se encuentren satisfechos en sus actividades laborales y generen beneficios para la empresa.

En la Universidad de las Américas de Puebla, Zempoaltécatl (2004) llevó a cabo otra investigación que se refirió a la satisfacción laboral y cuyo objetivo principal fue analizar la influencia de la comunicación organizacional en la variable mencionada y su análisis en docentes de Instituciones de educativas de nivel superior. Los resultados obtenidos indican que:

- 1) A mayor comunicación organizacional, mayor satisfacción laboral.
- 2) La satisfacción laboral es más alta en los hombres que en las mujeres.

- 3) La satisfacción laboral encontrada en los sujetos jóvenes es más alta que en la encontrada en los sujetos mayores.

Como se había mencionado, la satisfacción laboral se relaciona con diversos factores internos y externos a la organización, lo que en el mejor de los casos deriva en una actitud favorable en del área de trabajo y contribuye mantener el agrado del empleado por realizar sus tareas.

En continuidad con los antecedentes de investigación sobre la satisfacción laboral y el estrés en la empresa, no se encontraron estudios en la biblioteca de la Universidad Don Vasco A.C., sin embargo, Rocha (2008) correlaciona el estrés y el rendimiento académico en estudiantes de nivel medio superior, en la cual el objetivo general fue la identificación de la relación entre el estrés y el rendimiento académico de los sujetos investigados, respecto a lo cual, se obtuvo como resultado una correlación “r” de Pearson positiva moderada de 0.41, lo que indica que el nivel de estrés afecta moderadamente en el rendimiento académico de los alumnos de nivel medio superior.

En la línea de las investigaciones sobre estrés, se encontró además un estudio realizado por Polanco (2007), en la Universidad de las Américas de Puebla, donde el objetivo fue encontrar la relación entre el estrés experimentado por maestros de nivel medio y la presencia de manifestaciones de depresión moderada.

Los resultados, de acuerdo con la medida “r” de Pearson, fue que los maestros que mantienen un nivel de estrés laboral alto, presentan sintomatología de depresión moderada, de igual manera, se detectó que existe una correlación positiva entre el nivel de estrés experimentado y las manifestaciones de depresión presentadas.

Por lo tanto, la presente investigación que relaciona las variables de satisfacción laboral y estrés, contribuirá a complementar los diversos estudios presentados, para obtener así una mayor pluralidad de información respecto al tema.

## **Planteamiento del problema.**

En las empresas es común encontrarse con empleados que tienen carga excesiva de trabajo, que no se sienten cómodos realizando las actividades de su puesto y con otras situaciones de insatisfacción laboral, lo cual les puede traer consecuencias tanto para ellos como para su medio.

La satisfacción laboral es un factor que se busca continuamente en toda organización, sin embargo, existen muchos trabajadores que no la presentan, lo cual puede ocurrir por muchos factores: las personas llegan a sentirse abrumadas por la demandas de su medio laboral, ya que no les es fácil adaptarse; las repercusiones sobre la empresa, de igual manera, pueden ser variadas e incidir no sólo en la vida laboral, sino también en los aspectos personales.

Ésta es la situación que se pretende investigar: si los empleados insatisfechos tienen un elevado nivel de estrés, y cómo esto puede repercutir en su vida personal y en la empresa. Por ello, el estudio se realizará en los departamentos de cajas y ventas de la empresa denominada Comercial Mexicana.

Por las situaciones planteadas, se pretende hacer una investigación en relación con las variables mencionadas: satisfacción laboral y estrés. Por lo tanto, cabe preguntarse: ¿Influye de manera significativa la satisfacción laboral en el estrés de los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana, sucursal Uruapan, Michoacán?

## **Objetivos.**

Dentro de la presente investigación se planteó un objetivo general y varios particulares, con el fin de tener directrices en la investigación de acuerdo con las variables de estudio manifestadas, por lo tanto, se enuncian enseguida.

### **Objetivo general.**

Determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral en el nivel de estrés, en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares.**

1. Presentar el concepto de satisfacción laboral.
2. Describir los elementos que propician la satisfacción laboral.
3. Detallar las consecuencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados.
4. Definir el concepto de estrés.
5. Identificar las causas del estrés.
6. Describir las repercusiones del estrés en las organizaciones laborales.
7. Conocer el nivel de satisfacción laboral en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán.

8. Evaluar el grado de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán.
9. Establecer la relación estadística entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán.

### **Hipótesis.**

Dado que la presente investigación es cuantitativa, se establecen dos hipótesis: una de trabajo y otra nula, de las cuales una de ellas se corroborará y otra se rechazará al término del estudio.

#### **Hipótesis de trabajo.**

La satisfacción laboral influye de manera significativa en nivel de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana, en Uruapan, Michoacán.

#### **Hipótesis nula.**

La satisfacción laboral no influye de manera significativa en el nivel de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana, en Uruapan, Michoacán.

## **Variables.**

A continuación se indican las variables que se desarrollarán para el estudio:

Variable independiente: satisfacción laboral.

Variable dependiente: estrés.

## **Justificación.**

La satisfacción laboral y el estrés son temas de gran relevancia para las empresas y la sociedad en general, puesto que su estudio permite conocer y profundizar sobre sus significados, ventajas y consecuencias, y así pretender reducir las situaciones problemáticas que se pueden desencadenar en la organización y en la vida cotidiana del sujeto.

En ese sentido, el presente estudio será una fuente de información y apoyo para los empresarios y la sociedad en general, ya que tuvo sustento en análisis apoyado en bibliografía variada y aplicado en una empresa notable en la ciudad de Uruapan, Michoacán: la Comercial Mexicana.

Así, los empleados y directivos de la Operadora Comercial Mexicana, sucursal Uruapan, se verán beneficiados con la presente investigación, ya que mediante el

conocimiento de los resultados obtenidos les será posible hacer conciencia sobre la importancia real de que el trabajador esté satisfecho con sus actividades laborales.

Para la Universidad Don Vasco, A.C. de la ciudad de Uruapan, Michoacán, la investigación será un apoyo en posteriores averiguaciones para alumnos y docentes de la institución, así como de otras escuelas o individuos que lo requieran. De manera particular, a los estudiantes de Psicología les será de utilidad en lo que se refiere a la consulta de investigaciones que abordan la satisfacción laboral y el estrés, ya que constituirá un antecedente formal.

La comunidad de Uruapan, Michoacán, también se verá favorecida con la elaboración de este trabajo, dado que será una herramienta de consulta para la población en general, en lo relativo a los temas desarrollados.

## **Marco de referencia.**

La Comercial Mexicana es una empresa fundada por el señor Antonio González Abascal en 1930, en la ciudad de México. Los productos principales de venta eran jarcería y ropa.

Posteriormente, en el año de 1962 se inauguró la primera tienda de autoservicio, en la que el cliente podía tomar directamente los productos, que en aquella época eran: ropa, alimentos y artículos en general.

En 1981 se hace la adquisición de la cadena de Supermercados S.A. (SUMESA). Un año más tarde se apuesta por un nuevo concepto, en el ámbito de “Restaurantes California”. En 1989 se crea el formato Bodega, donde se pueden hacer compras al mayoreo, semimayoreo y menudeo.

En 1991, se forma la asociación con COSTCO, una empresa trasnacional que vende productos al mayoreo con precios muy bajos. En 1993 se inaugura un nuevo concepto conocido como “Megamercado” o “Mega”, llamado así por las dimensiones de la tienda y la gran variedad de productos.

Para el año 2000, Grupo Comercial Mexicana cuenta con más de 140 tiendas de autoservicio, distribuidas de la siguiente manera:

- 16 Megas

- 83 Tiendas
- 30 Bodegas
- 17 Sumesas
- 30 Restaurantes
- 3 Centros de Distribución

Por su parte, la Comercial Mexicana sucursal Uruapan, se inauguró el 29 de junio de 1979, siendo la primera tienda de autoservicio en esta ciudad. Este negocio fue ubicado en las entonces afueras de la ciudad, que contaba con una población de 98,000 habitantes. Su domicilio hasta ahora es el mismo: Paseo Lázaro Cárdenas # 1800, colonia Los Ángeles.

Su misión se establece como: “Ser la tienda de autoservicio preferida por el consumidor, que entregue altos rendimientos a sus inversionistas; ser un cliente honesto y respetuoso para sus proveedores y representante de una de las mejores ofertas laborales del país”. La visión se enfoca en: “Ser la cadena de tiendas de autoservicio, con total cobertura nacional, que ofrezca al mercado la mejor opción de compra por su relación precio, surtido, trato y calidad”. Dentro de la empresa se hace énfasis en los valores que promueve: honestidad, gratitud, autenticidad, servicio y superación.

La Comercial Mexicana, sucursal Uruapan, tiene un área de piso de ventas de 3,700m<sup>2</sup> y cuenta con 95 cajones de estacionamiento.

Actualmente existen los departamentos a nivel operativo de: cajas, caja general, paquetería, recibo general, vigilancia, display, recibo CDT, mantenimiento e intendencia, control de mercancías y ventas, el cual se subdivide en: abarrotes, carnes, pescados y mariscos, frutas y verduras, salchichonería, lácteos, fuente de sodas, cocina, damas, blancos, perfumería, juguetería, hogar, ferretería, electrónica, muebles, panadería y farmacia.

En lo que se refiere a las áreas de servicio, se manejan los siguientes departamentos: Comersa (Centros de distribución), consumos internos, compras, mercadotecnia y publicidad, administración y finanzas, sistemas, planeación y desarrollo, jurídico fiscal y el departamento de recursos humanos.

Los empleados con los que cuenta actualmente son 100, los cuales se dividen en tres turnos: matutino, vespertino y nocturno; ya que la empresa labora desde las 8:00 am a 10:00 pm, sin embargo, hay asalariados que se quedan en la empresa toda la noche, como vigilantes e intendentes.

Los empleados con los que se ha de trabajar son de nivel operativo, con una muestra representativa; cubren turnos desde cuatro, seis y ocho horas diarias, su edad oscila entre los 20 y 47 años. Con esto, se dan por descritas, de manera general, las actividades y los puestos de la Operadora Comercial Mexicana, sucursal Uruapan, Michoacán.

# CAPÍTULO 1

## SATISFACCIÓN LABORAL

En las empresas es muy común preguntarse si los empleados están satisfechos con su trabajo, sin embargo, ¿qué es realmente la satisfacción laboral para ellos? Con base en esta interrogante, en el presente capítulo se desarrollan los aspectos referentes a la variable independiente: la satisfacción laboral. Para ello se describirán los elementos que la componen, así como las repercusiones en las empresas cuando los trabajadores no están satisfechos con sus actividades.

### **1.1. Concepto de satisfacción laboral.**

Para las organizaciones, el recurso humano es vital para competir en el mercado laboral, por lo tanto, se debe procurar que los trabajadores realicen sus actividades diarias de manera que se sientan integrados en ellas.

En relación con lo anterior, Robbins (2004) define a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los empleados en función al trabajo que desempeñan, es decir, que éstos se sientan complacidos en las actividades que realizan.

La satisfacción en el trabajo depende de diversos factores, ya que es una condición a la vez individual y externa, dado que está en función de la persona y lo que ella requiera, así como del ambiente que se maneje dentro de la organización.

Por otra parte, Muchinsky (2002) define a la satisfacción laboral como el placer del empleado hacia su trabajo. Esta definición es muy parecida a la que menciona el primer autor, ya que se manifiesta como el agrado hacia sus funciones laborales, en el cual intervienen todos los factores y elementos que tengan una relación directa o indirecta con la empresa.

De igual manera, Davis y Newstrom (1999) definen a la satisfacción laboral como un sentimiento que bien puede ser favorable o desfavorable hacia el empleo actual, por lo tanto, cuando se está satisfecho, se debe reflejar una actitud positiva al realizar sus labores.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se concluye que la satisfacción laboral está en función de la disposición favorable de los empleados hacia sus actividades en el trabajo. En contraparte, cuando no existe una satisfacción hacia sus actividades y la estancia en la empresa, el sujeto tiende a desaprobado su trabajo, ya que no le resulta agradable, lo que llega a repercutir en su desempeño y en la tendencia a no involucrarse con la organización ni con lo que realiza para ella.

Así, la satisfacción laboral presenta una estrecha relación en función de las actitudes de los individuos, es por ello que en siguiente subtema se abordan las actitudes, para con ello entender de una forma más clara las definiciones mencionadas en párrafos anteriores.

### **1.1.1. La satisfacción laboral como una actitud.**

Como se mencionó en el subtema anterior, en la definición de satisfacción laboral se describe que esta condición es una actitud, por ello, se iniciará describiendo este último término y sus componentes, para obtener de esa manera una definición más específica sobre la variable estudiada en este capítulo.

Según Robbins (2004), las actitudes son los juicios de carácter evaluativo que bien pueden ser favorables o desfavorables hacia determinado objeto, persona o situación.

Del mismo modo, Novel y cols. (2005), describen que las actitudes no son innatas, sino aprendidas o adquiridas a lo largo de la vida; se forman mediante tres componentes: cognoscitivo, afectivo y conductual, que se describen a continuación.

a) Componente cognoscitivo: en éste se explica el conocimiento hacia la situación de la actitud, es decir, para tener una actitud favorable o desfavorable hacia determinado objeto, se tiene que tener una experiencia previa sobre éste.

Para que se presente el componente cognoscitivo, se toman en cuenta las opiniones y creencias del sujeto para preparar el contexto hacia las actitudes: cuando se conoce la situación es más fácil hacer un juicio sobre ello, dada la experiencia con el objeto de actitud.

- b) Componente afectivo: es el sentimiento hacia el objeto de actitud; el componente cognoscitivo y el afectivo están muy relacionados entre sí, puesto que si se mantiene un sentimiento positivo, hay un mayor interés por conocer el objeto. Por el contrario, si se presenta un sentimiento negativo hacia el objeto de actitud, el componente cognoscitivo llega a perder atracción, ya que no va a ser agradable conocer de ello.
- c) Componente conductual: Es la reacción hacia el objeto de actitud, es decir, la forma en que el individuo se comporta; los componentes afectivo y cognoscitivo pueden mantenerse en privado, ya que si no se manifiestan de manera verbal, el medio social no se dará cuenta de ellos, mientras que el componente conductual se expresa hacia el exterior y en ocasiones se somete a las normas de la sociedad, lo cual provoca que la persona mantenga cambios constantes sobre su conducta.

Las actitudes están muy relacionadas con la satisfacción laboral ya que, como se mencionó, ésta es una actitud. Davis y Newstrom (1999), hacen referencia hacia la influencia significativa de esta predisposición en la forma de percibir el entorno laboral, que se llega a reflejar en el comportamiento de los empleados.

Robbins (2004) explica que cuando se manifiesta una actitud hacia una situación, objeto o al trabajo que se desempeña, se debe tener cierta congruencia entre la actitud y el comportamiento de la persona, y de esta manera mantener una impresión convergente sobre lo que se hace y se dice.

Para que la relación de la actitud y el comportamiento del individuo se presenten de manera significativa, se requiere que se tenga un antecedente cognoscitivo y afectivo, lo cual predice el comportamiento del sujeto en función de la experiencia de la situación.

Si el empleado conoce al objeto de actitud, manifiesta un sentimiento positivo por éste, que en su caso se refiere al puesto, las políticas, reglamentos, valores dentro de la organización, incluyendo a sus miembros y sobre todo, las actividades que ejecuta el trabajador; esto le hace posible mantener una relación estable con los jefes y compañeros de trabajo. Dicha situación conduce a que se presente una actitud favorable que se desencadena en el componente conductual, por lo tanto, se realizarán las actividades con un buen desempeño y se sentirá satisfacción con ello.

Por otra parte, existen diversos elementos que se relacionan a la satisfacción laboral, y uno de ellos está en función a los objetivos de cada persona y que estos se cumplan en el puesto que está desempeñando.

En las organizaciones se busca una modificación de las actitudes de los empleados cuando estas le perjudican directamente, por lo que se implementan diversos programas en los cuales se hace una autoevaluación buscando el cambio, con la finalidad de obtener resultados positivos tanto para la organización como para el trabajador.

Como se ha mencionado, la satisfacción laboral está muy ligada a las actitudes, de ahí la importancia del conocimiento de éstas para la organización, ya que conducen a tener una idea general de qué tan satisfechos están, asimismo, se podrían conocer las repercusiones o beneficios de éstas para la empresa.

## **1.2. Causas de la satisfacción en el trabajo.**

La satisfacción de los empleados en relación con el trabajo que desempeñan, conlleva diversos elementos, Kinicki y Kreitner (2003), especifican cinco: la satisfacción de las necesidades, discrepancias, logro de valores, equidad y predisposición genética. A continuación se detalla cada uno.

### **1.2.1. Satisfacción de las necesidades**

La satisfacción de las necesidades de los empleados, se refiere a que ellos se sientan conformes con el trabajo que realizan, al obtener una gratificación personal sobre las actividades que ejecutan en su puesto. En atención a este planteamiento, Kinicki y Kreitner (2003), clasifican a las necesidades en dos tipos principales, que son: primarias y secundarias.

- a) Necesidades primarias: son todas las necesidades básicas, es decir, que tienen relación con el organismo biológico y son importantes para la sobrevivencia, inclusive se pueden considerar universales.

b) Necesidades secundarias: este tipo de necesidades llegan a diferir entre cada individuo, y algunas se manifiestan en una etapa madura del desarrollo, puesto que son todas las que tienen que ver con situaciones sociales o psicológicas, como la autoestima, autoafirmación o competitividad.

Asimismo, mencionan los autores antes citados que las necesidades explicadas en los párrafos anteriores varían entre cada individuo, así como la intensidad en que se presentan, además, pueden ir cambiando con el tiempo y llegar a influir en el comportamiento.

#### **1.2.1.1. Teorías de la satisfacción de necesidades.**

Davis y Newstrom (1999), mencionan tres teorías principales sobre la satisfacción de necesidades, que son las creadas por Maslow, Herzberg y Alderfer.

El autor expresa sobre el área laboral que el individuo, cuando ha satisfecho sus necesidades personales, ya sea en el aspecto biológico o psicológico, y si su trabajo le brinda la oportunidad de mantener un estado de plenitud, acorde con sus expectativas y metas de vida, estará más conforme con las actividades que desempeña.

A continuación se desarrollan las teorías principales en cuanto a la satisfacción de necesidades, que según Davis y Newstrom (1999), conduce a que el empleado se sienta satisfecho y complacido con su labor.

#### 1) Teoría de necesidades de Maslow.

Una de las teorías más conocidas sobre la satisfacción de las necesidades es la teoría de Maslow (citado por Kinicki y Kreitner; 2003), y la jerarquía de las necesidades, cuya representación más común es mediante una pirámide, en la cual se debe satisfacer cada factor para poder pasar al otro, a continuación se describen las necesidades que propone tal autor.

En la base de la pirámide, están las necesidades fisiológicas, que se refieren al hambre, sueño, sed, sexo, que son de origen innato y son las que se llegan a satisfacer de manera más inmediata.

Encima de ellas están las necesidades de seguridad, que son aquellas por las cuales la persona se protege en cuanto a daños físicos o emocionales que van en función de la estabilidad laboral, familiar y personal.

Las necesidades sociales llevan a la persona a sentirse parte de un grupo y ser aceptado en éste; el individuo necesita de reuniones sociales o bien, simple interacción con otros para que esta necesidad se vea satisfecha.

La necesidad de estima incluye factores internos, como el autorreconocimiento y la autorrealización; los factores externos, en tanto, se refieren al estatus y reconocimiento social. Por lo tanto, si los sujetos se sienten conformes en lo que hacen y se les reconoce, esta necesidad se llega a satisfacer.

La autorrealización alude al crecimiento y desarrollo del individuo, es cuando se llega a cumplir su meta de vida y lo que se ha propuesto, con lo cual se siente pleno en su desempeño laboral y personal.

## 2) Teoría de los dos factores de Herzberg.

En esta teoría, Herzberg (referido por Kinicki y Kreitner; 2003) explica que la satisfacción de las necesidades está determinada por dos clases de factores: higiénicos y motivacionales, que se describen a continuación:

1. Factores higiénicos: son todas las condiciones de trabajo en las cuales el empleado se desarrolla, por ejemplo, su salario, políticas de la empresa, condiciones ambientales en las que labora, así como las relaciones sociales que establece con sus compañeros de trabajo y sus jefes.
2. Factores motivacionales: son las tareas y deberes que refieren al puesto y hacen que la persona se sienta satisfecha o descontenta, asimismo, se encuentran las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa como ascensos, objetivos y éxitos logrados por el empleado a través de su trayectoria en la organización.

Robbins (2004), quien retoma esta teoría, menciona que de acuerdo con los estudios de Herzberg, los factores intrínsecos, que serían los motivacionales, se encuentran vinculados con la satisfacción. Es por ello que el autor, en los factores mencionados, señala que un empleado está satisfecho, o bien, no satisfecho, pues el retirar las situaciones insatisfactorias de su lugar de trabajo podrá mantener un ambiente laboral tranquilo, pero no con ello una motivación.

Asimismo, Herzberg (referido por Robbins; 2004) expone que en los factores de higiene, aunque sean adecuados, los trabajadores no se sentirán satisfechos pero tampoco insatisfechos con ello. Así que en estos factores separa a la no satisfacción y a la insatisfacción, pues explica que existen muchos agentes que se relacionan más directamente con la satisfacción que los factores de higiene.

Por ello, para que el trabajador se sienta motivado y satisfecho se deben relacionar ambos tipos de componentes: obtener factores extrínsecos adecuados para cada uno y a su vez se combinen con los elementos intrínsecos.

### 3) Teoría ERC de Alderfer.

Clayton Alderfer (citado por Kinicki y Kreitner; 2003) propuso esta teoría con base en la jerarquía de necesidades de Maslow, que redujo a sólo tres aspectos, que son, existencia, relación y crecimiento (ERC).

1. Necesidades de existencia: que equivalen en la teoría de Maslow, a los factores fisiológicos y de seguridad, que son los aspectos fundamentales para sobrevivir.
2. Necesidades de relación: que Maslow desarrolla como las necesidades sociales y de estima, que se requieren para interactuar con otros sujetos y establecer vínculos de amistad entre ellos.
3. Necesidades crecimiento: está en función de la autorrealización manejada por Maslow, que como su nombre lo indica, es la progresión interior de la persona.

Robbins (2004), expone que la diferencia entre la teoría de Alderfer y la de Maslow radica, además de la reducción de los factores, en que dos necesidades pueden presentarse al mismo tiempo y estar activas, además, si no se llega a la necesidad de crecimiento o autorrealización, las otras dos se refuerzan, lo cual hace que el sujeto se sienta pleno, y esto la hace una teoría más flexible.

Por lo tanto, la satisfacción de las necesidades es un factor relevante para que el empleado mantenga una actitud favorable hacia su trabajo, sin embargo, no es lo único determinante, así que en el párrafo siguiente se menciona otro aspecto sobre la satisfacción laboral.

### **1.2.2. Discrepancias.**

Retomando a los autores Kinicki y Kreitner (2003), otro factor mencionado para que se presente la satisfacción laboral hace referencia a las expectativas de los empleados y que son cumplidas por su desempeño, el sueldo, actividades y su crecimiento dentro de la empresa.

El cumplimiento de estas expectativas está relacionado con una de las teorías motivaciones, que se mencionará en subtemas siguientes, cuyo autor es Vroom (referido por Kinicki y Kreitner; 2003); dicho planteamiento habla sobre lo que el empleado espera en cuanto a su desempeño en la organización, y que en contraparte, cumpla lo que se está esperando de él.

Se debe remarcar que no todas las personas tienen las mismas expectativas: cada uno, de acuerdo con sus diferencias individuales, busca diversos aspectos en su forma de vida, y por lo tanto, en las actividades que realiza, éstas pueden variar desde condiciones de trabajo, logros, salario, relaciones sociales, entre otras, ya que están en función de lo que el individuo espera de sí mismo y su medio.

Es por ello que se debe mantener al empleado en condiciones adecuadas para que desempeñe sus labores y, en consecuencia, procurar un equilibrio en cuanto a sus objetivos, forma de vida, inclusive un salario proporcional a ésta, son necesarias para que se encuentre satisfecho con su trabajo.

### **1.2.3. Logro de valores.**

Al igual que el cumplir las expectativas, este aspecto se refiere a que el empleado satisfaga los valores tanto personales como laborales, es decir, que su trabajo le permita desempeñarse evitando conflictos con sus convicciones y con las de la organización, para así mantener un equilibrio entre ambas.

Los valores se llegan a definir como, “convicciones básicas que de un modelo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal, o socialmente, preferible que un modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia” (Robbins; 2004: 63).

Dichos convencimientos se van forjando a lo largo de la vida, integradas por ideas de juicio, ya que se identifica lo que es correcto y lo que no. Cada valor es diferente para cada persona, ya que depende en gran medida de la intensidad que se dé a un valor específico.

Generalmente, los valores influyen en la conducta del individuo, por consiguiente, en su vida diaria y en el aspecto laboral, es por ello que se requiere poner atención al respecto, pues se puede convertir en un problema cuando las convicciones no se acoplan con las de la organización, y por ende, el empleado puede llegar a sentirse contrariado.

Robbins (2004) retoma las categorías de valores creadas por Milton Rokeach, quien los divide en terminales e instrumentales.

- a) Los valores terminales son las metas que se esperan cumplir.
- b) Los valores instrumentales está en función de los medios por los cuales se consigue los valores terminales, es decir, sus metas.

De acuerdo con las dos clasificaciones de valores que presenta Rokeach (citado por Robbins; 2004) se determina lo que el ser humano necesita, que es lo que espera de su vida personal y profesional y la manera en como lo logra obtenerlo y afrontarlo.

#### **1.2.4. Equidad.**

La persona tiende a sentirse en equilibrio dentro de su trabajo cuando percibe que su esfuerzo y desempeño son favorables para la organización y a su vez, ésta le reconoce dicha voluntad en función de sueldos y promociones, así como estatus dentro de la organización (Kinicki y Kreitner; 2003).

El empleado puede llegar a ser muy susceptible en cuanto a su trabajo, ya que si él siente que se está esforzando pero no se le retribuye, puede tener cierto rechazo hacia actividades.

Kinicki y Kreitner (2003), explican que en la empresa debe procurarse que se mantenga un estado de equidad entre los empleados, de modo que se les reconozcan sus logros, para que de esta manera, se sientan motivados y satisfechos respecto a las funciones que están realizando.

Cuando se percibe desigualdad o favoritismo, la actitud tiende a cambiar de una manera negativa, lo que repercutiría en el desempeño laboral y las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo, al crearse un ambiente de tensión.

Además de procurar la igualdad entre los compañeros de trabajo, hay que tener presentes las diferencias individuales que también están relacionadas con la satisfacción laboral, la cual se describirá en el subtema siguiente.

#### **1.2.5. Componentes de predisposición – genéticos.**

Las diferencias individuales son un factor predominante en este componente, en el cual se toman en cuenta los rasgos de personalidad y genéticos que se presentan en cada sujeto, dado que la satisfacción en el trabajo depende en gran medida de estos aspectos.

Los rasgos de la personalidad son significativamente sobresalientes en cuanto a la manera de actuar o comportarse, ya sea en la vida personal, social o laboral, lo que hace al individuo único.

Hellriegel (2004), define a la personalidad como las características que se mantienen estables y son representativas y únicas entre cada persona, por lo tanto, en lo que refiere al ambiente laboral, cada empleado puede responder de diferente manera ante una situación igual, lo que es debido a sus características distintivas.

Existen diferentes teorías acerca de la personalidad, sin embargo, lo que se procura tomar en cuenta en una organización es la identificación de los rasgos de personalidad del empleado, y que éstos concuerden con el puesto que desempeña para que no interfiera con sus actividades.

La predisposición genética está relacionada con la personalidad, sin embargo, no se conoce aún hasta qué grado, al respecto, Soto (2001) refiere que la genética influye en la formación de los rasgos de personalidad en los seres humanos.

Como se mencionó, cada ser humano es distinto y las características genéticas, ya sea que estén en función de la personalidad o el aspecto físico, influyen en gran medida en el comportamiento, por lo tanto, también en su desempeño laboral y satisfacción, es por ello que dicho componente se debe tener en cuenta, ya que puede tener una relación notable con las actitudes favorables hacia la organización. Un papel primordial también lo constituye la motivación, que se describe a continuación.

### **1.3. La motivación en relación con la satisfacción laboral.**

Otro componente de la satisfacción laboral gira en función de la motivación de los empleados, si en la organización se procura una estimulación constante y efectiva, éstos llegarían a sentir una actitud positiva hacia su trabajo, lo cual conlleva un mejor desempeño.

Existen numerosas teorías motivacionales, las cuales se relacionan entre sí, al igual que con lo referente a las teorías expuestas en el tema de satisfacción de necesidades. Es por ello que a continuación se describen dos con las que se pueden complementar con las teorías mencionadas en subtemas anteriores.

#### **1.3.1. Teoría de las expectativas de Vroom.**

Davis y Newstrom (1999), mencionan que la teoría de las expectativas que desarrolló Víctor H. Vroom, está en función de lo que espera el individuo y lo lleva a mantener resultados positivos hacia sus objetivos.

Robbins (2004), expone que existen tres condiciones en las cuales es posible apreciar esta teoría:

1. Relación entre esfuerzo y desempeño: es el esfuerzo que se realiza buscando los medios que más se acerquen al cumplimiento del objetivo que se plantee.

2. Relación entre desempeño y recompensa: el individuo se esfuerza por realizar un trabajo de la manera adecuada ya que considera que esto lo llevará al resultado esperado, que consiste en una recompensa material o personal.
3. Relación entre recompensa y metas personales: los resultados, por su desempeño dentro de la organización, satisfacen sus necesidades personales, lo cual conduce a la meta establecida.

Estas tres situaciones hacen posible el logro de las metas y objetivos de cada ser humano, quien busca los medios para lograrlas y obtener los beneficios derivados de su cumplimiento, de igual manera, conducen a valorar el esfuerzo empleado en alcanzar sus objetivos.

Según Krieger (2001), Vroom manifiesta que una persona manifiesta el incremento en la productividad cuando existen tres situaciones:

- a) Están en primer plano los objetivos del individuo, que van desde reconocimiento social, aspectos monetarios, estatus dentro de la empresa o bien entre los compañeros de trabajo.
- b) Cuando los objetivos de los trabajadores están relacionados con los de la empresa, generalmente dicha reciprocidad se manifiesta en un buen desempeño y por lo tanto se eleva la productividad, lo cual se refleja en beneficios para el empleado si la organización le retribuye, ya sea en función del salario o reconocimientos.

- c) Si el empleado se siente tomado en cuenta y se percibe como parte esencial de la organización, al observar que su desempeño influirá de manera positiva, se esforzará por retribuir el estatus financiero o social que se le otorgue.

La teoría de Vroom (citado por Krieger; 2001) menciona que el trabajador necesita establecerse metas que se van a ir cumpliendo a lo largo de su vida, de las cuales el contexto laboral es un elemento esencial. El individuo necesita que se le proporcionen los medios adecuados para que pueda cumplir sus expectativas dentro de la organización, lo cual le traerá beneficios personales y su rendimiento laboral podrá ser, en esas circunstancias, más eficiente.

De igual manera, se deben tomar en cuenta las diferencias individuales y procurar dar específicamente lo que necesita cada uno, sin embargo, dicha tarea es una cuestión complicada por la amplia plantilla laboral de algunas empresas, sin embargo, hay condiciones generales que se pueden aplicar para todos, como son los reconocimientos personales y sociales, tener en cuenta el perfil del puesto y que el desempeño de funciones del trabajador sea adecuado a sus capacidades, también es importante proporcionar un sueldo apropiado y un buen ambiente de trabajo que mantendrán al empleado satisfecho.

### **1.3.2. Teoría de las necesidades de McClelland.**

Krieger (2001) menciona que McClelland desarrolló esta teoría, mediante la identificación de tres principales necesidades: logro, poder y afiliación, que se describen a continuación.

- a) Necesidad de logro: los sujetos con este tipo de necesidad, tienden a buscar el éxito constantemente, a la vez, temen a los fracasos de sus acciones o decisiones.
- b) Necesidad de poder: cuando las personas tienen gran interés en dominar y controlar a otros individuos y a diversas situaciones.
- c) Necesidad de afiliación: si se buscan relaciones de amistad y satisfacción para sentirse estimado y parte del grupo.

Como se mencionó anteriormente, las teorías motivacionales y de satisfacción de necesidades están muy relacionadas entre sí, pues refieren a que la persona se sienta cómoda con las actividades que realiza en su vida, teniendo en cuenta los objetivos planteados y su cumplimiento mediante el desempeño apoyado en diversos medios, lo que genera una efectiva motivación tanto intrínseca como extrínseca y conduce a la persona a sentirse satisfecha consigo misma.

Sin embargo, si el trabajador no se siente pleno con alguno de los factores mencionados en los párrafos anteriores, esto atrae consecuencias dentro de la organización. Algunas de ellas se presentan en el subtema siguiente.

#### **1.4. Consecuencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados.**

Cuando los empleados no se sienten satisfechos con su trabajo, esta condición puede ocasionar diversos efectos negativos dentro de la organización, por ello, se debe estar al tanto sus necesidades y tener presente su nivel de desempeño en las actividades laborales, manteniendo conciencia de las posibles consecuencias para la empresa.

Robbins (2004), menciona que existen tres relaciones en función de la satisfacción laboral, de las cuales una es positiva y dos son negativas para la organización, éstas son: la productividad, ausentismo y rotación, cada una de ellas se describe a continuación.

a) Productividad: Es una relación positiva. Acerca de ella, Robbins (2004), menciona que en la mayoría de las organizaciones, si los trabajadores se sienten complacidos con su trabajo y entorno laboral, la productividad aumenta.

Lo anterior se debe a que los empleados satisfechos desarrollan sus actividades con mayor interés y su compromiso con la empresa es más sólido, es decir, se sienten parte de ésta y compenetrados con sus objetivos, cumpliendo simultáneamente los propios.

b) Ausentismo: es un factor que se pretende evitar en gran medida, ya que implica costos y tiempo en la organización cuando no existe quien cubra él

puesto. Robbins (2004) señala que dicho factor denota una relación negativa en cuanto a la satisfacción laboral.

Por lo tanto, si hay empleados satisfechos, el ausentismo deberá disminuir, ya que les sería grato realizar sus funciones de una manera eficaz y se reconsiderarían las opciones de ausencia.

- c) Rotación: Este factor se manifiesta de manera muy frecuente en algunas organizaciones y, en continuidad con el autor citado, se afirma que si los empleados no se desempeñan de la manera esperada y la empresa no mantiene un control adecuado, se incita a la renuncia debido a las acciones que se desarrollan en el lugar de trabajo. Los trabajadores deben adaptarse a las reglas y políticas de la empresa y si estos se consideran explotados en cuanto a sus capacidades laborales, no se sentirán complacidos. Es por ello que se manifiestan renuncias constantes y hay empleados nuevos en periodos de tiempo muy cortos, lo cual ocasiona costos a la organización.

Así que se debe tener presente el significado de satisfacción laboral para la organización y considerar que ante cada cambio de cualquier índole, algunos sujetos se adaptarán mejor, aunque si estos estímulos sobrepasan sus capacidades, se presentarán trabajadores estresados, lo que ocasionaría un círculo vicioso entre las actitudes desfavorables hacia su puesto y los elevados niveles de estrés.

De igual manera, quienes están conformes con sus actividades dentro de la empresa y se encuentran complacidos, ya sea a nivel personal o laboral, debido a que se les brinda lo que ellos necesitan para la satisfacción de sus necesidades y el

cumplimiento de sus metas y objetivos, se reducen los niveles de estrés y esto mantiene a los sujetos cómodos y satisfechos con su trabajo.

En relación con lo planteado hasta ahora sobre la satisfacción laboral, en el siguiente capítulo se explica lo que es el estrés y como éste puede favorecer o perjudicar a los empleados y al lugar donde trabajan, lo que hace recomendable mantener estables los niveles de estrés.

## **CAPÍTULO 2**

### **ESTRÉS**

Durante el presente capítulo se dará a conocer el concepto del estrés, así como sus componentes y causas, lo cual marcará la pauta general para obtener un sustento teórico, y con ello lograr que el lector entienda más acerca del tema del estrés, qué factores lo propician, así como sus consecuencias y beneficios.

#### **2.1. Definición e historia del estrés.**

En la actualidad, conocer acerca del estrés resulta de gran importancia para la sociedad, aunque a pesar de ser un término común, tiene sus orígenes desde los siglos XII y XVI. Palmero y cols. (2002), mencionan que el principal pionero de las investigaciones sobre el estrés es Hans Selye.

Este autor (citado por Palmero y cols.; 2002) realizó diversas investigaciones sobre el estrés, sus causas y consecuencias, de igual manera, publicó varios artículos y libros sobre el tema y una de sus principales aportaciones fueron los estudios sobre el Síndrome General de Adaptación, el cual es una reacción fisiológica provocada por tensiones crónicas que se presentan en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) hizo gran énfasis sobre las reacciones emocionales del individuo en relación con el desgaste físico y mental.

De esta manera, Palmero y cols. (2002), explican que el estrés es un proceso psicológico que se manifiesta por el organismo al no reaccionar de manera adecuada ante las demandas del medio.

De igual manera, Fontana (1992), retoma la historia del estrés, al señalar que su origen proviene del francés *destresse*, sin embargo, en la lengua inglesa, su escritura era *distress* y con el paso de los años, fue modificándose su pronunciación y, por lo tanto, la manera en que se escribía, ya que sólo se utilizaba la palabra *stress*, para referirse al término.

La modificación se dio al grado de que las dos palabras tenían significado diferente, la palabra *stress* refiere a cierta opresión y el *distress* indica el estar bajo esta opresión. Sin embargo, Fernández (2008), explica que al *distress* se le conoce también como estrés negativo y al *eustrés* se le llama estrés positivo. Es decir, *eustrés* es la motivación necesaria para el individuo de reaccionar para terminar una o varias tareas, que inclusive, sean de un alto grado de dificultad, entendiéndolo como un mecanismo necesario para la vida cotidiana y terminar o realizar las actividades diarias.

El *distress*, por otro lado, se entiende como la falta de motivación para realizar las tareas, lo que generalmente provoca una sensación de fracaso y llega a inducir desgaste, ya sea físico o emocional.

Por otro lado, el estrés puede ser definido como “una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.” (Fontana; 1992: 3).

Con esta definición se deduce que el estrés está en función de las capacidades del individuo para afrontar las situaciones externas, por lo tanto, Fontana (1992), menciona tres maneras para desglosar el término:

1. Va en función de la capacidad de adaptación y puede ser de utilidad o perjudicial, de igual manera, la influencia de los estresores es de importancia para éste.
2. Los acontecimientos afectan al individuo respecto de la reacción a ellos.
3. El estrés refiere a la exigencia sobre la persona y sus capacidades.

Por otro lado, Alfieri (2007) define al estrés como la disolución entre los aspectos físicos, psicológicos o emocionales en el entorno de una persona. Con las definiciones anteriores, se entiende que el estrés se presenta de manera individual, ya que existen diferentes reacciones ante la misma situación.

Sin embargo, las características del individuo, entre las cuales se encuentra incluida su personalidad, tienen una gran influencia al respecto, particularmente en la manera en que afrontan las circunstancias que se les presenten en su medio ambiente. De esto se hablará en el siguiente subtema.

## **2.2. Estresores.**

Para poder hablar de estrés se tiene que entender conjuntamente cuáles son los factores que lo desencadenan, y a éstos se le conocen como estresores; dichos componentes permiten obtener así una perspectiva más amplia sobre cómo reacciona cada individuo ante la influencia de las experiencias en relación con el estímulo y la reacción al estresor.

Es por ello que se inicia definiendo a los estresores. Fernández- Ríos (1999), menciona que son estímulos presentados ante la persona, o bien puede ser una situación que provoque una reacción.

Es importante mencionar que las reacciones dependen de la percepción del sujeto ante el estresor, ya que se interpretan de acuerdo con sus experiencias y su adaptación al medio.

Al respecto, Palmero y cols. (2002), citando a Lazarus y Cohen, explican que los estresores constituyen cualquier tipo de cambio experimentado. Éstos se clasifican en tres tipos: estresores psicosociales, estresores biogénicos y las diferencias individuales, que a continuación se definen:

1. Estresores psicosociales: se clasifican en tres grupos, que dependen de la trascendencia del cambio para la persona:

a) Cambios mayores o estresores únicos: son los cambios drásticos, se les llama también únicos, ya que pueden ocurrir una sola vez en la vida y, sin embargo, modificarla por completo.

Este tipo de estresores llegan a afectar a un grupo numeroso de personas, entre ellos, se puede incluir los actos de terrorismo, catástrofes naturales, o bien, problemas graves de salud, entre otros.

Cuando se atraviesa por un estresor mayor y éste ha impactado de manera significativa en la persona, generalmente produce un cambio de vida o de conducta, aunque sólo haya ocurrido una vez, esto suele suceder por el impacto que tuvo, ya que habitualmente son situaciones que están fuera del control lo que llevan a esta modificación emocional o conductual de su forma de vida. Adicionalmente, la trascendencia del estresor depende de su capacidad para la adaptación al medio ambiente.

b) Cambios menores o estresores múltiples: siguiendo con Palmero y cols. (2002), se explica que los cambios menores son todas aquellas situaciones que se le presentan al individuo y no se mantienen bajo control.

Estas modificaciones afectan sólo a una persona o a un grupo pequeño y se manifiestan bajo diversas circunstancias, como son: vida conyugal, paternidad, situaciones ambientales, entre otras.

Los estresores menores o múltiples también manifiestan cambios de vida por las situaciones que estén atravesando las personas en ese momento, y al igual que los estresores de cambios mayores, pueden afectar de manera trascendental y dependerá de la reacción individual para poder sobrellevar el acontecimiento que esté pasando.

Sin embargo, como son estresores más comunes, hay una adaptación más rápida que en los estresores mayores.

c) Estresores cotidianos o microestresores: continuando con el mismo autor, se menciona que este tipo de estresores son las situaciones que se atraviesan durante la vida diaria, es decir, las perturbaciones que se presentan en el ejercicio de las labores cotidianas y generalmente no se les da relevancia trascendente aunque aparecen con elevada frecuencia. Entre ellos se pueden identificar los aspectos domésticos o familiares, las situaciones de la vida personal, problemáticas relacionadas con el ambiente, por mencionar algunas.

Estas circunstancias o acontecimientos suceden continuamente y no se les toma gran importancia, generalmente, se ha aprendido a adecuarse a este tipo de estresores, sin embargo, también llegan a causar cambios en los individuos, de acuerdo con la magnitud de la percepción de éste.

Adicionalmente, los microestresores se pueden clasificar en dos grupos: las contrariedades y las satisfacciones.

El primero refiere a todas aquellas situaciones que son irritantes o molestas y no llegan a ser tan trascendentes para el sujeto; cuando éste vive continuamente la misma situación o algún acontecimiento similar, no afectan drásticamente su integridad personal o social, ya que tiende a no dar mucho interés, pues se percibe a ese tipo de circunstancias como parte de su rutina.

El segundo grupo, las satisfacciones, se refiere a las experiencias positivas que tienden a equilibrar las contrariedades que se hayan presentado durante la rutina diaria, manteniendo así un estado más placentero.

Por lo tanto, se presenta otra perspectiva del estrés ya que no sólo afecta al individuo de manera negativa, sino que también es provechoso para él y la realización de sus actividades. Sin embargo, es importante la persona mantenga un equilibrio entre estos niveles y no sobrepasen sus capacidades de adaptación y así evitar que le afecten.

2. Estresores biogénicos: Palmero y cols. (2002), citan a Everly, quien menciona que los estresores de este tipo son los que desencadenan la respuesta del estrés, ya que actúan de manera directa sin que la persona utilice los mecanismos cognitivos y se presenten en forma conductual. Algunos ejemplos de los estresores biogénicos son:

- a) Cambios hormonales: como pubertad, síndrome premenstrual, climaterio, posparto, entre otros.

- b) Ingesta de algunas sustancias químicas: anfetaminas, cafeína, nicotina, por mencionar algunas.
- c) Reacción a determinados factores físicos: tales como calor, dolor o frío.
- d) Estrés alérgico: las alergias demandan cambios en el sistema inmunológico para defenderse de lo que el cuerpo considera dañino, lo que ocasiona estrés en el individuo.

3. Diferencias individuales: continuando con Palmero y cols (2002), se expresa que esta clasificación es de gran relevancia, ya que las características individuales marcan la pauta para desencadenar el proceso del estrés y hacer vulnerable a la persona ante los diferentes estresores. Estos se clasifican, a su vez, en estresores proximales y distales, que se describen enseguida:

- a) Estresores proximales: son todos los cambios significativos, es decir, acontecimientos de relevancia personal, por lo tanto, hay una reacción distinta ante un acontecimiento similar o inclusive igual. Dado que los estresores proximales son acontecimientos que le afectan de manera directa, la persona suele reaccionar de forma inmediata.
- b) Estresores distales: son situaciones que no afectan directamente, sin embargo, el sujeto reacciona ante ellos dependiendo de las experiencias del estresor. Cuando se presentan los estresores distales, el sujeto puede inclusive ignorarlos, ya que estos no son de gran importancia para sus necesidades personales ni ambientales.

Como ya se ha mencionado, se entiende que los estresores de cualquier tipo o clasificación, están en función de las diferencias individuales y el sujeto reaccionará ante los diversos estímulos de acuerdo con sus características y experiencias previas.

Adicionalmente, las consecuencias que se desencadenen de las situaciones estresantes, serán distintas entre cada uno, de ello se hablará en el siguiente subtema.

### **2.3. Consecuencias del estrés.**

Para el individuo, la forma cómo afecta el estrés a su modo de vida puede manifestarse de diversas maneras, ya que depende del tipo de estresor y reacción que se presente ante éste; respecto a ello, Palmero y cols. (2002), mencionan tres clasificaciones: efectos físicos, síntomas psicológicos y conductuales, que se describen a continuación.

1. Efectos físicos: son todas aquellas reacciones que se presentan ante una situación de estrés y tienen que ver con el organismo biológico, van desde tensión muscular, sensación de falta de aire, falta de apetito, entre otras.

El cuerpo puede responder de diversas maneras ante un mismo estresor y tiene mucha importancia la situación en la que se encuentre la persona para que se dé el proceso del estrés.

2. Síntomas psicológicos: continuando con Palmero y cols. (2002), se menciona que los síntomas psicológicos, son todos aquellos estados de irritabilidad, tensión, ansiedad que se presentan en el individuo ante una situación estresante, desencadenando factores que le afectan emocionalmente, o bien, hacer que la persona muestre rechazo hacia la actividad que desempeña.

Generalmente, se pierde el interés por realizar sus actividades diarias, lo que llega a ocasionar en el sujeto cambios emocionales importantes, pues no se siente satisfecho de lo que en ese momento está ejecutando; esto incluye desde actividades cotidianas hasta esporádicas.

Cuando se presentan las consecuencias emocionales y sociales, como las que se mencionaron, el sujeto se puede perturbarse y manifestar síntomas fisiológicos o conductuales, que se explican a continuación.

3. Síntomas conductuales: siguiendo con los autores citados, se dice que son todas aquellas manifestaciones de la conducta que se desencadenan por mantenerse bajo un estado elevado de estrés. Éstas pueden abarcar cambios en hábitos alimenticios, consumo de drogas, alcohol o tabaco, o cualquier modificación del comportamiento que se presente por consecuencia de estar sometido a situaciones estresantes (Palmero y cols.; 2002).

Los cambios en la conducta están en función de la persona y su impacto ante el estresor, sin embargo, hay individuos que pese a encontrarse bajo un elevado nivel de estrés, no presentan alteraciones trascendentes en sus hábitos conductuales.

Los cambios de conducta generalmente se presentan de manera inconsciente, sin embargo, son los más notorios para el medio social en que la persona se desenvuelve y por ello, llega a ser una señal de alarma para identificar la problemática por la que atraviesa.

Por otra parte, Robbins (2004), explica que no todo lo que refiere al estrés es negativo, ya que si se somete al sujeto bajo niveles controlados de dicha condición, se podrán obtener múltiples beneficios, dado que aumenta la capacidad para reaccionar y eso hace que su desempeño se incremente.

Como se ha mencionado, el estrés es una exigencia a las adaptaciones del entorno y si la persona se encuentra bajo niveles normales, esta situación se podría convertir en un impulso para realizar las actividades cotidianas, ya que no es común mantenerse sin estrés, es decir, se requiere de éste para que el funcionamiento biológico y conductual se presente de manera adecuada.

Con esto se determina que las consecuencias del estrés pueden ser muy importantes para el individuo y su entorno, es por ello que se debe obtener el mayor

provecho de las situaciones estresantes para conseguir resultados positivos, y no disminuir las posibilidades de éxito.

En el subtema siguiente se describe a detalle lo que se refiere al estrés laboral, para obtener un panorama más amplio de sus características y el impacto en la empresa.

#### **2.4. Estrés laboral.**

En párrafos anteriores se definió lo que es el estrés, sin embargo, en este apartado se pretende conocer cómo afecta al empleado de una organización y para ello se define lo que es estrés laboral.

“El estrés laboral resulta del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador.” (Mingote y Pérez; 1999: 19).

El estrés refiere a los cambios y reacciones ante el medio ambiente y su adaptación a éste, por lo tanto, el estrés laboral está en función de la persona como empleado de la organización y las exigencias que se presenten en ella.

En las empresas es necesario que se tengan en cuenta las necesidades del empleado, así como sus capacidades para la realización de tareas para que de esta manera se obtenga el mayor beneficio y asimismo, tener presente lo que refiere al

estrés laboral y cómo llega a afectar a los empleados. Lo anterior se hace con la finalidad de tomar precauciones al respecto.

Generalmente, un empleado que se encuentra bajo elevados niveles de estrés puede disminuir su desempeño y el agrado por la realización de sus tareas, e inclusive se puede presentar disminución de productividad, lo que ocasionaría situaciones perjudiciales para la organización. Aunando los problemas fisiológicos, psicológicos o sociales que se desencadene también por un constante nivel de estrés.

Así como el estrés lleva a situaciones negativas o indeseables, también se pueden utilizar los beneficios que éste proporciona, ya que si se logra que los empleados laboren bajo niveles adecuados de estrés en conjunto con una correcta selección de personal, es decir, que éstos cumplan con el perfil adecuado para el puesto que desempeñan, se pueden obtener múltiples beneficios buscando las condiciones más idóneas.

Sin embargo, en la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta este factor y sus consecuencias y una de ellas es el síndrome de burnout, el cual se describe a continuación.

### **2.4.1. Síndrome de burnout.**

El síndrome de burnout es relativamente nuevo. Freudenberger lo concibe como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.” (Llaneza; 2007: 500).

Se entiende que el síndrome de burnout es el desgaste físico y/o mental de los trabajadores cuando sus actividades sobrepasan sus energías, lo que acarrea consigo efectos negativos para ellos mismo y por consiguiente, para la organización. El significado de burn-out se entiende en idioma inglés como estar quemado, lo cual hace alusión a la definición presentada.

En continuidad con lo anterior, Llaneza (2007) cita a Cherniss, quien menciona que el proceso del burnout se conforma de tres pasos:

1. Hace referencia al estrés, es decir, las exigencias del medio.
2. Menciona, que existe una respuesta emocional que se manifiesta en cambios en el estado de ánimo der la persona.
3. Por último, existen cambios en la conducta del trabajador que llegan a afectar su desempeño y relaciones interpersonales.

Con lo anterior, se hace alusión a las etapas por las que se atraviesa un empleado cuando se presenta el síndrome de burnout, desencadenado por el estrés

que se presenta a consecuencia de las exigencias de las actividades laborales que desempeña, lo cual le afecta física y emocionalmente y esto puede derivar en cambios conductuales que se llegan a manifestar desde irritabilidad hasta bajo desempeño dentro del ambiente organizacional.

Continuando con Llanea (2007), se menciona que el síndrome de burnout es un fenómeno que se debe tomar en cuenta para poder prevenirlo, y así tener una mejor calidad de vida personal y laboral para los empleados.

Los efectos para la empresa que se relacionan con el síndrome de burnout, se representan con el descenso en el rendimiento laboral, ya que afectan al individuo considerablemente en su desempeño diario, inclusive en sus relaciones sociales y se llega a manifestar conductas negativas para la organización.

Lo anterior se puede prevenir si se conoce y elabora un plan de acción para mantener a los empleados en un estado de equilibrio al momento de realizar sus labores.

Asimismo, la personalidad influye de manera significativa para que se presente tal síndrome, aunado a otras situaciones, lo que se describirá en el subtema siguiente.

## **2.5. El estrés y los tipos de personalidad.**

La razón por la que cada persona reacciona de manera diferente ante los diversos estresores se debe a diversas condiciones, sin embargo, una de ellas son los rasgos individuales y las características de personalidad que son un factor importante para que se manifieste el estrés.

A continuación se definirán los rasgos de personalidad más susceptibles a los efectos negativos del estrés, a partir de la siguiente clasificación: personalidad tipo A y personalidad tipo B.

### **2.5.1. Personalidades tipo A y tipo B.**

A las personas con características de personalidad tipo A, Wayne (2006), las describe como dinámicas, impacientes, perfeccionistas, es decir, son muy activos y gustan por hacer las cosas con rapidez y que, del mismo modo, quienes le rodean respondan.

Este tipo de personalidad incluye tres elementos, que son: “1) una orientación dedicadamente competitiva, 2) impaciencia y urgencia de tiempo, 3) ira y hostilidad.” (Wayne; 2006: 538).

Los sujetos con estos rasgos de personalidad suelen verse más afectados por el estrés y sus consecuencias, ya que continuamente se encuentran bajo un

constante y elevado nivel de tensión que, inclusive, llega a desencadenar problemas cardiacos.

Lo anterior se llega a presentar por su deseo de competitividad y perfeccionismo que ocasiona graves problemas fisiológicos y en muchos casos no se es consciente de la situación.

Al contrario del tipo A, “La personalidad tipo B se caracteriza por conducta relajada, paciente, tranquila y amistosa.” (Wayne; 2006: 538).

Por lo tanto, las personalidades tipo A y tipo B son muy diferentes entre sí, ya que los individuos con características del segundo tipo no presentan grandes secuelas ante los síntomas del estrés, por el contrario, generalmente son menos propensos a problemas fisiológicos por esta causa.

Es por ello que se debe tener especial cuidado sobre todo cuando hay empleados con características de personalidad tipo A, es necesario procurar y mantener un equilibrio entre la las empresas y el bienestar de los trabajadores. En el siguiente subtema se desglosan las causas por las que se manifiesta el estrés en las organizaciones.

## **2.6. Causas del estrés laboral.**

Si bien las causas que desencadenan el estrés se mencionaron en un subtema anterior, ahora se retomarán con un enfoque laboral.

Robbins (2004), hace mención de las categorías sobre los principales estresores en la empresa que se clasifican en tres factores: ambientales, individuales y organizacionales. A continuación se desglosa cada uno:

1. Los factores ambientales: dentro de un organismo empresarial, son los cambios económicos, políticos o tecnológicos que influyen en aquél, pero desde fuentes externas y que afectan al individuo.

Puesto que estas situaciones son ajenas al trabajador y su desempeño dentro de la empresa, no le afectan de manera significativa, sin embargo, puede manifestarse el estrés laboral cuando la empresa se ve inmersa entre situaciones económicas o políticas que sí influyan directamente en ellos, como recorte de personal, es entonces cuando el empleado reacciona ante estas circunstancias.

Lo anterior se interpreta de manera específica, ya que hay que tener en cuenta las diferencias individuales y sus rasgos de personalidad, es por ello que la clasificación siguiente refiere a este factor.

2. Factores individuales: respecto a éstos, Robbins (2004), menciona que esta clasificación se divide principalmente en tres elementos que se manifiestan en el estrés, y por lo tanto, afecta a la persona en diversos niveles: los problemas familiares, económicos y de personalidad.

En lo que se refiere al medio familiar, las situaciones estresantes pueden originarse por variadas circunstancias laborales, ya que en una organización debe cumplirse un horario de trabajo, generalmente de 8 horas diarias, lo cual puede derivar en falta de dedicación a la familia y afectar considerablemente los vínculos entre sus miembros.

Generalmente, para el ser humano es muy importante su vida familiar, sin embargo, al proveer el sustento económico y cubrir las demandas laborales se llega a descuidar los lazos afectivos.

Los problemas económicos que afectan a los trabajadores se pueden suscitar por la forma de administración de los ingresos obtenidos por sus actividades laborales, es decir, su sueldo, pues algunos tienden a tener más egresos que ingresos; este problema se ve aunando a las situaciones económicas por las que atraviese la empresa, el país o los individuos, que se pueden presentar en cualquier momento de la vida laboral.

Asimismo, los rasgos de personalidad juegan un papel muy importante al respecto, ya que como se ha mencionado, las diferencias individuales predisponen al sujeto a reaccionar ante las circunstancias expuestas por su medio ambiente.

3. Factores organizacionales: esta clasificación gira a partir de la vida laboral, es decir, todas las exigencias que se presenten dentro de la empresa en proporción al desempeño de las actividades del puesto que se ocupe, incluyendo las relaciones interpersonales que se mantengan con los colegas en el trabajo.

Los factores organizacionales están en función de las demandas de la empresa y sus relaciones entre los demás empleados, cuando el sujeto percibe un desequilibrio entre éstas, su desempeño y productividad pueden verse afectados.

El empleado disfruta y se motiva al ser tomado en cuenta y sentirse parte de la organización. Las relaciones entre jefes y compañeros son necesarias para que se den estos aspectos, es por ello que se deben tomar en cuenta las diferencias y objetivos entre cada uno.

Chiavenato (2004) con base en Luthans, maneja otra tipología cuyo significado, pese a que le adjudica otro nombre, es similar a las categorías ya mencionadas en párrafos anteriores de Robbins (2004), las clases en cuestión son:

1. Elementos estresantes extraorganizacionales: esta categoría describe las situaciones externas a la organización, pero que le afectan indirectamente, como son los problemas familiares, sociales y ambientales.

2. Elementos estresantes organizacionales: es todo lo que hace referencia a la empresa, sus cambios, organización, condiciones y procesos de trabajo, entre otros.

3. Elementos estresantes individuales: son las características que engloban al individuo como tal, sus diferencias y rasgos de personalidad, que también llegan a ser una fuente de estrés.

4. Elementos estresantes grupales: esta clasificación, no la menciona Robbins, sin embargo, es relevante que se especifique pues indica la influencia que tiene la sociedad ya que es un estresor que puede causar gran impacto en la persona y en la empresa. Esto se debe a la necesidad de pertenencia que proporciona seguridad y al ser excluido de un grupo se pueden generar experiencias desagradables para el sujeto (Luthans, citado por Chiavenato; 2004).

Continuando con la clasificación de Luthans (citado por Chiavenato; 2004), este autor separa a este último elemento en falta de cohesión del grupo y de apoyo social. En donde la primera se refiere al rechazo del grupo al cual el individuo quiere pertenecer. Y la segunda, en tanto, hace mención a la falta de apoyo por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, lo que ocasiona un acontecimiento estresante.

Así que de manera general, se enunciaron los grupos en los cuales se clasifican los estresores más comunes que se presentan en la organización; de igual manera, las consecuencias de éstos se describen a continuación.

## **2.7. Repercusiones en las organizaciones.**

Dentro de un organismo empresarial, los efectos fisiológicos que afectan a la persona suelen ser muy comunes y ocasionar problemas en su desempeño diario. Chiavenato (2004), citando a Wagner y Hollenbeck, presenta algunas consecuencias del estrés en las organizaciones:

1. Costos por atención médica: pueden ser muy elevados para la empresa, ya que debe mantener la integridad física de los trabajadores y evitar en consecuencia los posibles factores de riesgo, a esto se conjuntan las obligaciones legales con los empleados, es por ello que se debe tener cuidado y control en este aspecto, ya que la mayoría de los siniestros o acontecimientos desfavorables se pueden prevenir.

Cuando un empleado comienza a manifestar síntomas fisiológicos por consecuencia del estrés derivado de las exigencias de la empresa, genera gastos de tiempo y dinero, lo que podría ocasionar un desequilibrio en su economía.

2. Efectos psicológicos: se manifiestan en el desagrado del individuo por la realización de sus tareas en su puesto y, al igual que en los gastos médicos, estos efectos también desarrollan costos elevados.

Lo anterior, se debe a las reacciones que se presentan en el trabajo, ya que cuando el trabajador siente afectada su integridad o salud personal, el rendimiento tiende a disminuir.

En lo que refiere a los factores conductuales, cuando son desfavorables para la organización, se pueden desarrollar diversas problemáticas, ya que si disminuye el desempeño laboral, la empresa tiene el riesgo de que la producción decrezca considerablemente y manifestar pérdidas en la manufactura o ventas.

Las conductas de los empleados son el factor al que más atención se pone en la organización, ya que éstas son observables e inclusive medibles por los resultados que se espera obtener de ellos.

Los empleados son uno de los recursos fundamentales, es por ello que se deben tener en cuenta sus necesidades ya sean físicas, psicológicas, sociales y otros aspectos que son importantes para ellos.

Si las organizaciones tuvieran la precaución de atender a los trabajadores y sus necesidades, podrían obtener más beneficios que pérdidas tanto financieras como humanas. Sin embargo, es relevante mencionar que éstos necesitan mantener cierto grado de estrés para que puedan sobrellevar sus actividades cotidianas y puedan desempeñarlas de manera adecuada, pero como se describió en el presente capítulo, si dichos niveles son excesivos, las repercusiones ocasionan grandes

problemáticas para el trabajador y su entorno, lo que redundará a su vez en perjuicios para la empresa.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En toda investigación se debe seguir una metodología, por lo que en éste capítulo se describe y especifica la utilizada para la construcción del presente estudio, de igual manera, se detalla la manera en que se ha estructurado y los instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron, además de mostrar los resultados obtenidos.

#### **3.1 Descripción metodológica**

Enseguida se hablará acerca de los criterios utilizados para establecer el plan metodológico del presente estudio. Entre ellos se encuentran: el enfoque, alcance, diseño y extensión, que a continuación se describen.

##### **3.1.1 Enfoque de la investigación.**

Las investigaciones se rigen por ciertos enfoques metodológicos, como lo son el cuantitativo, el cualitativo y el mixto; las características y procedimiento en el estudio dependen de las características inherentes a la orientación seguida.

Así, la presente se realizó por medio de un enfoque cuantitativo, ya que el principal objetivo es, mediante la medición de la satisfacción laboral y el estrés, obtener la correlación entre dichas variables.

El enfoque cuantitativo se define una orientación metodológica en la cual se utiliza “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (Hernández y cols.; 2006: 5).

De acuerdo con los autores citados, se presentan algunas de las características sobre el enfoque cuantitativo:

1. Se debe plantear un problema y delimitar su población y área de estudio; se revisa literatura para la elaboración del marco teórico, de igual manera, se realiza una recolección de datos sobre el fenómeno de estudio que posteriormente se analiza por medio de procesos estadísticos.
2. Se plantea una hipótesis nula y otra de trabajo, es decir, el resultado esperado de la cual una se corrobora y otra se rechazará al término de la investigación.
3. La recolección de datos se realiza en función de las variables, con la finalidad de obtener procedimientos estandarizados, lo que hace más confiable a la investigación.
4. Posteriormente, se efectúa el análisis estadístico para hacer los datos cuantificables.

5. Durante el proceso, se pretende que las investigaciones distintas o contrarias sean desechadas, para minimizar el error.
6. Se responde a un planteamiento del problema.
7. La investigación debe ser objetiva.
8. Generaliza resultados en una población o muestra.
9. Se lleva un patrón estructurado.
10. Existen explicaciones a uno o varios fenómenos.
11. Se sigue un proceso válido y confiable para la obtención de resultados.
12. El razonamiento lógico predomina.
13. Todo el proceso gira en función de la situación externa (Hernández y cols.; 2006).

Se han descrito de manera general, los pasos que presenta este enfoque que se han de continuar a lo largo de la investigación. De igual manera, en los siguientes temas se describirán a detalle las características del estudio.

### **3.1.2. Alcance.**

La investigación que se presenta en este estudio es de alcance correlacional, el cual se define como “la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (Hernández y cols.; 2006: 104). Por lo tanto, se pretende asociar dos variables, que en este caso son la satisfacción laboral y el estrés.

El principal fin de este tipo de estudios es conocer la manera en que se comportan ambas variables al estar relacionadas entre sí, por lo tanto, deben ser datos medibles, ya que aparte de su comportamiento individual, se pretende hacer una investigación sobre la manera en que proceden conjuntamente, así como conocer qué tan significativa es su influencia en cuanto a las personas de estudio y al medio ambiente, que en este caso es la empresa en la cual se llevó a cabo la investigación.

Dentro del estudio correlacional hay dos tipos de influencia: la correlación positiva y la negativa. La positiva, según Hernández y cols. (2006), señala que los sujetos de estudio que posean un valor elevado en una de las variables también tendrán que presentar un alto valor en la otra, mientras que la negativa indica que si en una variable se presenta un valor alto en la otra se debe mostrar valores menores.

Igualmente, puede que en una investigación no se presente una correlación entre las variables, lo cual mostraría una influencia nula.

Siguiendo con Hernández y cols. (2006), en ocasiones se presenta la posibilidad de correlaciones espurias, que se definen como la ficticia relación entre las variables en donde realmente no existe tal correspondencia.

Así pues, a continuación se presenta el diseño de la investigación que según las características que presenta este estudio es de tipo no experimental, el cual se describirá más a detalle en el siguiente apartado.

### **3.1.3. Diseño.**

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, mismo que Hernández y cols. (2006) definen como el estudio en donde se observa el fenómeno en su ambiente natural evitando alteraciones de las variables, para poder así analizar la situación en su misma realidad.

Por lo tanto, la investigación a realizar es no experimental, esto por las particularidades metodológicas que se presentan en ella, ya que no se manipulará el ambiente de trabajo con los sujetos de estudio.

Trasladándose a las variables que se pretenden medir en la investigación que son: satisfacción laboral y estrés, se procura hacer un análisis sobre la influencia de ambas en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana, donde la situación actual se estudió con diversos instrumentos para obtener así, los resultados esperados.

Igualmente, los diseños no experimentales se clasifican en dos grupos según su extensión temporal: transversal y longitudinal; este último se detalla a continuación.

#### **3.1.4. Extensión.**

La presente investigación es transversal; según Hernández y cols. (2006), en un estudio con esta extensión, los datos son recopilados en un solo momento, por lo tanto, se realiza un análisis sin que se acuda posteriormente a examinar cambios en los fenómenos, ya que se observó y se aplicaron instrumentos en una sola ocasión, a diferencia del estudio longitudinal, en el cual se da la recolección de datos se realiza en diferentes momentos, pues se hace una comparación a lo largo del tiempo.

Asimismo, el estudio transversal se deriva en tres grupos según su alcance metodológico: exploratorios, descriptivos y correlacionales – causales (Hernández y cols.; 2006).

El estudio que presenta esta investigación, dentro de las mencionadas clasificaciones refiere al tipo correlacional – causal; Hernández y cols. (2006), explican que es la relación que existe entre las variables que se presentan en un momento determinado.

Así que la fundamentación teórica conlleva a la aceptación o rechazo de la hipótesis en la cual se presenta la causalidad, por lo tanto, el efecto se manifiesta en las variables tanto independientes como dependientes. Para el presente caso, la variable dependiente es la satisfacción laboral (causa) y la dependiente el estrés (efecto).

### **3.1.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.**

El instrumento de evaluación que se utilizó para la variable de satisfacción laboral es una escala tipo Likert, mientras que la variable estrés se midió con un test psicométrico. A continuación se describe cada una.

Respecto a la escala tipo Likert, Hernández y cols. (2006), explican que es un conjunto de diversas afirmaciones en las cuales se mide la actitud hacia el sujeto en forma favorable o desfavorable hacia determinado objeto de actitud.

La escala Likert utilizada para la medición de la satisfacción laboral se denomina Escala General de Satisfacción, desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Consiste en 15 ítems, en cada uno de los cuales se presentan siete opciones de respuesta que van desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. En cada reactivo se elige una que posteriormente se cuantifica para posteriormente sumar los valores de cada frase, a lo que se le denomina escala aditiva.

Con esto se obtienen las calificaciones de cada ítem y, por lo tanto, el resultado total de la actitud del sujeto hacia la variable independiente, la satisfacción laboral.

En lo que concierne a la variable dependiente, el estrés, se utilizó para su medición un test o prueba psicológica que es “la medida objetiva y estandarizada de una muestra de conducta”. (Anastasi y Urbina; 1998: 4), es decir, son ítems que se

han diseñado para la cuantificación de los rasgos del comportamiento, para obtener así un panorama más amplio sobre la perspectiva del sujeto.

Por lo tanto, como se mencionó, para la medición del estrés se usó una prueba psicológica llamada Perfil de Estrés elaborada por Nowak (2002) que se describe en los párrafos siguientes.

Nowack (2002), menciona que la prueba Perfil de Estrés se conforma de 15 áreas relacionadas con el estrés que se basa en un enfoque cognitivo – transaccional y afrontamiento que desarrolló Lazarus.

Las 15 subvariables que presenta Nowack (2002) en el Perfil de Estrés, son:

1. Estrés.
2. Hábitos de salud.
3. Ejercicio.
4. Descanso/sueño.
5. Alimentación/nutrición.
6. Prevención.
7. Conglomerado de reactivos ARC.
8. Red de apoyo social.
9. Conducta Tipo A.
10. Fuerza cognitiva.
11. Valoración positiva.

12. Valoración negativa.
13. Minimización de la amenaza.
14. Concentración del problema.
15. Bienestar psicológico.

De acuerdo con Nowack (2002), para estandarizar el instrumento del Perfil de Estrés se buscó a una población de diferentes ambientes laborales, con un rango de edad entre 20 a 80 años, con una media de 39.5.

Asimismo, Nowack (2002) realizó varias investigaciones para validar el instrumento, entre ellos se encuentra la agrupación de las diferentes escalas de la prueba para obtener resultados más concisos, conjuntando finalmente cada uno y por medio de análisis estadísticos, se logró su validez.

Así, se han presentado los dos instrumentos que se aplicaron para obtener los resultados y con esto corroborar una hipótesis, ya sea la nula o la de trabajo.

Ambos instrumentos empleados se aplicaron mediante la técnica de la encuesta, que de acuerdo con Houston (referido por Hernández y cols.; 2006) se constituye como una herramienta que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas.

### **3.2. Población y muestra.**

Para el presente estudio se delimitó la población y poder así cumplir con los objetivos, lo cual Hernández y cols. (2006) definen como los casos que concuerdan con los requerimientos específicos para el investigador.

Delimitando más la población, se obtiene la muestra que refiere al “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo a dicha población.” (Hernández y cols.; 2006: 236)

La muestra probabilística será representativa de los empleados de la Comercial Mexicana, Sucursal Uruapan, tomando aleatoriamente a 30 trabajadores de los departamentos del área de ventas y cajas; al personal de cajas que se aplicó el instrumento fueron nueve y los veintiuno restantes pertenecen al departamento de ventas.

### **3.3. Descripción del proceso de investigación.**

A continuación se describe el proceso que se llevó en el presente estudio: primeramente, se localizaron los antecedentes sobre la satisfacción laboral y el estrés, asimismo, se plantearon el problema de investigación y las hipótesis, los objetivos y la justificación.

En ese periodo se buscó a la población que se le habría de aplicar los instrumentos de evaluación como la Escala General de Satisfacción Laboral y el Perfil de Estrés, por consiguiente, se pidió permiso en la Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán, para aplicarlos a treinta empleados del departamento de cajas y ventas.

Posteriormente, se realizó el marco teórico que incluye el capítulo satisfacción laboral y de estrés, para lo cual se consultó bibliografía que fuera confiable y especializada; de manera similar, se integró el capítulo tres que se refiere a la metodología y en particular, al encuadre metodológico que rige a esta investigación, así como la descripción de la población e instrumentos utilizados para el desarrollo del estudio.

De la misma manera, se llevó a cabo la aplicación de instrumentos que debido al giro de la empresa, se realizó durante tres semanas, ya que el tiempo de contestación fue libre, así que en promedio tardaban entre sesenta y noventa minutos.

Una vez que se concluyó la aplicación de los instrumentos, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados en el cual se corroboró la hipótesis nula, la cual consistía en que la satisfacción laboral no influía de manera significativa en estrés de los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán. Con lo anterior, se finalizó el proceso de investigación.



### **3.4. Análisis e interpretación de resultados.**

El análisis y la interpretación describen los resultados de las pruebas aplicadas, así como el significado de cada variable.

#### **3.4.1. Análisis de la variable de satisfacción laboral en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana.**

La satisfacción laboral es definida por Robbins (2004) como la actitud que tienen los empleados en función al trabajo que desempeñan. La literatura la clasifica como una actitud, por lo tanto, se encuentra una estrecha relación, es decir, si hay agrado por las actividades laborales, existe una actitud favorable hacia el trabajo que desempeñan.

Para lo anterior, se requiere que se hayan satisfecho las necesidades, ya sean personales o sociales, las cuales engloban los factores motivacionales, genéticos y las características de su empleo.

Cuando un empleado no está satisfecho laboralmente, se mencionan diversas consecuencias tanto para la empresa como para él mismo, entre ellos se encuentra el ausentismo laboral o el desinterés por la realización de las actividades, lo que puede llevarlo a un mal desempeño, problemas entre sus compañeros de trabajo, lo que podría elevar los niveles de estrés.

Para analizar y cuantificar la satisfacción laboral de la empresa Comercial Mexicana, se realizó un procedimiento estadístico utilizando medidas de tendencia central como la moda, media, mediana; e indicadores de dispersión, que son la desviación estándar y varianza, aplicando un instrumento tipo Likert denominado Escala General de Satisfacción (Warr y cols.; 1979) que consta de 15 preguntas con 7 opciones de respuesta, de las cuales, la número 1 se define como muy insatisfecho, hasta la más alta que es la número 7, como muy satisfecho. En función de las medidas de tendencia central que son moda, media y mediana se consiguieron los siguientes resultados.

Hernández y cols. (2006) definen a la media o promedio aritmético como la suma total de los datos divididos entre el número de casos. Para el presente estudio, el resultado de la media es de 5.56 lo que significa que los empleados de la Comercial Mexicana de los departamentos de cajas y ventas se encuentran moderadamente satisfechos.

En cuanto a la moda, que continuando con Hernández y cols. (2006) es el dato que más se repite, se obtuvo un valor de 5.2 que es parecido al valor de la media, lo cual indica que la mayoría contestó que se encuentran moderadamente satisfechos con sus actividades laborales.

Hernández y cols. (2006) describen que la mediana es la puntuación que divide los datos por la mitad, es decir, la posición intermedia entre los valores. Así el valor de la mediana es de 5.66 respecto de la variable de satisfacción laboral.

Continuando con el análisis estadístico, se emplearon las medidas de variabilidad, que según Hernández y cols. (2006), muestran la dispersión de los valores, entre ellas se encuentran la desviación estándar y la varianza.

La desviación estándar Hernández y cols. (2006) la define como el promedio de desviación con referencia en la media, y de acuerdo con los resultados de la aplicación de la Escala General de Satisfacción se obtiene un resultado de 0.47.

La varianza, se utiliza en el análisis interferencial y siguiendo con el autor, consiste en elevar al cuadrado el dato deseado, por lo tanto, la varianza de la variable de satisfacción laboral es de 0.22.

Las anteriores fueron las medidas de tendencia central y variabilidad utilizadas en los datos obtenidos de la aplicación de instrumentos de la variable independiente, que es la satisfacción laboral, por lo que a continuación se describe el análisis de la variable estrés.

#### **3.4.2. Análisis de la variable estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana.**

Una de las variables manejadas en la presente investigación es el estrés, para cuya evaluación se utilizó un instrumento Nowack (2002) llamado Perfil de Estrés, el cual se describió en párrafos anteriores.

Por lo tanto, para entender más claramente lo que es estrés, se menciona la definición de Palmero y cols. (2002), quienes explican que es un proceso psicológico que se manifiesta por el organismo al no reaccionar de manera adecuada ante las demandas del medio.

Por otra parte, complementado la información y definición del estrés, Palmero y cols. (2002), hacen mención sobre las causas de éste, es decir, los estresores que se clasifican en dos tipos: psicosociales y biogénicos, definidos en capítulos anteriores.

Continuando con el estrés y sus consecuencias en el individuo, se explica que existen diversas maneras de manifestarlo; Palmero y cols. (2002), refieren tres clasificaciones: efectos físicos, emocionales y sobre el comportamiento. De la misma manera, se expone lo que es el estrés laboral y sus repercusiones en la industria, como el síndrome de burnout.

Los datos cuantificables que se obtuvieron de la variable fueron, como ya se mencionó, por medio del instrumento denominado Perfil de Estrés, aplicado a los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la empresa Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

La prueba Perfil de Estrés se divide en 15 subescalas, las cuales arrojan datos independientes, por lo que a continuación se describe de manera breve cada una de éstas. Por ello, para efectos de interpretación se toma a la media poblacional como

50, los límites en puntuaciones elevadas en 60 y las puntuaciones bajas en 40 para cada una (véase anexo B).

#### 1. Subescala Estrés:

Según Nowack (2002), el estrés se define como la experiencia de incomodidades, obstáculos o frustraciones mayores o menores que se presentan en la vida diaria de un individuo.

Esta subescala se compone por seis reactivos, que promedian una puntuación natural de 14 en los trabajadores sujetos al presente estudio, lo que significa que en las puntuaciones T el resultado es 44, el cual está por debajo de la media. La muestra a la cual se le aplicó el instrumento no percibe los acontecimientos de su vida cotidiana como estresantes, por lo que no afecta su vida ni su persona.

#### 2. Subescala Hábitos de salud:

Son conductas que se manifiestan en el bienestar físico y psicológico, así que el promedio de las puntuaciones naturales es de 83 y traducido a puntuaciones T se coloca en 43, esto indica que el grupo no mantiene una conducta favorable hacia sus hábitos de salud y tiende a no realizar actividades por mantenerse sano.

### 3. Subescala Ejercicio:

El ejercicio es la actividad que se realiza para mantener el cuerpo en buena condición física, ya sea en el área muscular o cardiovascular, y se obtuvo una puntuación natural de 7, que la ubica por debajo de la media en 43 del puntaje T, esto refiere que no se desarrolla una práctica necesaria de ejercicios para mantener el cuerpo sano; la referencia que establece Nowack (2002) para medir la práctica idónea de actividad física es de tres veces por semana durante 20 a 30 minutos.

### 4. Subescala Descanso/sueño:

Compuesta por cinco reactivos que miden si el individuo descansa o duerme adecuadamente, su resultado es de 16 puntos naturales, y por lo tanto, 47 de puntuaciones T, esto se entiende como la falta de descanso diario, así que los empleados tienden a sentirse fatigados en sus actividades cotidianas.

### 5. Subescala Alimentación/nutrición:

Está en función de la alimentación balanceada y nutritiva que se consume como práctica diaria. Presenta un puntaje natural de 16, que significa 48 de puntuación T, por lo tanto, el grupo tiende a no controlar su nutrición ni azúcares, grasas saturadas ni calorías, lo cual podría ocasionar riesgos para su salud.

#### 6. Subescala Prevención:

Expresa en qué grado se llevan a cabo las técnicas preventivas de salud e higiene como el aseo diario, lavarse las manos, las evaluaciones médicas y prevenciones con personas enfermas; con un puntaje natural de 30 y traducido a puntuaciones T de 27, el resultado está muy por debajo de la media (50), lo que indica que no se tiene una práctica adecuada de estas estrategias, lo que incrementa las consecuencias negativas en la salud de los individuos.

#### 7. Subescala Conglomerados de reactivos ARC:

Se conforma por tres reactivos que miden el abuso de sustancias tóxicas como drogas, alcohol y nicotina; en este aspecto se obtuvo una puntuación natural de 14, con un puntaje T de 49, lo cual indica que existe una tendencia intermedia al consumo de estas sustancias.

#### 8. Subescala Red de apoyo social:

Se refiere a la relación entre el individuo y la gente con la que puede contar para sentirse apoyado emocionalmente y su satisfacción esto. Con 45 de puntaje natural y 44 de puntuación T, los alumnos tienden a experimentar una satisfacción moderada en relación con el apoyo que brindan las personas que le rodean.

#### 9. Subescala Conducta tipo A:

Dentro del marco teórico del capítulo de estrés, se hace referencia a las conductas tipo A de los empleados, lo cual significa que tienden a ser competitivas en sus actividades, por ello, suelen expresar de manera continua su ira, así como impaciencia ante el trabajo. En función a la puntuación natural obtenida, que fue de 29 y traducido a puntaje T es 45, se indica vulnerabilidad para que el grupo analizado presente estas características, esto implica un riesgo para la salud y sobre todo, aumenta el riesgo de enfermedades cardíacas.

#### 10. Subescala Fuerza cognitiva:

Se compone de 30 reactivos que miden las actitudes y creencias de la persona hacia su vida y su trabajo. En este aspecto, el promedio de la puntuación natural fue de 106 que refiere a un puntaje T de 49, lo cual expresa que existe un mediano compromiso y aceptación de su trabajo, su vida familiar y social.

#### 11. Subescala Valoración positiva:

Se refiere a la motivación y apoyo, pero en contraste con la subescala de red de apoyo social, la presente es autodirigida, es decir, indica qué tanto se motiva y valora el individuo para afrontar situaciones estresantes. Así, se expresó una puntuación natural de 19 y un puntaje T de 58, la cual es superior a la media e indica que el grupo se inclina a concentrarse en aspectos positivos de la situación por la que

estén atravesando, lo cual minimiza el impacto de los acontecimientos desagradables.

#### 12. Subescala Valoración negativa:

Analiza tendencias hacia la autculpa, crítica o pensamiento catastrófico, así como el afrontamiento de una situación concentrándose en aspectos negativos; en el presente estudio, se expresa en una puntuación natural de 13 y transfiriéndose a puntaje T, es de 48, lo que señala una tendencia moderada a manejar las situaciones cotidianas en función de soluciones que son muy gratas para la persona.

#### 13. Subescala Minimización de la amenaza:

También se le conoce como evitación y es la manera en que el individuo afronta los diversos estresores sin involucrarse en ellos; el grupo estudiado obtuvo un puntaje natural de 17 con una puntuación T de 57, lo que indica que existe una inclinación hacia la utilización de esta estrategia, es decir, se hacen burlas o bromas sobre una situación problemática desviando emocionalmente la atención.

#### 14. Subescala Concentración del problema:

Explora la predisposición por realizar cambios de conducta ante estresores ambientales. Se obtuvo un puntaje natural de 17 y por ende, una puntuación T de 47, esto significa que existe un uso moderado del desarrollo de un plan de acción ante

acontecimientos estresantes, ante lo cual se efectúan modificaciones para aliviar estas circunstancias.

#### 15.- Subescala Bienestar psicológico:

Está compuesta por 12 reactivos que indagan sobre la experiencia de satisfacción y ecuanimidad psicológica de la persona, respecto a lo cual se obtuvo una puntuación natural de 50, por lo tanto, un puntaje T de 62, que está por arriba de la media, lo cual denota que los sujetos están satisfechos consigo mismos y con su vida tanto personal como social, lo que indica facilidad para disfrutar de estos aspectos.

Una vez descritas las subescalas, así como las puntuaciones T que maneja la prueba Perfil de Estrés, se explica la correlación “r” de Pearson entre la satisfacción laboral y el estrés de los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana.

#### **3.4.3. Correlación entre las variables de estudio: satisfacción laboral y estrés.**

Para el presente estudio se tomará en cuenta la fórmula de correlación “r” de Pearson, que según Hernández y cols. (2006), es aquel análisis estadístico que relaciona dos variables mediante un nivel por intervalos de razón.

Por lo tanto, el autor describe que el coeficiente de correlación “r” de Pearson puede fluctuar entre -1.00 y +1.00, por ello se describe a continuación los parámetros para la interpretación de la “r” de Pearson.

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

Para realizar la interpretación éste estudio se correlacionó la satisfacción laboral con las quince subescalas de la prueba Perfil de Estrés empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana. Los resultados se describen a continuación.

Se inicia con la subescala de estrés, en la cual se obtuvo una correlación “r” de Pearson de 0.07, que según Hernández y cols. (2006), indica que no existe correlación alguna. De la misma manera, la varianza de factores comunes, que

según con los autores citados, es la que evalúa la relación entre dos variables, se encontró que fue de 0.0002; transformada a porcentajes, el grado de influencia entre la satisfacción laboral y la subescala estrés es de 0.02%, lo cual indica que no existe influencia significativa entre éstas.

Continuando con las subescalas de la prueba Perfil de Estrés, se encuentra la de hábitos de salud, que a su vez se subdivide en cinco áreas que son: ejercicio, descanso/sueño, prevención, alimentación/nutrición y conglomerado de reactivos ARC. En función a la subescala de hábitos de salud, la cual engloba a todas las áreas mencionadas, se obtuvo una correlación de 0.03, ante lo cual, según Hernández y cols. (2006), se puede manifestar que no existe correlación; adicionalmente la varianza de factores comunes es de 0.0009 que en porcentajes la influencia de la satisfacción laboral sobre los hábitos de salud es de 0.09%, lo cual denota que no hay influencia entre las variables.

Desglosando la subescala de hábitos de salud, se encuentra la subárea de ejercicio presenta una correlación de 0.19, por lo que existe una correlación positiva débil, con una varianza de factores comunes de 0.038 y por ende un porcentaje de influencia de 3.8%.

En cuanto a la subárea de descanso/sueño, hay una correlación “r” de Pearson de 0.14 lo que según Hernández y cols. (2006), indica que hay una correlación positiva débil. Adicionalmente existe una varianza de 0.021, que en porcentajes indica un 2.1% de influencia.

En lo concerniente a la subárea de prevención, se manifiesta una correlación de -0.11, que según los autores citados en el párrafo anterior, representa una correlación negativa débil; la varianza de factores comunes es de 0.013, lo que expresa un 1.3% de influencia entre la satisfacción laboral y la prevención.

En lo que refiere a la subárea de alimentación/nutrición, se muestra una correlación de 0.12, que Hernández y cols. (2006) explican como una correlación positiva débil. De la misma manera se obtiene la varianza de factores comunes y es 0.014, que equivale a un porcentaje 1.4% de influencia.

La última de las subáreas que comprende la subescala de hábitos de salud es el conglomerado de reactivos ARC, el cual presenta una correlación “r” de Pearson de 0.21, lo cual indica que existe una correlación positiva débil. Su varianza de 0.047 indica un 4.7% de relación entre la satisfacción laboral y el conglomerado de reactivos ARC, los cuales se explicaron en párrafos anteriores.

Siguiendo con las subescalas, se encuentra la denominada red de apoyo social, en la cual se presenta una correlación de 0.003 que según Hernández y cols. (2006), no expresa correlación; adicionalmente, la varianza de factores comunes es de 0.0000009 que en porcentajes indica un 0.00009%, por lo tanto, no existe influencia ni relación entre dichas variables.

La conducta tipo A, tiene una correlación de 0.01, sobre lo cual Hernández y cols. (2006) hacen referencia a que no existe correlación entre las variables; de igual

manera, la varianza que se presenta es de 0.00014 y00 en porcentaje se interpreta 0.014% es decir, no hay influencia.

Para otra de las subescalas, que es la fuerza cognitiva, hay una correlación de 0.14, según lo cual Hernández y cols. (2006) explican que existe una correlación positiva débil. La varianza de factores comunes es de 0.02, con un porcentaje de 2.0% de relación para estas subescala con la satisfacción laboral.

El valor positivo es otra subescala, en la cual la correlación resultó de 0.015, y según los autores citados, no existe correlación; también se obtuvo una varianza de 0.0002, con un porcentaje de 0.02%.

Por otra parte, se tiene la subescala del valor negativo, en la cual hay 0.05 de correlación, por lo que no es significativa, entretanto, la varianza es de 0.0034, que transformada a porcentajes indica un 0.34% de relación.

La subescala de minimización de la amenaza tiene un 0.075 de correlación, respecto a lo que Hernández y cols. (2006) mencionan que no se presenta un índice significativo. Se obtuvo la varianza de factores comunes, en la cual los datos son 0.0057, lo que indica un 0.57% de influencia.

En cuanto a la subescala de concentración del problema, hay un 0.16 DE índice de correlación, lo que la clasifica según Hernández y cols. (2006), como

positiva débil. La varianza es de 0.028 y por ende el porcentaje de influencia es de 2.8%.

Por último, está la subescala del bienestar psicológico, en la cual hay una correlación de 0.36, lo que indica que hay una correlación positiva débil; asimismo, la varianza de factores comunes es de 0.1352 lo que indica un 13.52% de relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico.

De acuerdo con el análisis estadístico de la correlación “r” de Pearson en la satisfacción laboral con las subescalas de la prueba Perfil de Estrés de Nowack (2002), se corrobora la hipótesis nula planteada al inicio de la presente investigación, la cual señala que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el nivel de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana en Uruapan, Michoacán. Sin embargo en la subescala de bienestar psicológico, que de acuerdo a los parámetros, existe un nivel de influencia significativo como para aceptar la hipótesis de trabajo.

Para explicar de una manera más clara, se finaliza con las conclusiones encontradas a lo largo de la elaboración del presente estudio, por lo que se describen en el siguiente apartado.

## CONCLUSIONES

Durante toda la investigación se obtuvieron diversos resultados, en el proceso teórico y estadístico, asimismo, se trabajó en función de los objetivos planteados inicialmente, es por ello que a continuación se describe el objetivo general y los particulares, así como el momento en que se cumplieron.

Para comenzar se planteó un objetivo general, el cual consiste en determinar el grado de la influencia de la satisfacción laboral en el nivel de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

El objetivo establecido se ha cumplido satisfactoriamente, ya que se logró evaluar la influencia entre las variables mediante dos instrumentos, que indicaron el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la Comercial Mexicana que fueron sujetos de estudio, así como el grado de estrés en que se encuentran.

De acuerdo con el análisis estadístico, se encontró que no existe correlación significativa entre ambas variables, dentro de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana, ya que la correlación “r” de Pearson, retomada de Hernández y cols. (2006), permitió concluir que no existe correlación, pues el resultado obtenido fue de 0.07, y elevando esta cantidad al cuadrado se obtiene la varianza de factores

comunes que es de 0.0002, que transformada a porcentaje indica que hay un 0.02% de influencia entre las variables mencionadas.

Así se llegó a determinar que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el estrés de los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana en Uruapan, Michoacán.

Una vez descrito el objetivo general, se explican los particulares, planteados de acuerdo con las variables de estudio.

El primero de ellos es presentar el concepto de satisfacción laboral, el cual según Davis y Newstrom (1999), se entiende como la actitud favorable o desfavorable hacia el trabajo.

El segundo de los objetivos consiste en describir los elementos que propician la satisfacción laboral, el cual se cumplió mediante la revisión de la literatura de diversos autores, sintetizando que los factores que desencadenan una actitud favorable hacia el trabajo están en función de la satisfacción de las necesidades de los empleados dentro su ambiente laboral y personal, asimismo, debe existir concordancia entre los valores del sujeto y los de la empresa para equidad y equilibrio entre las aportaciones de los trabajadores y el reconocimiento social o económico por parte de la organización, teniendo en cuenta las características de personalidad de cada individuo.

En el tercer objetivo se detallan las consecuencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados, expresando que cuando estos no se sienten plenos con sus actividades laborales puede ocasionar diversos efectos negativos dentro de la organización, como el ausentismo laboral y la rotación de puestos, por ello, si los empleados no se sienten satisfechos con las actividades que realizan incitan a renuncias constantes lo que ocasionan un ciclo que no es productivo para la organización ni para el recurso humano de la empresa.

Continuando con los objetivos particulares, el cuarto de ellos está en función a definir el estrés, lo que según Fontana (1992), describe como la capacidad de adaptación tanto física como mental ante los acontecimientos de la vida cotidiana, en lo cual se pretende que el individuo sea capaz de mantener un equilibrio en los aspectos de su vida, para que así el estrés no afecte de manera significativa a éste.

La identificación de las causas del estrés es el quinto de los objetivos particulares, dicho cometido resulta complicado, ya que cada persona reacciona de modo distinto ante un estresor, pues depende de las experiencias y la adaptación al medio, así como del estímulo que se presente y la magnitud de ello, para esto Palmero y cols. (2009), describen tres tipos principales de estresores: los psicosociales, que engloban desde una catástrofe natural hasta las situaciones de la vida diaria como la familia o el trabajo; los estresores biogénicos, que están en función a situaciones hormonales, ambientales o inclusive el consumo de sustancias químicas que afecten directamente a la persona; por último se encuentran las diferencias individuales, que son las que marcan la pauta para que se desencadene

el proceso de estrés pues depende de la percepción y adaptación al medio ambiente y los estímulos constantes de éste.

El objetivo número seis consiste en describir las repercusiones del estrés en las organizaciones laborales, así pues, se expresa que un elevado nivel de estrés conlleva particularmente a dos consecuencias para la empresa, según Chiavenato (2004), quien cita a Wagner y Hollenbeck, y una de ellas es el costo por atención médica, ya que si los empleados manifiestan síntomas fisiológicos debido al estrés, la organización comenzará a tener pérdidas económicas por los recursos utilizados para la atención médica.

Los efectos psicológicos, son la otra consecuencia del estrés en la empresa y se manifiestan por las reacciones que los empleados presentan en su trabajo, pues cuando siente afectada su integridad o salud personal, el rendimiento tiende a disminuir, lo que ocasiona desgaste en la situación financiera de la empresa.

Otro de los objetivos particulares se refiere a conocer el nivel de satisfacción laboral en los empleados de los departamentos de cajas y ventas en Comercial Mexicana de Uruapan Michoacán. Para cumplir con éste objetivo se requirió de una escala tipo Likert desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, la cual fue denominada Escala General de Satisfacción, así que los datos obtenidos de la aplicación del instrumento fue una media de 5.56 lo que indica que los sujetos de estudio, se encuentran moderadamente satisfechos.

El penúltimo de los objetivos es evaluar el grado de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán. Este se logró cumplir mediante la aplicación del instrumento Perfil de Estrés de Kenneth M. Nowack, del cual el resultado en relación con la subescala estrés (véase anexo B), arrojó una puntuación T de 44 que está por debajo de la media, indicando que no se perciben los acontecimientos de la vida diaria como estresantes, por lo tanto se mantienen estables los niveles de estrés.

Del mismo modo, para efectos de información la subescala con la correlación más alta fue la de bienestar psicológico con una correlación  $r$  de Pearson de 0.36 lo que indica una correlación positiva débil, con una varianza de factores comunes de 0.1352 y por lo tanto, 13.52% de influencia entre ambas.

En el mismo sentido, la subescala más baja es la red de apoyo social, en la cual no se presenta correlación, pues los datos son de 0.003. La varianza de factores comunes es de 0.0000009 que en porcentajes indica un 0.009%, por ello, se puede afirmar que no existe influencia entre estas variables.

Por último, se estableció la relación estadística entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de estrés en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán, mediante la correlación “ $r$ ” Pearson se obtuvo un índice de 0.07, con una varianza de factores comunes de 0.0002, que señala un 0.02% de influencia entre estas, por lo tanto, como ya se mencionó, no existe correlación entre las variables.

De esta manera, se cumplieron cada uno de los objetivos planteados inicialmente en la presente investigación, que derivaron en la aceptación de la hipótesis nula, la cual manifiesta que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el estrés de los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana en Uruapan, Michoacán.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfieri, Rose Marie. (2007)  
Supera el estrés: Cómo reducir el estrés, la ansiedad y el cansancio.  
Edit. Nowtilus S.L., España.
- Anastasi, Anne; Urbina, Susana. (1998)  
Tests psicológicos.  
Edit. Prentice Hall, México.
- Chiavenato, Idalberto. (2004)  
Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones.  
Edit. Thomson, México.
- Cuadra Benítez, Berenice. (2001)  
Propuesta de motivación a los trabajadores como medio para mejorar su rendimiento y satisfacción en "Medina Automotriz de Uruapan S.A. de C.V."  
Tesis inédita de la Escuela de Administración de la Universidad Don Vasco A.C., Uruapan, Michoacán, México.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (1999)  
Comportamiento humano en el trabajo.  
Edit. McGraw-Hill, México.
- Espeso Santiago, José Avelino; Fernández Zapico, Florentino; Llaneza Álvarez Javier (2007)  
Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales: Parte obligatoria y común del programa formativo de nivel superior.  
Edit. Lex Nova, España
- Fernández García, Ricardo. (2008)  
Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados.  
Edit. Club Universitario, España.
- Fernández-Ríos, Manuel. (1999)  
Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección.  
Edit. Díaz de Santos, España.
- Fontana, David. (1992)  
Control de estrés.  
Edit. Manual Moderno S.A. de C.V., México.
- González López, Luis. (2001)  
Satisfacción y motivación en el trabajo.  
Edit. Díaz de Santos, España.

Hellriegel, Don. (2004)  
Comportamiento organizacional.  
Edit. Cengage Learning, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2006)  
Metodología de la investigación.  
Edit. McGraw-Hill, México.

Kerlinger, Fred N.; Howard B. Lee. (2002)  
Correlación e Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales.  
Edit. McGraw-Hill, México.

Kinicki, Angelo; Kreitner, Robert. (2003)  
Comportamiento organizacional; conceptos, problemas y prácticas.  
Edit. McGraw-Hill, México.

Krieger, Mario. (2001)  
Sociología de las organizaciones.  
Edit. Pearson Education S.A. (Prentice hall), Argentina.

Llaneza, Francisco Javier. (2007)  
Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista.  
Edit. Lex Nova, España.

Mingote Adán, José Carlos; Pérez Corral, Francisco. (1999)  
El estrés del médico: Manual de autoayuda.  
Edit. Díaz de Santos, España.

Muchinsky, Paul M. (2002)  
Psicología aplicada al trabajo.  
Edit. Cengage Learning, México.

Novel Martí, Gloria; Lluch Canut, María Teresa; López de Vergara, Ma. Dolores; Blasco, Rosa María (2005)  
Enfermería psicosocial y salud mental.  
Edit. Elsevier Masson, España.

Nowack, Kenneth M. (2002)  
Perfil de estrés.  
Edit. Manual moderno, México.

Palmero, Francesc; Fernández-Abascal, Enrique G.; Martínez, Francisco; Chóliz, Mariano (2002)  
Psicología de la motivación y emoción.  
Edit. McGraw-Hill, México.

Polanco Carreira, Lorena. (2007)  
Relación Entre Grado de Estrés y Manifestaciones de Depresión en Maestros de Nivel Medio.  
Tesis inédita de la Universidad de las Américas, Puebla, México.

Robbins, Stephen P. (2004)  
Comportamiento organizacional.  
Edit. Pearson Prentice Hall, México.

Rocha Valdez, Sara Luz. (2008)  
Correlación entre rendimiento académico y estrés en estudiantes de nivel educativo medio superior.  
Tesis inédita de la Escuela de Pedagogía de la Universidad Don Vasco A.C, Uruapan, Michoacán, México.

Soto, Eduardo. (2001)  
Comportamiento organizacional: el impacto de las emociones.  
Edit. Cengage Learning, México.

Warr, P.; Cook, J.; Wall, T. (1979).  
Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being.  
Journal of Occupational Psychology, 52.

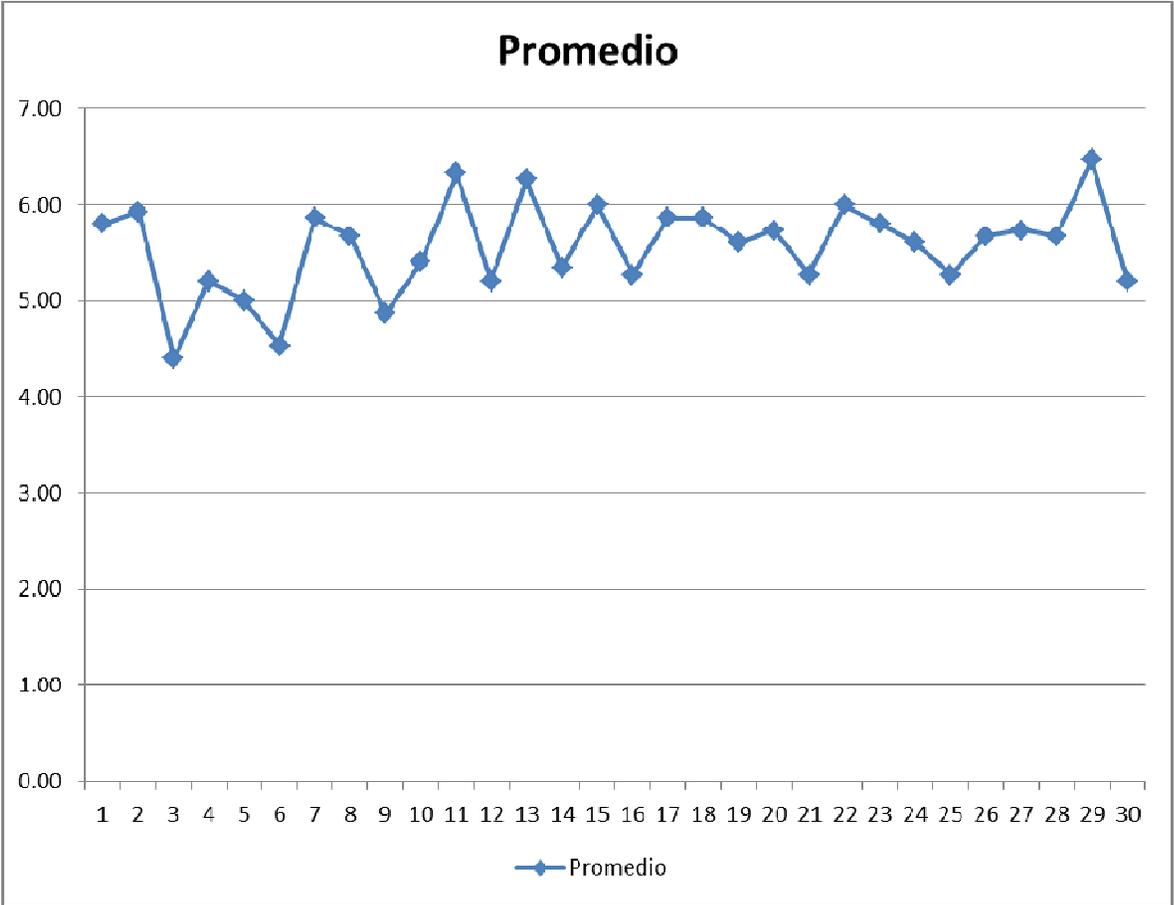
Wayne, Weiten. (2006)  
Psicología: Temas y variaciones.  
Publicado por Cengage Learning Editores, México.

Zempoaltécatl Morales, María de los Remedios Norma. (2004)  
Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior.  
Tesis inédita de la Universidad de las Américas Puebla, México.

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**TABLA DE PROMEDIO GENERAL**

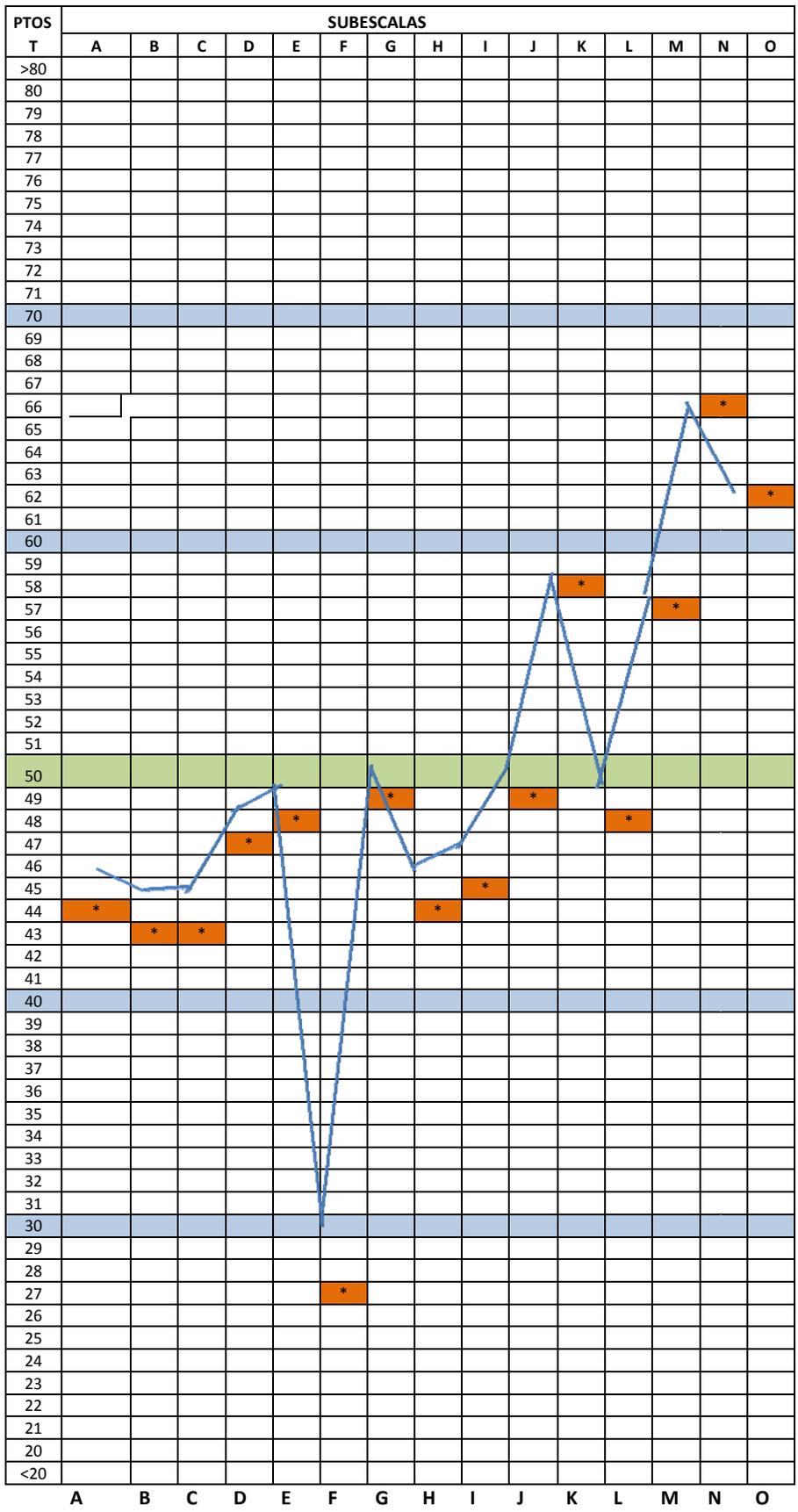
Sujetos \ Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	PROM.
1	5	6	7	7	5	6	6	6	7	6	5	5	5	5	6	5.80
2	6	6	6	5	5	7	7	6	5	6	6	5	7	6	6	5.93
3	6	5	6	4	5	5	2	3	5	2	4	4	3	6	6	4.40
4	5	5	7	6	6	5	6	6	2	3	3	5	7	6	6	5.20
5	3	3	6	2	4	7	6	2	5	6	6	6	7	6	6	5.00
6	3	5	5	5	5	5	5	4	2	6	5	3	4	5	6	4.53
7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5.87
8	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5.67
9	5	3	6	1	5	6	5	6	5	7	3	3	6	5	7	4.87
10	4	3	6	6	7	6	2	6	6	6	4	7	6	6	6	5.40
11	7	7	7	7	7	7	6	7	6	2	6	6	6	7	7	6.33
12	4	5	3	4	4	6	6	5	7	6	5	6	6	6	5	5.20
13	5	7	5	7	4	7	5	7	7	7	6	7	7	6	7	6.27
14	6	6	7	2	6	7	2	6	6	4	5	6	6	5	6	5.33
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6.00
16	6	5	3	3	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6	6	5.27
17	6	5	6	5	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7	5.87
18	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5.87
19	6	6	6	5	5	6	6	6	3	6	5	6	6	6	6	5.60
20	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5.73
21	5	7	6	4	6	6	6	2	4	3	6	6	6	6	6	5.27
22	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6.00
23	6	6	6	3	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5.80
24	6	6	4	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5.60
25	6	4	6	6	6	4	6	6	4	5	4	4	6	6	6	5.27
26	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5.67
27	6	6	5	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	4	4	5.73
28	5	6	6	6	7	7	4	6	7	4	4	6	4	6	7	5.67
29	6	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	5	7	7	7	6.47
30	6	7	6	4	6	7	4	5	4	5	5	4	4	7	4	5.20
<b>PROMEDIO</b>	5.5	5.6	5.7	5.0	5.7	6.1	5.1	5.6	5.3	5.3	5.3	5.4	5.7	5.9	6.0	<b>5.56</b>

Nivel de  
satisfacción  
laboral



PERFIL DE ESTRÉS (GRÁFICO COMPARATIVO)

ANEXO "B"



SUBESCALAS	
A	Estrés
B	Hábitos de salud
C	Ejercicio
D	descanso/sueño
E	Alimentacion/ Nutrición
F	Prevención
G	ARC
H	Apoyo social
I	Conducta tipo A
J	Fuerza cognitiva
K	Valoración positiva
L	Valoración negativa
M	Minimización de la amenaza
N	Concentración del problema
O	Bienestar psicológico

MEDIA

P.N.	14	83	7	16	16	30	14	45	29	106	19	13	17	17	50
P.T	44	43	43	47	48	27	49	44	45	49	58	48	57	66	62