

Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración con línea terminal en Alta Dirección

**ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, QRO.**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración con línea terminal en Alta Dirección

Presenta:

Lic. Luz del Carmen Ortiz Hernández

Dirigido por:

Dra. Esperanza Colmenares Zepeda

SINODALES

Dra. Esperanza Colmenares Zepeda
Presidente

Dra. Patricia Luna Vilchis
Secretario

Dr. Raúl Ernesto Gonzalez Pinto
Vocal

Dr. Luis Rodrigo Valencia Pérez
Suplente

Dr. Alberto de Jesus Pastrana Palma
Suplente

M. en I. Martín Vivanco Vargas
Director de la Facultad de Contaduría
y Administración

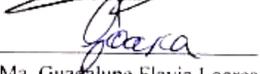

Firma


Firma


Firma


Firma


Firma


Firma

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Noviembre de 2018
México

Resumen

Con la presente tesis, se propone identificar el Estrés Laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional en una compañía de telecomunicaciones en la ciudad de Querétaro. El objetivo es prevenir y detectar los factores más relevantes que afectan a los colaboradores. Temas relacionados con la afectación en el clima laboral o enfermedades son parte de las observaciones de este proyecto ya que se ha observado que pueden agravarse con el tiempo. Partiendo de un diseño no experimental, se llevó a cabo una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacional. Los instrumentos utilizados para recolectar la información fueron la observancia del contexto laboral a través de un cuestionario de variables de un diseño no experimental que mostró necesidades muy específicas de la empresa. Para la obtención de datos 33 preguntas fueron hechas, de las cuales 9 de ellas son para adquirir los datos generales relacionados con la edad, sexo, puesto en la empresa, estado civil, antigüedad, dependientes económicos, escolaridad y nivel económico. Así mismo cuenta con 12 preguntas que fueron aplicadas para medir el estrés laboral que tienen que ver con afectaciones físicas y psicológicas; y finalmente 12 preguntas determinaron el compromiso organizacional mostrando el nivel de interés de los involucrados hacia la organización. Todas las preguntas se aplicaron a personas con estudios de nivel licenciatura; en total hubo 30 trabajadores de puestos administrativos y financieros de diversas áreas y proyectos. También se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para observar la relación existente entre la variable independiente (Estrés Laboral) y la variable dependiente (Compromiso Organizacional). Los resultados mostraron una correlación entre las variables con resultados óptimos, la información recabada de dicho estudio mostró que la empresa necesita realizar cambios para mejorar rendimiento de su personal.

(Palabras clave: Estrés laboral, Compromiso Organizacional).

Summary

The objective of this work is to present a proposal to identify the Work Stress and its impact in the Organizational Commitment in a Telecommunications Company at Querétaro city. With the aim of prevent and detect the most important factors that affect the employees. This work contains details related to the affectation of the working environment and illnesses that are part of the observations in the present project because those affectations can grow over time. Beginning with a non-experimental design a descriptive, transversal and correlational field research was carried out. The tools used to recollect the information were some observations of the working context through a questionnaire that showed a number of very specific needs of the company. In order to obtain the data 33 questions were asked to some collaborators, 9 of the questions to acquire general information such age, gender, tasks and responsibilities, marital status, time working in the company, economic dependents, school level, and economic level. Also 12 questions were applied to measure the work stress related to physical and psychological affectations; and finally, the last 12 of them determined the organizational commitment and the level of compromise of the employees to the organization. All the questions were put in for people with a bachelor's degree; in total there were 30 participants from administrative, projects, and financial areas. In addition, a descriptive analysis with frequencies and charts of contingency were designed to observe the relationship between the independent variable (work stress) and the dependent variable (organizational commitment). The results showed a correlation among them with positive results therefore the information from the investigation reveals that anyway the company must change some processes in order to improve the efficiency of the employees.

(Key words: Work Stress, Organizational Commitment)

Dedicatorias

Dedico este trabajo a mí esposo y mejor amigo Nestor Alejandro Martinez Castillo, y a mis amados padres Verónica Hernández Vargas y Arturo Eulogio Ortiz Montes, por impulsarme y apoyarme para alcanzar nuevos retos, tanto personales como profesionales.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro por su excelencia en valores y educación que me guiaron durante mi etapa estudiantil. También agradezco a la Dra. Esperanza Colmenares Zepeda y a la Dra. Patricia Luna Vilchis por su apoyo y sabiduría durante el desarrollo de la presente investigación, que iluminaron mi camino y me enseñaron a estructurar este preciado proyecto.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Índice

	Página
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Estrés Laboral	3
2.1.1. <i>Definiciones de Estrés Laboral</i>	3
2.1.2. <i>Enfoque del estrés en el trabajo</i>	8
2.1.3. <i>Modelo de fuentes potenciales del estrés</i>	12
2.1.4. <i>Consecuencias del estrés</i>	16
2.2. Compromiso Organizacional	17
2.2.1. <i>Definiciones de Compromiso Organizacional</i>	17
2.2.2. <i>Modelo de Compromiso Organizacional</i>	20
3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	25
3.1. Ericsson, un mundo de comunicación	25
3.1.1. <i>Misión</i>	26
3.1.2. <i>Visión</i>	26
3.2. Ericsson México, Querétaro	26
4. METODOLOGÍA	28
4.1. Planteamiento del Problema	28
4.2. Justificación	29

4.3. Objetivos	30
4.3.1. <i>Objetivo general</i>	30
4.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	30
4.4. Preguntas de investigación	30
4.5. Hipótesis	31
4.5.1. <i>Variable independiente: Estrés laboral.</i>	33
4.5.2. <i>Variable dependiente: Compromiso Organizacional</i>	33
4.6. Población y muestra	33
4.7. Instrumento	34
4.8. Procedimiento	37
4.9. Procesamiento de la información	38
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
5.1. Características de la muestra	39
5.2. Encuesta de Estrés Laboral	40
5.3. Encuesta de Compromiso Organizacional	54
5.4. Comprobación de Hipótesis	65
CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	66
REFERENCIAS	70
APÉNDICE	75

Índice de tablas

Tabla

Página

Tabla 1. Promedio de las personas que respondieron el instrumento de cuestionario de datos generales

40

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Índice de figuras

Figura Página

Figura 1. Esquema del Sistema Nervioso Simpático y Parasimpático con sus intervenciones y las consecuencias de su activación. Fuente: Dvorkin y Cardinalli (2003 S.P).	7
Figura 2. Un modelo del estrés. Fuente: Stephen Robbins y Judge (2009)	13
Figura 3. Elaboración propia en basado en Allen y Meyer (1990).	21
Figura 4. Formulación de hipótesis en estudios cuantitativos con diferentes alcances. Fuente Sampieri (2006 S.P)	32
Figura 5. Tengo dificultad para conciliar el sueño. Fuente: Elaboración propia (2018)	41
Figura 6. Tengo jaquecas y dolores de cabeza. Fuente: Elaboración propia (2018)	42
Figura 7. Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales. Fuente: Elaboración propia (2018)	43
Figura 8. Tengo sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo. Fuente: Elaboración propia (2018)	44
Figura 9. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual. Fuente: Elaboración propia (2018)	45
Figura 10. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual. Fuente: Elaboración propia (2018)	46

Figura 11. Tengo la respiración entrecortada o sensación de ahogo cuando me estreso.	
Fuente: Elaboración propia (2018)	47
Figura 12. Tengo disminución del apetito alimenticio. Fuente: Elaboración propia (2018)	48
Figura 13. Tengo temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos). Fuente: Elaboración propia (2018)	49
Figura 14. Siento pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. Fuente: Elaboración propia (2018)	50
Figura 15. Tengo tentaciones fuertes de no levantarme por la mañana. Fuente: Elaboración propia (2018)	51
Figura 16. Tiendo a sudar o palpitaciones. Fuente: Elaboración propia (2018)	52
Figura 17. Resultados de las preguntas de Estrés Laboral. Elaboración propia (2018)	53
Figura 18. Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)	54
Figura 19. Me siento motivado de hacer lo mejor posible en mi trabajo cada día. Fuente: Elaboración propia (2018)	55
Figura 20. Me siento identificado con la cultura y los valores de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2018)	56
Figura 21. Me siento apoyado por mi supervisor o compañeros en el trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)	57

Figura 22. El puesto de trabajo me da la posibilidad de crecer en mi área de la empresa en la que estoy. Fuente: Elaboración propia (2018)	57
Figura 23. Mis compañeros están comprometidos en hacer su trabajo con calidad. Fuente: Elaboración propia (2018)	58
Figura 24. Siento estabilidad con mi empleo. Fuente: Elaboración propia (2018)	59
Figura 25. Tengo la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2018)	60
Figura 26. La empresa proporciona cursos y facilidades para adquirir nuevos conocimientos. Fuente: Elaboración propia (2018)	60
Figura 27. Tengo el equipo necesario para hacer bien mi trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)	61
Figura 28. Siento que mis opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participo. Fuente: Elaboración propia (2018)	62
Figura 29. Tengo reconocimiento por el esfuerzo y dedicación que invierto en mi trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)	63
Figura 30. Resultados de las preguntas de Compromiso Organizacional. Elaboración propia (2018)	64
Figura 31. Grafica por las matrices de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	65

1. INTRODUCCIÓN

La clave del éxito de una organización son las personas, todo el personal de una empresa es importante en su rol y ocupación. Un empleado necesita identificarse con su empresa y a su vez adquirirá un sentido de pertenencia hacia la misma, lo cual si existe un equilibrio entre una justa compensación económica que ayude a fortalecer la sensación de compromiso para con la empresa y un buen clima laboral pueden favorecer a que no exista un resentimiento hacia una organización, sin embargo cuando la carga de horas laborales es extensa y la vida de una persona empieza a enfocarse hacia al trabajo sin una repartición integral en las demás áreas de su ocupación, puede generar que influya el Estrés Laboral. Lo cual por las exigencias del mercado y por establecer un nivel competitivo en el ámbito empresarial, la organización ha optado por pagar salarios bajos con mayor carga de actividades, afectando al empleado y a su compromiso con una causa y a su sentido de desempeño diario.

Los empleados comprometidos con la organización se caracterizan por ser fieles y determinados, con buena actitud y perseverantes, poniendo en práctica la misión, visión y valores, esto a su vez demuestra una actitud proactiva para adaptarse más rápido a los cambios, mostrando desenvoltura para lograr un aprendizaje institucional, sintiéndose parte y orgulloso de permanecer a ésta, preparándose para ir más allá de las expectativas logrando un excelente desempeño que promueve a dar el extra que impulse a ser una organización a ser competitiva en el ámbito empresarial.

Sin embargo, el reto de las organizaciones modernas es afrontar que sus objetivos no dañen al bienestar del trabajador, llevándolo a una situación de estrés y depresión que lo asfixie por tratar de cumplir las tareas asignadas a su agenda. Es por lo que la presente

investigación tiene como objetivo general identificar el Estrés laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional en una empresa de telecomunicaciones en el estado de Querétaro. Y por parte de los objetivos específicos se pretende demostrar los detonantes y la manera en la que una organización enfocada a las telecomunicaciones se ve afectada por el estrés y como este impacta en su desempeño junto con los entregables en el trabajo.

Por consiguiente, se tomó como variable independiente el estrés laboral y como variable dependiente el compromiso organizacional.

Por otra parte, se tomó como pregunta de investigación a responder ¿Cómo impacta el estrés laboral en el compromiso organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Querétaro?

Partiendo de un diseño no experimental basado en el autor Ronald Fisher (1930), considerado padre del diseño de este estudio, se llevó a cabo una investigación de campo, descriptiva y correlacional. Se trata de una muestra probabilística ya que todos los elementos de la población tienden a ser seleccionados lo que resulta conveniente de acuerdo con las características de recursos y tiempo destinado a la presente investigación constituida por 30 personas que trabajan en la misma empresa de telecomunicaciones, a los cuales se les aplicó una encuesta de 33 preguntas con escala tipo Likert Ordinal (Likert y Sánchez. 1993).

Con ayuda del programa Microsoft Excel 2013, se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas para observar la relación existente entre las dos variables (Estrés Laboral y Compromiso Organizacional). Los resultados mostraron una correlación entre las variables y se graficaron.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés Laboral

2.1.1. *Definiciones de Estrés Laboral*

Robbins y Judge (2013), definen el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que se desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. Aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo, no necesariamente es algo malo en sí mismo, también tiene un valor positivo. Cuando ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad. Algunos individuos a menudo utilizan el estrés de manera positiva para aprovechar la ocasión y desempeñarse al máximo. De manera similar, muchos profesionales consideran las presiones de las grandes cargas de trabajo y de fechas límite como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y aumentan la satisfacción que obtienen por hacerlo.

El estrés está relacionado con las demandas y los recursos. Las demandas son las responsabilidades, las presiones, las obligaciones y la incertidumbre que los individuos enfrentan en el lugar de trabajo. Los recursos son los elementos que el individuo puede controlar y que utiliza para resolver las demandas.

Dolan, Valle Cabrera, Jackson y Schuler (2007), definen el estrés como significado de esfuerzo de adaptación, por lo que tanto los cambios positivos como los negativos lo producen. Por ello, el estrés es un hecho habitual en la vida. No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que deba adaptarse provoca estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muertes de un ser querido, son hechos estresantes, como los sucesos positivos: ascender en el trabajo trae consigo estrés de un nuevo estatus, de nuevas

responsabilidades. El estrés es una enfermedad progresiva, causada por las presiones y las exigencias de la vida moderna, de la sociedad y de uno mismo.

El estrés laboral es un desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, dicho en otras palabras, es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo. Más aún, el estrés ocupacional es la relación individual del trabajador a una situación amenazante relacionada con el trabajo bien por un exceso de demandas, o porque no se le ofrecen los medios necesarios para satisfacer sus necesidades.

La Organización Internacional del Trabajo “OIT” (1981), se refiere al estrés laboral como la enfermedad que es un peligro para las economías de los países industrializados en vías de desarrollo. Resistente a la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

McEwen (2000), por otro lado, ve el estrés como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides (hormonas de la familia de los corticosteroides que participan en la regulación del metabolismo) y catecolaminas (neurotransmisores que se vierten al torrente sanguíneo) en la circulación se elevan.

Según la definición de Chrousos y Gold (1992), se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal.

Surge así un concepto que es importante definir: homeostasis. La idea es que el cuerpo posee un nivel ideal de oxígeno en sangre, lo mismo que una acidez y temperatura corporal, entre otras tantas variables. Todas éstas se mantienen en esos valores a través de un balance homeostático, estado en el cual todos los valores se mantienen dentro de los rangos óptimos. El cerebro ha evolucionado mecanismos para mantener la homeostasis. Según Robert Sapolsky (2004), un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis.

Una de las primeras definiciones de homeostasis fue ideada por Cannon (1945): *“Las reacciones fisiológicas coordinadas que mantienen en equilibrio la mayoría de los estados en el cuerpo son tan complejas y particulares de los organismos vivos que se debe utilizar una definición específica para este estado: homeostasis”*. En su definición señaló el importante papel que cumple el sistema nervioso autónomo en el mantenimiento de la homeostasis. En un primer momento se lo pensó como un mecanismo de reacción de emergencia del cuerpo hacia circunstancias externas amenazantes, luego Cannon le agregó significado fisiológico. Identificó la actividad simpática, acoplada con las secreciones de la médula de la glándula adrenal, como los encargados de mantener constantes las condiciones de medio interno.

Dependiendo de la intensidad, predictibilidad y recurrencia de este estresor, las respuestas de los individuos pueden ir desde tolerancia y evitación del estresor a nivel individual a la rápida aparición de nuevos rasgos o extinción a nivel poblacional. Así, un nivel moderado de estrés es esencial para el crecimiento y diferenciación de los sistemas metabólicos, fisiológicos, neurológicos y anatómicos de un organismo.

El estrés ocurre cuando los cambios en el medio externo o interno son interpretados por el organismo como una amenaza a su homeostasis. La habilidad del organismo de ejecutar la respuesta apropiada a cambios ambientales potencialmente estresantes requiere del correcto reconocimiento del cambio ambiental y la activación de la respuesta de estrés.

La habilidad de eliminar el estresor activamente mediante la relocalización o la evitación requiere la evolución de una habilidad para detectar o anticipar los cambios estresantes y el conocimiento o memoria de las estrategias o ajustes exitosos para evitarlos. Así, la evolución de las estrategias o ajustes se da cuando los eventos estresantes son predecibles, prolongados y frecuentes en relación con los tiempos generacionales de los individuos.

El fisiólogo Cannon (1945), que lo definió como una amenaza al equilibrio interno u homeostasis. Lo que hizo Selye (1982), fue formalizar el concepto con dos ideas:

El cuerpo tiene un grupo de respuestas (que él llamó síndrome general de adaptación, lo que ahora llamamos respuesta al estrés) para afrontar al estresor.

Si el estresor se prolonga por mucho tiempo puede hacer que nos enfermemos.

También planteó una respuesta al estrés de 3 etapas:

1. Fase inicial (alarma): cuando se detecta la presencia del estresor.
2. Segunda fase (adaptación o resistencia): cuando se moviliza el sistema de respuesta volviendo al equilibrio (proceso activo mediante el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis, se denomina “*alostasis*”).
3. Tercera fase (agotamiento): si el estresor se prolonga en el tiempo, se entra en ésta última fase, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Se puede, entonces, definir a un estresor como cualquier cosa que nos aleje a nuestro cuerpo del estado de balance homeostático y la respuesta al estrés es el intento de nuestro cuerpo por restablecerlo. ¿Cómo se logra esto?, mediante la secreción de algunas hormonas, la inhibición de otras y la activación de ciertas estructuras del sistema

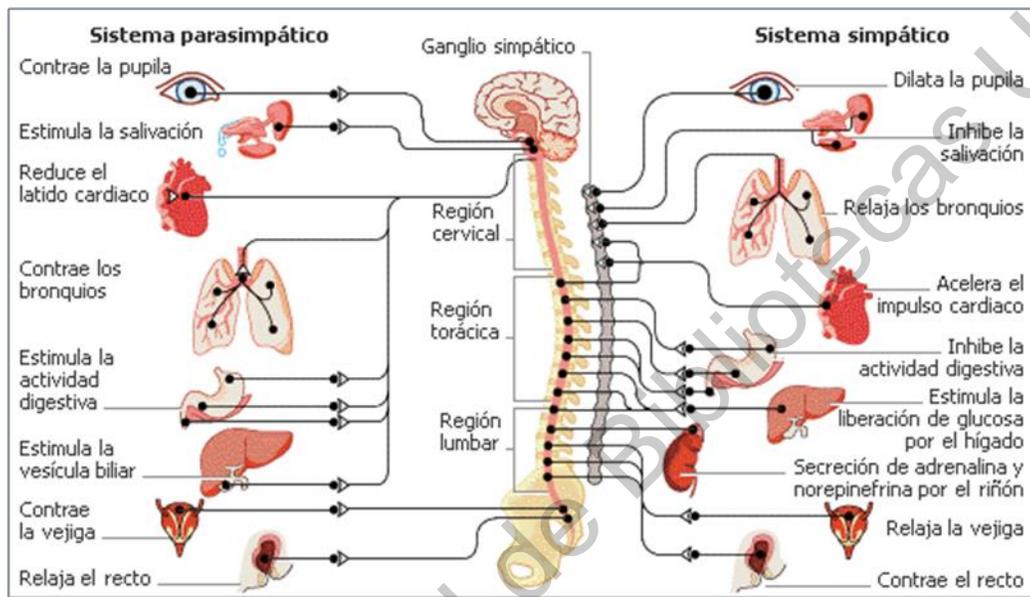


Figura 1. Esquema del Sistema Nervioso Simpático y Parasimpático con sus inervaciones y las consecuencias de su activación. Fuente: Dvorkin y Cardinalli, (2003 S.P).

nervioso. Independientemente de cuál sea el estresor como lo es una lesión, hambre, demasiado calor, mucho frío o un estresor psicológico, se activa la misma respuesta al estrés.

A fines de 1960 y durante la década de 1970 Martin Seligman (psicólogo norteamericano nacido en 1928) llevó a cabo junto a Steven Maier (1968) una serie de experimentos que revelarían un nuevo concepto. En uno de ellos, expusieron ratas a una serie repetida de estresores sobre los cuales los animales no tenían ningún control: una serie repetida de descargas eléctricas o ruidos fuertes, frecuentes, incontrolables e

impredecibles y sin ninguna posibilidad de descarga de frustración. El resultado observado fue una condición parecida a la depresión en humanos. Si se tomaba a un grupo de ratas nuevas, no tratadas, y se les daba una tarea para aprender (por ejemplo, a evitar una descarga eléctrica moviéndose en la jaula), la aprendían rápidamente; en contraste, las ratas tratadas no aprendían la tarea, habían aprendido la indefensión (“recibiré una descarga en cualquier momento, no importa lo que haga, no tengo ningún control sobre ello”). Este fenómeno, llamado indefensión aprendida, comparte según Seligman muchos rasgos con la depresión en humanos. Los animales con indefensión aprendida poseen un problema motivacional, no intentan una respuesta para afrontar una nueva situación. Esto es similar a lo observado en pacientes con depresión, quienes ni siquiera intentan una nueva tarea que podría mejorar su situación (“Estoy cansado, parece muy difícil hacer eso, igualmente no creo que funcione...”).

2.1.2. Enfoque del estrés en el trabajo

Todos los trabajos son potencialmente estresantes, aunque las tensiones varían de manera considerable. Algunos son demasiado tediosos, como el control de máquinas o el resguardo de propiedades. En otros se maneja una cantidad exagerada de estímulos que son físicamente demandantes, lo cual conduce al agotamiento. La palabra estrés se deriva del latín *stringere*, que significa “apretar” (Cox, 1978). Es un término que se ha utilizado tanto y es tan ambiguo, que muchos están de acuerdo en que debería dejar de usarse. Hay numerosas definiciones: algunos creen que el estrés puede y debe definirse subjetivamente; otros consideran que se requiere una definición objetiva, algunos investigadores estiman que es adecuada una definición global; otros destacan que el estrés es multidimensional.

Hasta el siglo XVIII coloquialmente denotaba trabajo arduo, adversidad o aflicción. Posteriormente lo utilizaron los físicos para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; de ahí “*estrés y esfuerzos*”. En el siglo XIX se creía que la búsqueda y el mantenimiento de un estado interno constante era la esencia de una vida “*libre e independiente*”. Los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable. Esta búsqueda del equilibrio se denominó homeostasis, término derivado de las palabras griegas homio, que significa similar, y stasis, que quiere decir estado. Se creía que el estrés representaba una amenaza para la homeostasis (“*la pérdida del equilibrio*”), pero este uso del término estaba sujeto a cambios e imprecisión.

La indecisión entre tratar de entender el estrés como estímulo y respuesta, o como ambas cosas, sentó las bases para la elaboración de modelos posteriores del estrés, los cuales son concebidos, en términos generales, como ambientales, médicos y personales. Cox (1978) identificó 3 modelos distintivos; es decir, basado en respuestas, basado en estímulos e interactivo. Los modelos basados en respuestas concebían el estrés como una variable dependiente; es decir, una respuesta o reacción a un estresor como peligro o trabajo excesivo.

Los modelos basados en estímulos consideraban el estrés como una variable del ambiente (como el ruido excesivo, el frío o las tareas que se deben realizar en un periodo breve de tiempo), mientras que los modelos interactivos trataban de incorporar elementos de respuestas y estímulos, además de algunos factores que posiblemente intervenían como las diferencias de personalidad. Uno de los partidarios más importantes del enfoque basado en respuestas, que tal vez sea el más difundido, es Selye

(1956), cuyas ideas predominaron en las investigaciones acerca del estrés durante muchos años. Selye observó que la inyección de extracto de ovario de bobino en ratones de laboratorio provocaba una triada de cambios morfológicos: incremento adrenocortical (hormona polipeptídica, producida por la hipófisis y que estimula a las glándulas suprarrenales) y úlceras gastrointestinales. También advirtió que la inyección de otros extractos provocaba las mismas respuestas, como sucedía con la exposición al frío, al calor, a los rayos x, dolor, ejercicio forzado, etc. Llegó a la conclusión de que dicha triada de reacciones era una respuesta “*no específica*”, ya que se presentaba independientemente de la naturaleza del estímulo.

Fue entonces cuando se utilizó el término de síndrome general de adaptación para describir esta pauta de respuesta, más tarde se identificaron 3 fases temporales: una reacción inicial de alarma, que rápidamente da lugar a una fase de resistencia y termina en el agotamiento si los esfuerzos de adaptación resultaron infructuosos. Selye identificó lo que denominó enfermedades de adaptación, que se presentan de manera indirecta cuando el organismo o la persona luchan por manejar el estresor inicial. Según este modelo, un agente homeostáticamente destructor induce una respuesta de adaptación en forma indeterminada. Al parecer, a mediados de la década de 1950 Selye estableció la definición del estrés basado en una respuesta como “*la suma de todos los cambios no específicos causados por función o daño*”. Posteriormente, esta definición fue modificada como “*la respuesta no específica del cuerpo a cualquier exigencia a la que se le someta*”, con lo cual se hizo más incluyente.

Los críticos del modelo de Selye se centraron básicamente en la no especificidad de la hipótesis. Muchos aseguran que es posible que las situaciones convencionales de laboratorio diseñadas para el estudio de los estresores físicos desencadenen respuestas

emocionales como malestar o hasta dolor. Selye sugería que quizás sea a esto, y al estresor físico mismo, a lo que responda el sujeto. Un segundo problema con el modelo de Selye era su clara incapacidad para determinar los “*primeros mediadores*” de la respuesta del estrés; es decir, el mecanismo mediante el cual podían desencadenarse ciertas respuestas, sin importar la respuesta del estresor. Por ejemplo, es posible que el primer mediador sea el aparato psicológico implícito en la estimulación emocional, que Selye creía que acompañaba a la exposición al estímulo nocivo. Esto colocaría al primer mediador hipotético en un nivel psicológico de integración superior y más complejo que los sistemas circulatorio o neutral supuestos por este investigador. En este sentido, trabajos posteriores se centraban en la respuesta perceptual y afectiva del sujeto al estrés y no solamente en las reacciones fisiológicas.

La idea ampliamente aceptada a mediados de la década de 1950, cuando Selye desarrollaba su definición basada en respuestas, concebía al estrés como una característica del ambiente que ejercía sus efectos sobre el individuo. El estrés se consideraba una variable independiente como algo que sucede, en contra posición a algo que el sujeto provocaba.

Las situaciones estresantes se atribuían a la falta de control, la estimulación excesiva o deficiente de los sentidos, el aislamiento, etc. Los problemas más importantes con este enfoque radican en la dificultad de cuantificar el nivel de estrés en una situación determinada, además el grado en el que diferían en su percepción de la amenaza y el estrés.

A partir de estos modelos antagónicos surgió la perspectiva interactiva en la que se considera que el estrés ocurre cuando un subconjunto de exigencias ambientales coincide con un subconjunto de características individuales de susceptibilidad. En esta

categoría entran los modelos transaccionales, homeostáticos y de equilibrio, pero la mayoría de ellos eran no interactivos. Además de integrar los estímulos y elementos de respuesta, el modelo interactivo se centraba especialmente en los mecanismos de evaluación por medio de los cuales una situación era calificada de estresante. El énfasis en la valoración es esencialmente una perspectiva psicológica, la cual sugiere que algunas características asociadas con las personas (quizá como el resultado de experiencias previas) conducían en que percibieran a que ciertos acontecimientos o factores del ambiente eran más amenazadores que otros. Básicamente, estos modelos tratan de especificar los estresores ambientales más relevantes que pueden conducir al estrés, además de características significativas de los individuos; pero, sobre todo, cómo y cuáles interactúan para causar el estrés.

2.1.3. Modelo de fuentes potenciales del estrés

Existen tres categorías de estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales, a continuación, se presenta un modelo de estrés presentado por Cooper y Payne (1978);

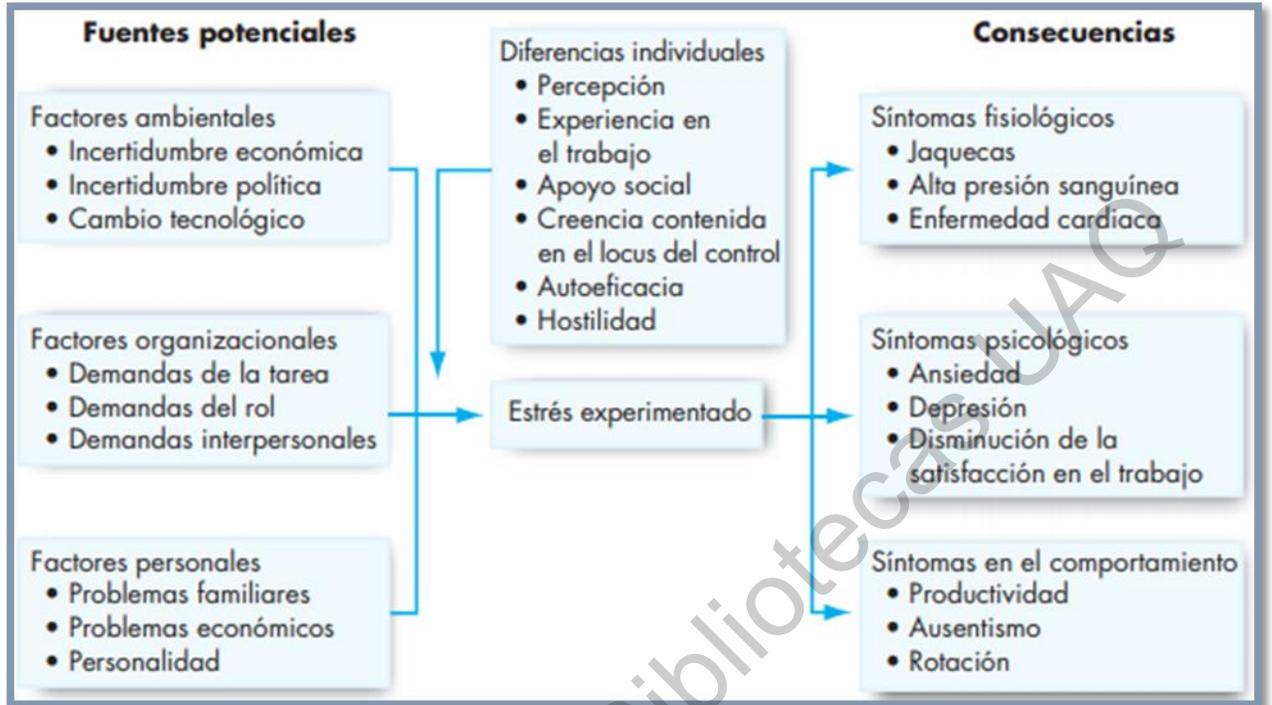


Figura 2. Un modelo del estrés. Fuente: Stephen Robbins y Judge (2009)

1. Factores ambientales: según Rafferty y Griffin (2007), existe cierta incertidumbre ambiental que influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los involucrados de ésta. Las evidencias indican que la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para manejar los cambios organizacionales y no adaptarse al cambio tan fácilmente como se espera. Existen tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica. Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbres económicas, esto provoca que una economía en riesgo genera que la gente siente ansiedad con respecto de la seguridad en su empleo. Las incertidumbres políticas solo tienden a crear estrés entre sistemas no políticos estables, ya que el cambio que se implementa por lo general no es de manera ordenada. El cambio tecnológico es el tercer tipo de factor ambiental que genera estrés, ya que las innovaciones hacen que las

aptitudes y experiencia de los empleados queden obsoletas en corto tiempo, las computadoras, robótica, automatización y otras formas similares de innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les ocasionan estrés ya que tienen que aprender rápido a usarlas o en algunas ocasiones un proceso puede ser desarrollado por máquinas y esto influya a no tener que depender del factor humano para realizar un trabajo, lo que significa una pérdida de empleos masivo.

2. Factores organizacionales: Dwyer, y Ganster (1993), mencionan que las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, tienden a crear estrés, si a esto se adhiere un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables, puede llegar a crear una gran molestia y frustración por parte de las personas que se sientan aludidas. Se han clasificado los factores alrededor de las demandas de la tarea, de los roles e interpersonales. Dicho esto, las demandas de la tarea son factores relacionados con el trabajo de una persona, y esto incluye el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea y grado de automatización), condiciones de trabajo, y distribución física del sitio. De manera similar, trabajar en una sala saturada o en un lugar donde el ruido y las interrupciones son constantes, aumenta la ansiedad y el estrés visto Evans y Johnson (2000). Cada vez más, a medida que el servicio al cliente se hace más importante, el trabajo emocional es una fuente de estrés. Las demandas del rol se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización y estos conflictos de roles generan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer, ya que, si existe alguna ambigüedad del rol, se puede llegar a creer que las expectativas de éste no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que hace. Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados y a la falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones

interpersonales que ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social, como el querer encajar o agradar a sus simpatizantes.

3. Factores personales: Major, Klein y Ehrhart (2002), mencionan que el individuo normal trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo. Entonces, la categoría final incluye los factores de la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad. Incluso se puede llegar a considerar las dificultades conyugales, la ruptura de una relación y problemas con la disciplina de los hijos, son ejemplos de problemas de relación que crean estrés en los empleados que no se quedan en la puerta de entrada cuando llegan al trabajo. Los problemas económicos creados por los individuos que se exceden en sus recursos financieros es otro conjunto de dificultades personales que generan estrés para los empleados y distraen su atención del trabajo. Sin importar su nivel económico, las personas que ganan \$180,000 pesos al año parecen tener tantos problemas para manejar sus finanzas como los que perciben \$90,000 pesos, algunos individuos son malos administradores del dinero o tienen deseos que superan su capacidad de pago, por lo que empiezan a gastar sin medida y empiezan a tener compromisos financieros con sus tarjetas de crédito que pueden generar una deuda excesiva. Es decir, los síntomas del estrés expresados en el trabajo en realidad se originan en la personalidad del individuo, por lo que los estresores acumulativos son un hecho que tiende a ser pasado por alto cuando los estresores se analizan en forma individual. Por tanto, un solo estresor tal vez carezca de importancia por sí mismo, pero si se agrega a un nivel de estrés ya elevado puede convertirse en “la gota que derrame el vaso”.

2.1.4. Consecuencias del estrés

El estrés puede manifestarse de diferentes maneras, ya que un individuo que experimente mucho estrés puede desarrollar presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito o propensión a sufrir accidentes, Dunnette y Hough (1992). Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento, que se analizarán a continuación;

1. Síntomas fisiológicos: la mayor parte de la atención que se prestó en un principio al estrés estaba dirigido a los síntomas fisiológicos. Esto se debía sobre todo al hecho de que el tema era investigado por especialistas en la salud y las ciencias médicas. Estas investigaciones llevaron a la conclusión de que el estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardíaco y respiratorio, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardíacos, aunque aún no está muy clara la relación entre el estrés y los síntomas fisiológicos particulares, anteriormente los investigadores habían concluido que había pocas relaciones con el estrés, Beehr y Newman (1978). Eso se atribuía a la complejidad de los síntomas y a la dificultad de medirlos de manera objetiva. En tiempos más recientes, ciertas evidencias sugieren que el estrés tiene efectos fisiológicos dañinos.

2. Síntomas psicológicos: el estrés ocasiona insatisfacción, y aquel relacionado con el trabajo produce insatisfacción relacionada con el empleo, que en realidad es "*el efecto psicológico más simple y obvio*" del estrés según Steffy y Jones (1988). Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Las evidencias indican que cuando se coloca a las personas en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, o en los que hay una

falta de claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción. De manera similar, entre menos control tengan las personas sobre el ritmo de trabajo, mayores serán el estrés y la insatisfacción.

3. Síntomas en el comportamiento: los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desórdenes del sueño, basando de Croon y Sluiter (2004).

2.2. Compromiso Organizacional

2.2.1. Definiciones de Compromiso Organizacional

Alles (2013), define ciertas competencias que deben estar presentes en todos los trabajadores, las cuales se categorizan en: A, B, C y D para ver su nivel de importancia dentro de una organización. Alles, define principalmente el Compromiso como la capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Así como para apoyar e instrumentar decisiones consustanciando por completo con el logro de los objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización.

A continuación, se verá el Compromiso en sus diferentes niveles A, B, C y D para ver su nivel de importancia;

A: *Capacidad para definir la visión, misión, valores y estrategias de la organización y generar en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos propios. Capacidad para demostrar respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas y motivar a otros a obrar del mismo modo. Implica, además capacidad para*

cumplir con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, y superar los resultados esperados para su gestión. También, ser un referente en la organización y en la comunidad en la que se desenvuelve por su disciplina personal y alta productividad.

B: Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados en la visión, misión, valores y estrategias organizacionales en relación con el área a su cargo y generar dentro de ésta la capacidad de sentirlos como propios. Capacidad para demostrar respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Implica, además, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, y superar los resultados esperados para su área de trabajo. También, ser un referente en su área y en el ámbito de la organización por su disciplina personal y alta productividad.

C: Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados en relación con el sector a su cargo y generar dentro de éste la capacidad de sentirlos como propios. Capacidad para demostrar respeto por los valores y las personas, motivar a los integrantes a su sector de obrar del mismo modo. Implica, además, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales, y superar los resultados esperados para su sector de trabajo. También, ser un referente en un sector y en su área por su disciplina personal y alta productividad.

D: Capacidad para cumplir con los lineamientos fijos para su puesto de trabajo y sentir como propios los objetivos organizacionales. Capacidad para demostrar respeto por los valores organizacionales, cumplir con sus obligaciones personales y laborales, y superar los resultados esperados para su puesto de trabajo. Implica ser un referente para sus compañeros por su disciplina personal y alta productividad.

Por otro lado, Robbins (2009), ve el Compromiso Organizacional como la manera en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y de esta manera desea mantener su relación con la misma por un periodo prolongado. Por lo que el involucramiento en el trabajo se refiere a identificarse y comprometerse con tareas específicas, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

Para Mowday y Boulain (1974) consideran el Compromiso Organizacional como la manera de confiar y seguir las metas y valores de la organización, y así aceptarlas con carácter legítimo, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro del grupo de trabajo que lo integra.

Para Díaz y Montalbán (2002), sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja. Los primeros estudios sobre Compromiso Organizacional aparecieron a partir de mediados de los años 1960 a raíz de los estudios de Lodhal y Kejner (1965). Con el tiempo se fueron ampliando nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo y actitudes (Randall, Cote, 1991; Morrow, 1993). El objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan tres tipos de componentes: organizacionales; personales y del entorno (Meyer y Allen 1997). Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares,

afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales.

2.2.2. Modelo de Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991), hacen referencia a una aproximación actitudinal donde el compromiso surge de la información y el significado que la persona ofrece a sus experiencias con la organización, el cual lleva a un reconocimiento o estado psicológico consciente producido por condiciones ambientales, como por ejemplo, congruencia de metas y objetivos entre empleado–empresa, tener una identificación con la organización al punto de interpretar las ganancias o pérdidas de la empresa como propias, y de él se deriva la acción (permanencia) y anticipación de experiencias positivas (Angle y Perry, 1983) apoyando así la formación del compromiso actitudinal.

En investigaciones más recientes, Allen y Meyer (1990), proponen un modelo de compromiso que sirve para interpretar investigaciones existentes y futuras, el cual se describe en los siguientes componentes:

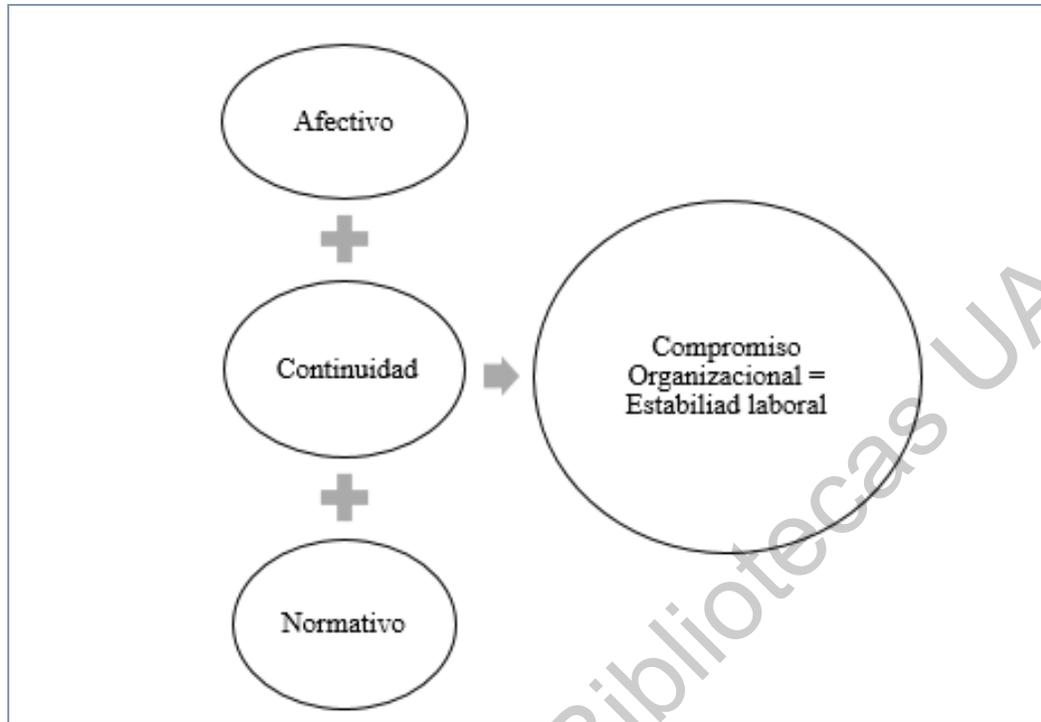


Figura 3. Elaboración propia en base a Allen y Meyer (1990).

1. Compromiso afectivo: En el caso del compromiso afectivo, abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de pena (Meyer y Allen, 1991). El autor señala que los trabajadores que tienen un compromiso afectivo con la organización se identifican con ésta, aceptan las metas y valores de la organización y están más dispuestos a hacer esfuerzos extras a favor de la organización. De la misma manera, se señala que, si los directivos que llevan la organización pudieran elegir qué tipo de compromiso a implementar en su personal, sería el del tipo afectivo, ya que conlleva una parte de relación sentimental. Los empleados con compromiso afectivo tienden a exhibir conductas civilizadas a nivel interpersonal y organizacional, como de ayudar a otros, ser cooperativos y a expresar sus ideas más libremente. Sin embargo, el modelo de influencia social sugiere que los empleados que tienen un vínculo directo con el trabajador que renuncia, se verá más propenso a dejar la organización, como si fuera

contagioso (Colquitt, 2007). Dentro del compromiso afectivo, existen ciertos antecedentes, como las características personales, la estructura organizacional y las experiencias laborales. Las características personales son las que llevan a diferencias de disposiciones entre trabajadores a comprometerse afectivamente Meyer y Allen, (1991). Si sus características personales coinciden con los factores ambientales, podrían tener actitudes más positivas que los que tienen experiencias menos compatibles.

2. Compromiso de continuación: En cuanto al compromiso de continuidad, abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de ansiedad. En este compromiso existe un beneficio asociado a permanecer en el trabajo y un costo asociado a irse de éste. Un alto compromiso de continuidad dificulta el que un trabajador se cambie de organización por las pérdidas asociadas a un cambio de trabajo. Un factor que aumenta este compromiso es el monto total que invierte (en términos de tiempo, esfuerzo y energía), un trabajador en el dominio de su rol o en el cumplimiento de sus funciones en la organización, así como también la falta de alternativas de empleo. Este tipo de compromiso tiende a crear un compromiso mucho más pasivo, en la forma de lealtad (Meyer y Allen, 1991).

3. Compromiso normativo, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos. Y el abandonar la organización genera un sentimiento de culpa (Colquitt, 2007). Este compromiso existe cuando hay una sensación de que quedarse es lo que se debe hacer, lo correcto. Esta sensación puede corresponder a filosofías personales de trabajo o a códigos generales acerca de lo que es bueno o malo. Además de esto, parece haber dos vías para construir un sentido de obligación en el compromiso. Meyer y Allen (1991) hacen referencia al rol de los padres y la cultura, así como la

reciprocidad por obligación sobre el compromiso normativo. Otra forma de construir este compromiso normativo es formando parte de una organización de caridad. Esta última vía, según (Colquitt,2007), aplica mucho más a los jóvenes profesionales. En este sentido, hay evidencia que indica que los miembros de la generación Y son más propensos a formar parte de este tipo de organizaciones que a otras.

Así, cuando se habla de compromiso, se presume una garantía de que alguien realizará alguna acción, aceptará cambiar cosas o situaciones (Becker, 1960), por tanto, puede considerarse como una promesa u obligación de una persona con una entidad como una organización, una idea, una causa, algún aspecto o situación, además de conectarse con eventos futuros (Brown, 1996). En este sentido, el compromiso puede verse como un aspecto donde una persona decide actuar con base en una promesa u obligación y que llevará a ambas partes a tener un mejor resultado futuro, es decir, al aceptar un compromiso se sabe que la persona actuará por cuenta propia, sin requerir de presión externa, pues quiere llevar a cabo cierta conducta.

Por esta razón, el compromiso hace referencia a la implicación con la meta elegida, a la actitud de seleccionar el camino en función de los valores personales de manera que esa "realidad psíquica individual" que cada uno construye, se convierta en un compromiso colmado de sentimientos dentro del marco organizacional. En este sentido, el compromiso de los trabajadores no viene impuesto, sino que es una decisión personal donde intervienen elementos de distinta naturaleza, siendo los aspectos emocionales los que presentan mayor relevancia (Salvador, 2005).

La organización no es sólo un espacio de trabajo ni búsqueda de funcionalidad complicada. Es siempre, en sí misma, múltiples organizaciones, con una gran variedad de sentidos; es una máquina, una misión, un sistema ecológico, un organigrama, un

organismo vivo, una arena de poder, una prisión, una cultura, un campo de batalla y un cerebro. Por esta razón es importante conocer y estudiar las organizaciones: porque no escapamos de ellas y es mejor entenderlas para poder adaptarnos y desenvolvernos con naturalidad en su entorno. La palabra organización se deriva etimológicamente de un vocablo griego, que significa “instrumento”. En español presenta varios significados; uno de ellos se refiere a la segunda etapa del proceso administrativo o a cierto colectivo de personas que persiguen un objetivo determinado. Todas las organizaciones tienen en común un cierto número de personas unidas por el propósito explícito de alcanzar metas; de esta manera surge una sociedad organizada, o bien, una organización social.

En el transcurso de la historia, se ha comprobado que cualquier empresa puede desaparecer si no desarrolla sus fortalezas, los conocimientos y la creatividad necesarios para superar los retos que se le presentan. Establece Pariente (2001), que el desarrollo organizacional es, fundamentalmente, una estrategia de cambio controlado, una manera de solucionar múltiples problemas a los que se enfrentan las organizaciones; dicho cambio está constituido por esfuerzos deliberadamente encaminados a eliminar una situación insatisfactoria mediante la planificación de una serie de acciones y estrategias que son el resultado de un análisis de la organización.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. Ericsson, un mundo de comunicación

Con más de 140 años en el mercado, Ericsson se presenta como una compañía multinacional de Suecia dedicada a ofrecer equipos y soluciones de telecomunicaciones, principalmente en los campos de la telefonía móvil, las comunicaciones multimedia e internet. La compañía fue fundada en 1876 por Lars Magnus Ericsson, originalmente como un taller de reparación de equipos de telegrafía. L. M. Ericsson comenzó su camino como trabajador en varias fábricas, parte en su natal Värmland, parte en Estocolmo. Tras una estancia en el extranjero como estudiante becado, creó un taller en 1876 para fabricar instrumental matemático y físico. Este fue el mismo año en el que Bell patentó el teléfono. Ericsson comenzó a los pocos años a fabricar aparatos telefónicos, sacando al mercado en 1878 los primeros aparatos telefónicos construidos por él. Pronto su inventiva se hizo conocida en los mercados mundiales.

Ericsson es uno de los líderes mundiales en telecomunicaciones con el 40% de cobertura del mercado, ofreciendo soluciones en servicios de tecnología de la comunicación, su CEO es Börje Ekholm (2017), el cual encabeza la empresa para promover el valor de la conectividad.

Número de empleados a nivel mundial:

- Sureste de Asia, Oceanía e India: 23,623 personas.
- Noreste Asia: 12,321 personas.
- Norte America: 9,798 personas.
- Europa y Latinoamérica: 47,528 personas.
- África: 4,311 personas.

- Total: 97,581 personas a nivel mundial.

Desglose de género:

- Mujeres 23%.
- Hombres 77%.

3.1.1. Misión

Innovar la tecnología para el bien. En su idioma original inglés: “Innovate technology for good”, Börje Ekholm, President and CEO, Ericsson (2018).

3.1.2. Visión

Tecnologías diseñadas para hacer el mundo más fácil. En su idioma original inglés “Technologies designed to make the world easier”, Börje Ekholm, President and CEO, Ericsson (2018).

3.2. Ericsson México, Querétaro

Elie Hanna (2017) es el nuevo presidente de Ericsson México, Centroamérica y el Caribe. El cargo lo desempeña en la Ciudad de México es desarrollar y coordinar la estrategia de negocios sobre clientes nuevos y existentes.

Durante los últimos 10 años, Elie Hanna ha ocupado cargos ejecutivos en Ericsson, principalmente en Asia, África del Norte y Suecia. En 1996 se unió a la empresa de telecomunicaciones como ingeniero de implementación de sistemas del gigante tecnológico en Canadá.

Gran parte del crecimiento de las operaciones de Ericsson en México se lleva a cabo desde Querétaro. Del 2018 al 2020, la compañía pretende llegar a cinco mil empleados, de los tres mil que suma actualmente en el país.

Humberto Rezende, director del Centro Global de Servicios (2018) cuenta con Ericsson en Querétaro, confiando en la aprobación y entrada en vigor de la reforma en telecomunicaciones que está abriendo nuevas oportunidades para la empresa a nivel nacional. Instalada en el complejo industrial Empresalia, 5 de febrero, colonia Obrera, en donde dispone de dos pisos.

Actualmente, como nicho de la investigación se tomará como ejemplo para este estudio las oficinas de Ericsson Querétaro (con una antigüedad de 6 años en el Estado de Santiago de Querétaro, Querétaro), conformado de 300 empleados distribuidos en diferentes áreas de ingeniería y administrativas, en donde exclusivamente el área de Planeación de Proyectos consta 90 personas, por lo que la muestra fue tomada de 30 empleados.

4. METODOLOGÍA

4.1. Planteamiento del Problema

Actualmente no se cuenta con una propuesta de solución que evite que el Estrés Laboral deje de afectar el Compromiso Organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Querétaro. Actualmente, existe personal con historial médico dentro de la empresa con enfermedades provocadas por el estrés y otros tipos, tales como; gastritis, úlceras gástricas, problemas con la vesícula, derrames oculares provocados por un alta presión, migrañas, parálisis faciales, convulsiones por no descansar bien, depresión medicada, entre otras como personal que fuma más de una cajetilla de cigarros al día, o que no tiene un orden alimenticio correcto, lo cual conlleva a que coman de forma obsesiva o se salten las comidas más importantes del día como el desayuno por atender el trabajo.

A raíz de esto, ha habido una fuerte rotación de personal lo cual ha generado que se requieran más contrataciones y mayor índice de nuevos entrenamientos al personal nuevo, lo cual tiende a generar mayor responsabilidad para los que ya se encuentran laborando. La empresa Ericsson a nivel mundial, tiene a sus empleados con un seguro de gastos médicos mayores que apoya a la salud y prevención de cualquier malestar, sin embargo, para efectos prácticos de esta investigación el médico que labora dentro de la empresa en las oficinas localizadas en Querétaro lleva un registro de todos aquellos que han sufrido algún problema de salud que no los deje continuar con sus labores. Es por ello, que se presume, con el siguiente estudio, demostrar con un estudio cuantitativo en dónde se encuentra la raíz por la cual el personal se encuentra estresado y que a su vez esto genere un impacto negativo en su Compromiso Organizacional.

4.2. Justificación

La presente investigación se enfoca en estudiar e identificar el Estrés Laboral y su impacto con el Compromiso Organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro, ya que actualmente se ha detectado personal dentro de la empresa con problemas de salud ocasionados por el estrés y un alto índice de rotación de personal. Lo que ha incrementado el uso del seguro de gastos médicos mayores que la empresa Ericsson otorga a su personal, e incluso se ha tenido mayor inversión económica en contratación, capacitación y liquidaciones por parte de la entrada y salida de los colaboradores. Por otro lado, la parte psicosocial de los colaboradores también es un aspecto que se ve afectado cuando los colaboradores trabajan bajo estrés lo cual repercute de manera concreta en la calidad de las aptitudes físicas que se requieren en el puesto de trabajo. Sumado a lo anterior las competencias cognitivas como lo es tratar mayor volumen de información, la cual es cada vez más compleja para la toma de decisiones, se ve afectada por factores estresantes lo cual trae como consecuencia una disminución en el rendimiento del colaborador en su puesto de trabajo. Por otro lado, capacidades como las organizativas en cuanto al tiempo o gestión de recursos, también se ven disminuidas si el colaborador no trabaja en un clima de seguridad personal. Además de lo anterior las habilidades emocionales que median al trabajar en equipos, depender del trabajo de otras personas, asumir mayores responsabilidades, tratar con clientes o usuarios muy exigentes, etcétera son potenciales focos de riesgos psicosociales que se consideran fundamentales para justificar el estudio de la presente investigación y que encuentra eco en el estudio de Cooper y Payne (1978), con su modelo de categorización de estresores potenciales, tales como; ambientales, organizacionales y personales y en el modelo de compromiso de Allen y

Meyer (1990), que analizan el impacto de los factores estresantes en el: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Identificar el impacto del estrés laboral con el compromiso organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro.

4.3.2. Objetivos específicos

1. Caracterizar el Estrés Laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones del Estado de Querétaro.
2. Caracterizar el Compromiso Laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones del Estado de Querétaro.
3. Evaluar el nivel de Estrés Laboral que se tiene en la organización basándose en el modelo de Cooper y Payne (1978).
4. Evaluar el nivel de Compromiso Organizacional que tiene en el personal basándose en el modelo Allen y Meyer (1990).
5. Presentar una propuesta de solución que evite que el Estrés Laboral afecte el Compromiso Organizacional.

4.4. Preguntas de investigación

Lo que finalmente se desea saber es:

1. ¿Cómo influye el Estrés Laboral en el Compromiso Organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro?
2. ¿Cómo identificar los factores que afectan a la salud provocados por el Estrés Laboral?

3. ¿Cómo identificar los factores que afectan al Compromiso Organizacional?
4. ¿Cómo evaluar el nivel de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa?
5. ¿Cuáles son las posibles soluciones que se podrían aplicar para mantener un ambiente laboral comprometido evitando la rotación continua?

4.5. Hipótesis

Debido a que el presente estudio es una investigación cuantitativa, basado en la obra de Metodología de Investigación de Sampieri, Fernández y Baptista (2006), se plantea que la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno: es dinámica, cambiante y evolutiva.

Sampieri, Fernández y Baptista (2006) indican que la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, y otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo, brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. Se establece que la hipótesis es la guía para una investigación o estudio, donde la hipótesis indica lo que se trata de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, ya que debe ser formulada a manera de proposición. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Así mismo, se argumenta que para definir qué alcance inicial y final tendrá una investigación, se establecen cuatro tipos de alcance: exploratorio, descriptivo, correlacional y/o explicativo, los cuales se definen de la siguiente forma:

1. Los estudios exploratorios tienen como objetivo esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Esta clase de investigaciones sirven para desarrollar métodos que se utilicen en estudios más profundos.
2. Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes.
3. Los estudios correlacionales pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos o características entre sí o, también, si no se relacionan.
4. Los estudios explicativos buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos.

Alcance del estudio	Formulación de hipótesis
Exploratorio	No se formulan hipótesis.
Descriptivo	Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.
Correlacional	Se formulan hipótesis correlacionales.
Explicativo	Se formulan hipótesis causales.

Figura 4. Formulación de hipótesis en estudios cuantitativos con diferentes alcances. Fuente Sampieri (2006 S.P).

Tomando en cuenta lo anterior, se definieron tres hipótesis explicativas para la presente investigación del Estrés laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional en una empresa de telecomunicaciones, en el estado Querétaro, ya que busca encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos:

1. El Estrés Laboral impacta en el Compromiso Organizacional, causando implicaciones de salud, rotación de personal y capacitación.
2. El Estrés Laboral genera problemas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento al personal.

3. El Compromiso Organizacional es la garantía de conectarse con la visión y misión empresarial.

4.5.1. Variable independiente: Estrés laboral.

Una variable independiente es aquella cuyo valor no depende de otra variable. Es aquella característica o propiedad que se supone, es la causa del fenómeno estudiado, Sampieri, Fernández y Baptista (2006). El Estrés Laboral es la causa principal y objeto de estudio de la presente investigación que se pretende desarrollar para evaluar su impacto en la organización.

4.5.2. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

Una variable dependiente es aquella cuyos valores dependen de los que tomen otra variable. Son las variables de respuesta que se observan en el estudio, y que podrían estar influidas por los valores de las variables independientes, Sampieri, Fernández y Baptista (2006). El Compromiso Organizacional, se ve impactado por el Estrés Laboral, y a su vez se pretende analizar el grado en el que se encuentra dentro de la empresa.

4.6. Población y muestra

Para la obtención de resultados se utilizó una de las técnicas de muestreo probabilístico conocido como el muestreo aleatorio simple, Cochran (1980), por ser la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, como lo son los empleados del área de proyectos en la empresa de telecomunicaciones, tienen probabilidad de ser seleccionados para la muestra, lo cual es la forma más fácil de muestreo probabilístico. Se aseguró que todos los miembros de la población fueran incluidos en la lista (personal con puesto de planeadores de proyectos) y luego se seleccionó al azar el número deseado de sujetos

como lo fueron las 30 personas. Esto se decidió por conveniencia de acuerdo con las características de recursos y tiempo destinado a la presente investigación, ya que en la empresa Ericsson, Querétaro en donde se realizó el estudio, se optó por elegir el área de proyectos como parte de esta observación. Con un enfoque de estudio cuantitativo se emplearon técnicas objetivas, como la observación controlada y estructurada de la que se extraen los datos orientados a un resultado medible y sólido que pueda además graficarse. Este procedimiento de decisión pretende señalar, entre ciertas alternativas, magnitudes numéricas en donde se consideraron los puntos más importantes a evaluar:

1. La relación numérica entre las variables del problema de investigación.
2. Se centra en una causa y un efecto, o lo que es lo mismo: se basa en la aplicación de un estímulo para obtener una respuesta.

4.7. Instrumento

El instrumento utilizado para recolectar la información fue un cuestionario con escala Likert (1932), también denominado método de evaluaciones sumarias, comúnmente utilizado en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales.

La elaboración de la escala consiste según Vallejo, Urosa y Ángeles (2003):

1. Preparación de los objetos iniciales: se elaboran una serie de enunciados afirmativos y/o negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, en este caso a manera de pregunta aplicado a un cuestionario.
2. Administración de los objetos a una muestra representativa de la población cuya actitud se desea medir. Se les solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada objeto mediante una escala.

3. Asignación de puntajes a los objetos: se le asigna un puntaje a cada objeto, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
4. Asignación de puntuaciones a los sujetos: la puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos objetos.
5. Análisis y selección de los objetos; mediante la aplicación de pruebas estadísticas, se seleccionan los datos ajustados al momento de efectuar la discriminación de la actitud en cuestión, y se rechazan los que no cumplan con este requisito.

Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los involucrados para que éstos lo evalúen en función de su criterio subjetivo, generalmente se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo. Normalmente hay 5 posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo.

El formato de utilizado basado en la escala de Likert con 5 niveles de respuesta para este cuestionario fueron (Ver Anexo A):

1. Casi nunca
2. En ocasiones
3. Normalmente
4. Casi siempre
5. Siempre

Con 33 preguntas de las cuales 9 de ellas son para adquirir los datos generales relacionados con la edad, sexo, puesto en la empresa, estado civil, antigüedad, dependientes económicos, escolaridad y nivel económico, así mismo cuenta con 12 preguntas que midieron el Estrés Laboral que tienen que ver con afectaciones físicas y psicológicas; y finalmente 12 preguntas que midieron el Compromiso Organizacional mostrando el nivel de interés de los involucrados hacia la organización.

Todas estas se validaron por pares en el área de Administración de Proyectos en la empresa Ericsson, Querétaro, el instrumento se aplicó como se mencionó anteriormente de manera exitosa a 30 trabajadores de puestos de planeadores de proyectos, a continuación, se presentan las 33 preguntas;

Datos generales

1. Mi sexo es.
2. Mi edad es entre.
3. Estado Civil.
4. Mi puesto es.
5. Mi escolaridad concluida es.
6. Tengo dependientes económicos.
7. Mi nivel económico es.
8. Antigüedad en el a empresa.
9. Antigüedad en el puesto.

Estrés Laboral

1. Tengo dificultad para conciliar el sueño.
2. Tengo jaquecas y dolores de cabeza.
3. Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales.
4. Tengo sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo.
5. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual.
6. Siento disminución de interés sexual.
7. Tengo la respiración entrecortada o sensación de ahogo cuando me estreso.
8. Tengo disminución del apetito alimenticio.
9. Tengo temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).

10. Siento pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.
11. Tengo tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
12. Tiendo a sudar o palpitaciones.

Compromiso Organizacional.

1. Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo.
2. Me siento motivado de hacer lo mejor posible en mi trabajo cada día.
3. Me siento identificado con la cultura y los valores de la empresa.
4. Me siento apoyado por mi supervisor o compañeros en el trabajo.
5. El puesto de trabajo me da la posibilidad de crecer en mi área de la empresa en la que estoy.
6. Mis compañeros están comprometidos en hacer su trabajo con calidad.
7. Siento estabilidad con mi empleo.
8. Tengo la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa.
9. La empresa proporciona cursos y facilidades para adquirir nuevos conocimientos.
10. Tengo el equipo necesario para hacer bien mi trabajo.
11. Siento que mis opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participo.
12. Tengo reconocimiento por el esfuerzo y dedicación que invierto en mi trabajo.

4.8. Procedimiento

Primeramente, se obtuvo la autorización por parte de la máxima autoridad de la organización para el estudio de campo, existiendo el compromiso expreso de la más estricta confidencialidad tanto en el manejo del nombre como de la información obtenida, una vez aplicado el instrumento de obtención de datos, estos se procesaron

para obtener un análisis estadístico y mediante la generación de gráficas se observó el comportamiento de estos, para posteriormente establecer una opinión al respecto.

El cuestionario tiene instrucciones de cómo debe de ser contestado en cada sección, y se puede contestar en un lapso de 7 a 10 minutos dependiendo de la persona que lo conteste, cabe mencionar que fue un reto aplicar el cuestionario, ya que las 30 personas seleccionadas del área de administración de proyectos se encuentran laborando en horarios y turnos diferentes, incluso algunos trabajando de forma remota desde casa, como labor de investigación se consideró completar las 30 encuestas, las cuales tardaron en recolectarse en un lapso de dos meses, por los retos anteriormente presentados, ya que todas fueron respondidas de forma presencial y a mano cuando los involucrados coincidían en las instalaciones de las oficinas de Ericsson Querétaro.

4.9. Procesamiento de la información

Una vez que se contó con todos los datos, estos se organizaron para tener la posibilidad de efectuar un mejor análisis de la información, utilizando para tal efecto el paquete Excel 2013 para Windows 2010, en el cual se vaciaron las respuestas (Anexo B) las de cada cuestionario aplicado, procediendo a la elaboración de estadística descriptiva Cochran (1980) para las frecuencias o porcentajes y la generación de figuras y tablas de esta presente investigación.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Características de la muestra

Una vez que se procesaron todos los datos generales se obtuvo la siguiente información de los 30 encuestados de la empresa de telecomunicaciones, en el área de administración proyectos, con especialidad en planeación de proyectos.

Sexo	
Hombre	50%
Mujer	50%
Edad	
20 a 25 años	30%
26 a 30 años	37%
31 a 35 años	33%
Más de 35 años	0%
Estado Civil	
Soltero	36%
Casado	64%
Área	
Planeador de proyecto	100%
Escolaridad	
Licenciatura	86%
Posgrado	14%

Dependientes Económicos	
Si	53%
No	47%
Nivel Económico	
Bajo	0%
Medio	86%
Alto	14%
Antigüedad en la empresa	
Menor a un año	26%
1 a 3 años	70%
5 años o más	4%
Antigüedad en el puesto	
Menor a un año	16%
1 a 3 años	84%
5 años o más	0%

Tabla 1. Promedio de las personas que respondieron el instrumento de cuestionario de datos generales

5.2. Encuesta de Estrés Laboral

Se puede observar en la (Figura 5) que el personal cuenta con dificultades para conciliar el sueño, en donde 13% está en un rango de casi nunca, 17% en ocasiones, 30% en normalmente, 23% en casi siempre y un 17% en siempre. Se considera que la mayoría contestó con tendencia a tener dificultades para conciliar el sueño, se puede entender que no tienen un descanso adecuado y esto puede afectar en su rendimiento al día siguiente en su trabajo, Seligman y Maier (1968).

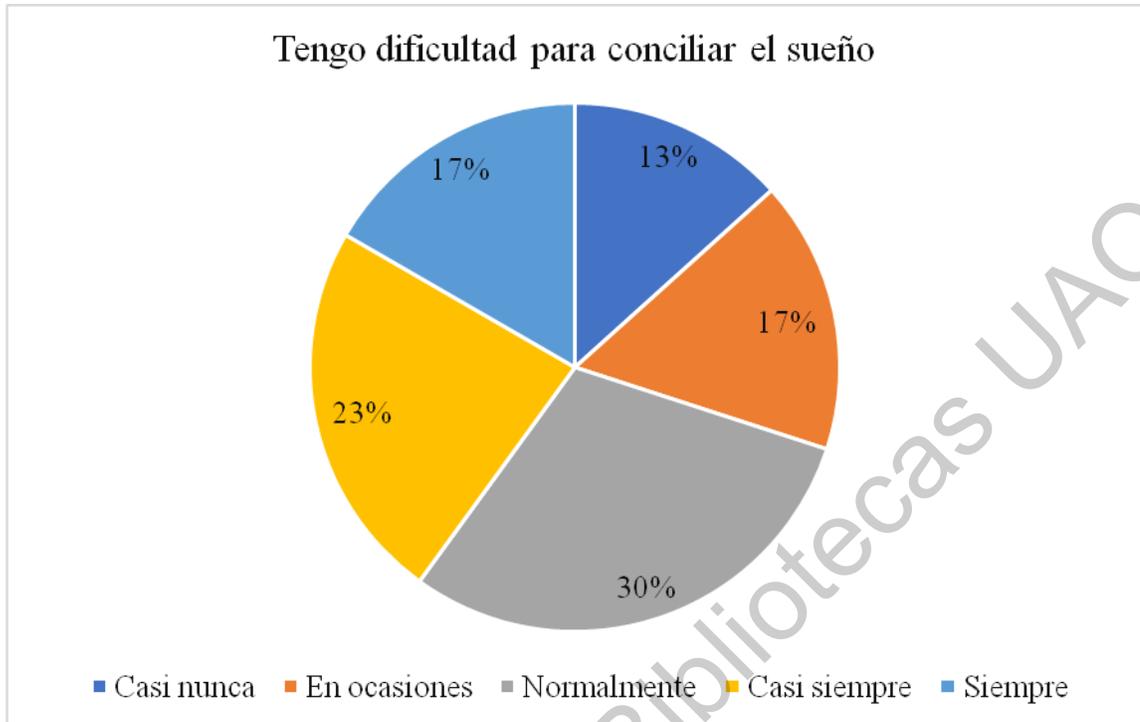


Figura 5. Tengo dificultad para conciliar el sueño. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 6*) que el personal tiende a tener jaquecas y dolores de cabeza, en donde 6% está en un rango de casi nunca, 20% en ocasiones, 20% en normalmente, 37% en casi siempre y un 17% en siempre. Si consideramos que la mayoría contestó con tendencia a tener dolores de cabeza, quiere decir que esto podría perjudicar a su concentración, y estabilidad, lo que conlleva a que tengan que tomar medicamentos para calmar la sensación de dolor, Steffy y Jones (1988).

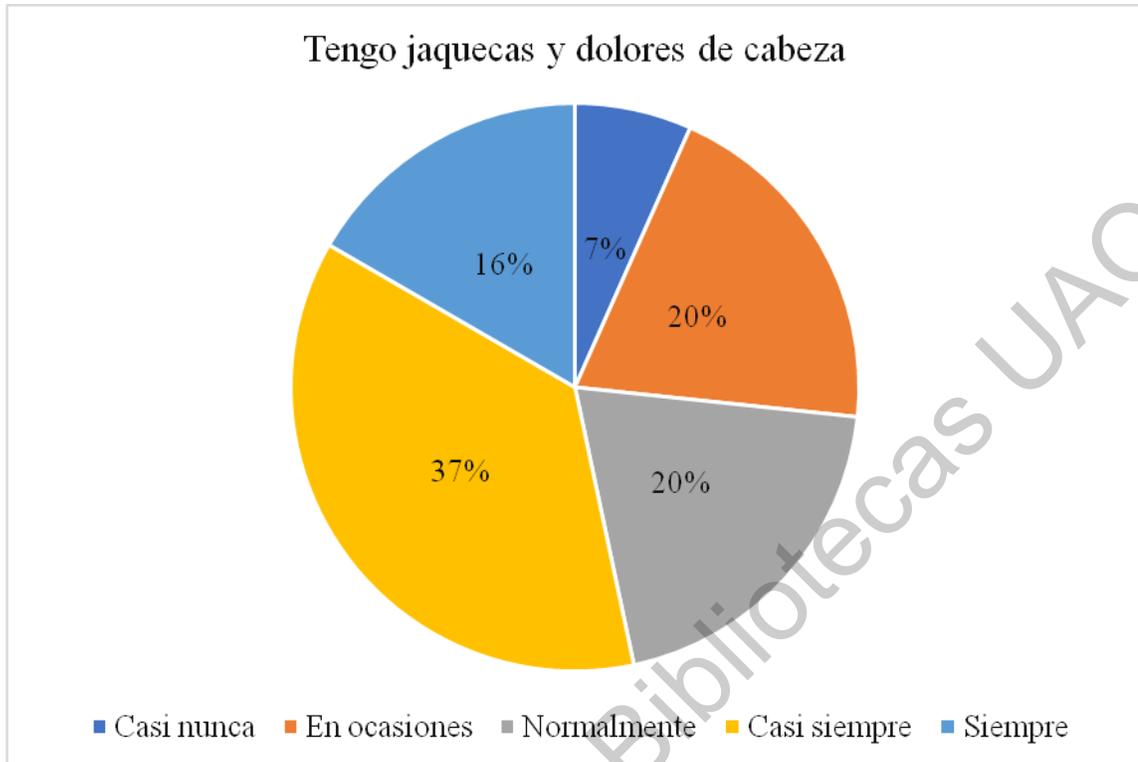


Figura 6. Tengo jaquecas y dolores de cabeza. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 7*) que el personal tiende a tener indigestiones o molestias gastrointestinales, en donde 3% está en un rango de casi nunca, 17% en ocasiones, 27% en normalmente, 40% en casi siempre y un 13% en siempre. Si consideramos que la mayoría contestó con tendencia a tener dolores en el vientre y estómago, se puede considerar tener que ir a consultar un especialista en el tema para prevenir que esto se agrave, Beehr y Newman (1978).

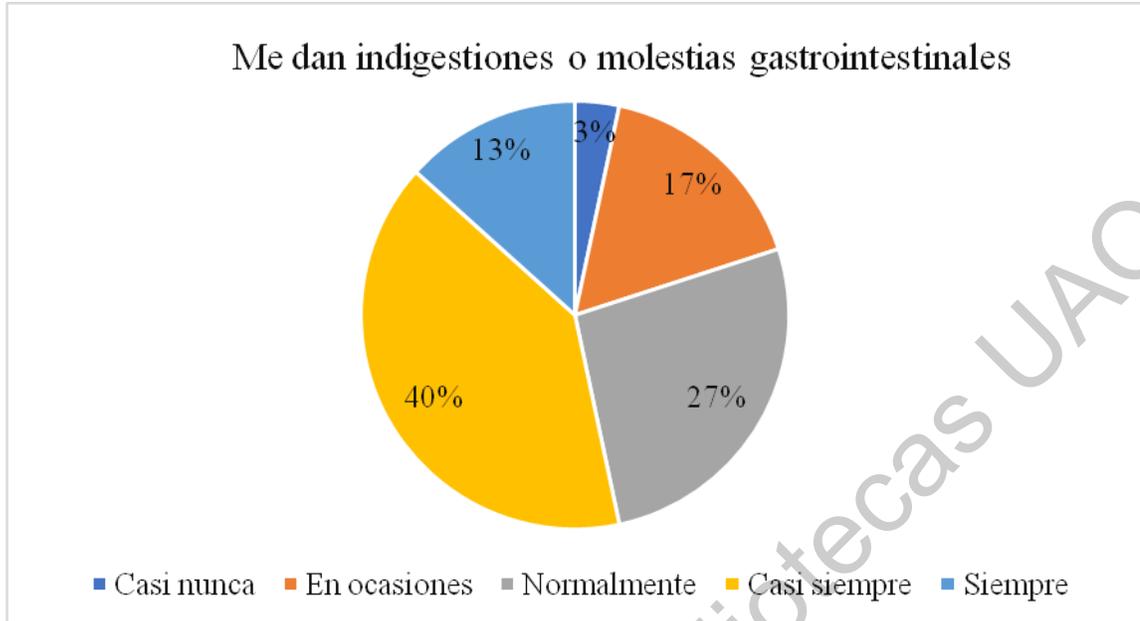


Figura 7. Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 8*) que el personal tiende a tener sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo, en donde 3% está en un rango de casi nunca, 14% en ocasiones, 63% en normalmente, 13% en casi siempre y un 7% en siempre. Si consideramos que la mayoría contestó con tendencia a tener cansancio extremo, puede llegar a ser muy preocupante dado que esto a su vez puede ser el principio de varias enfermedades que pueden afectar la salud de los involucrados, Beehr y Newman (1978).

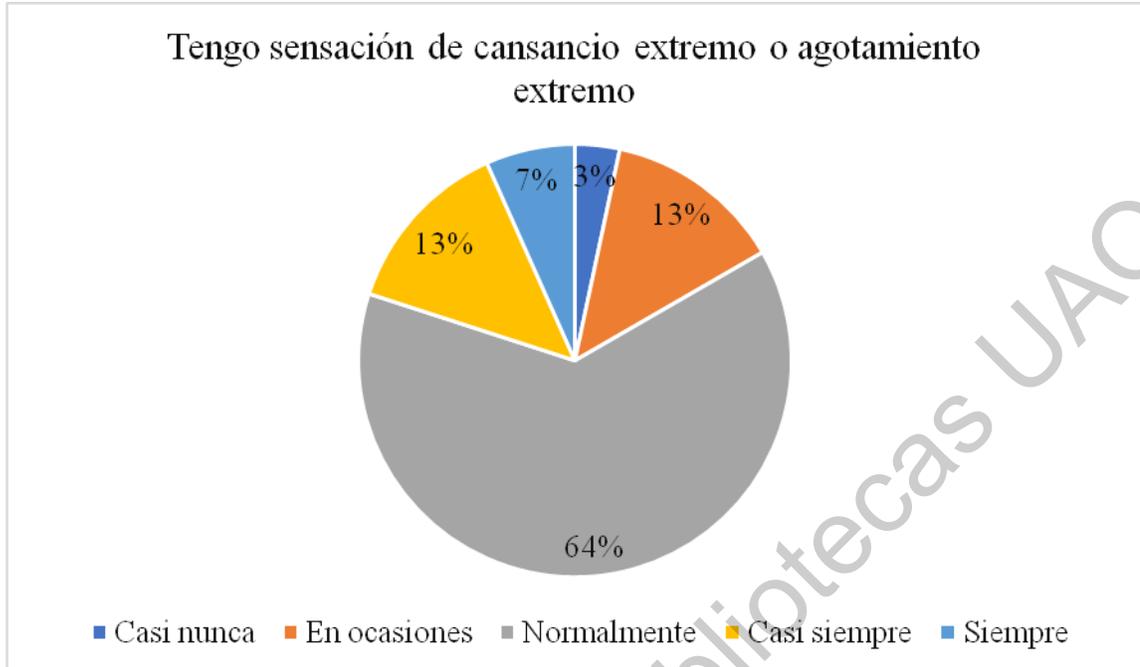


Figura 8. Tengo sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 9*) que el personal tiende a tener de forma equilibrada ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual, en donde 10% está en un rango de casi nunca, 37% en ocasiones, 13% en normalmente, 7% en casi siempre y un 33% en siempre. Esta tendencia está más equilibrada entre los que contestaron en ocasiones y siempre, pero puede llegar a ser preocupante que la tendencia suba si se encuentran en una situación de mayor estrés, esto se debe a la ansiedad que se necesite saciar por cansancio o estrés, Croon y Sluiter (2004).

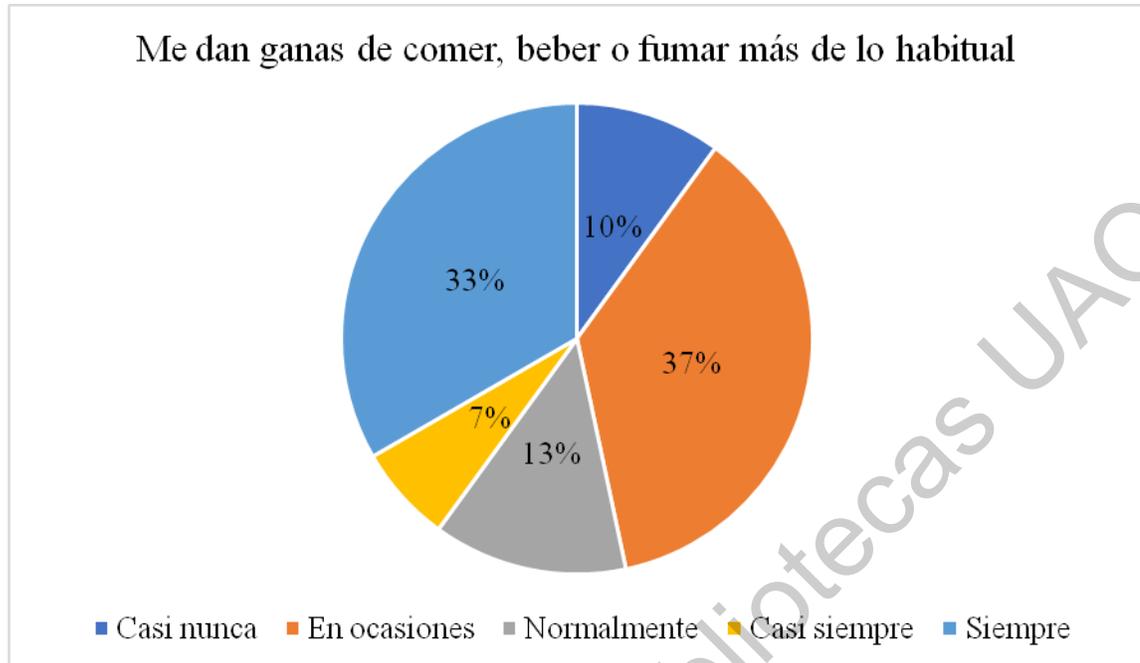


Figura 9. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 10) que el personal tiende a tener disminución por el interés sexual, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 0% en ocasiones, 10% en normalmente, 17% en casi siempre y un 73% en siempre. Este punto se consideró, dado a que cada individuo en su vida privada debería de tener una formación integral de sus propios satisfactores personales, debido que este cuestionario se contestó de forma anónima, las personas se sintieron con la libertad de mostrar su bajo interés por el interés sexual y esto puede verse relacionado al cansancio que se tenga de cada individuo, y por lo tanto se vea afectado este ámbito de su vida personal, Major, Klein y Ehrhart (2002) .

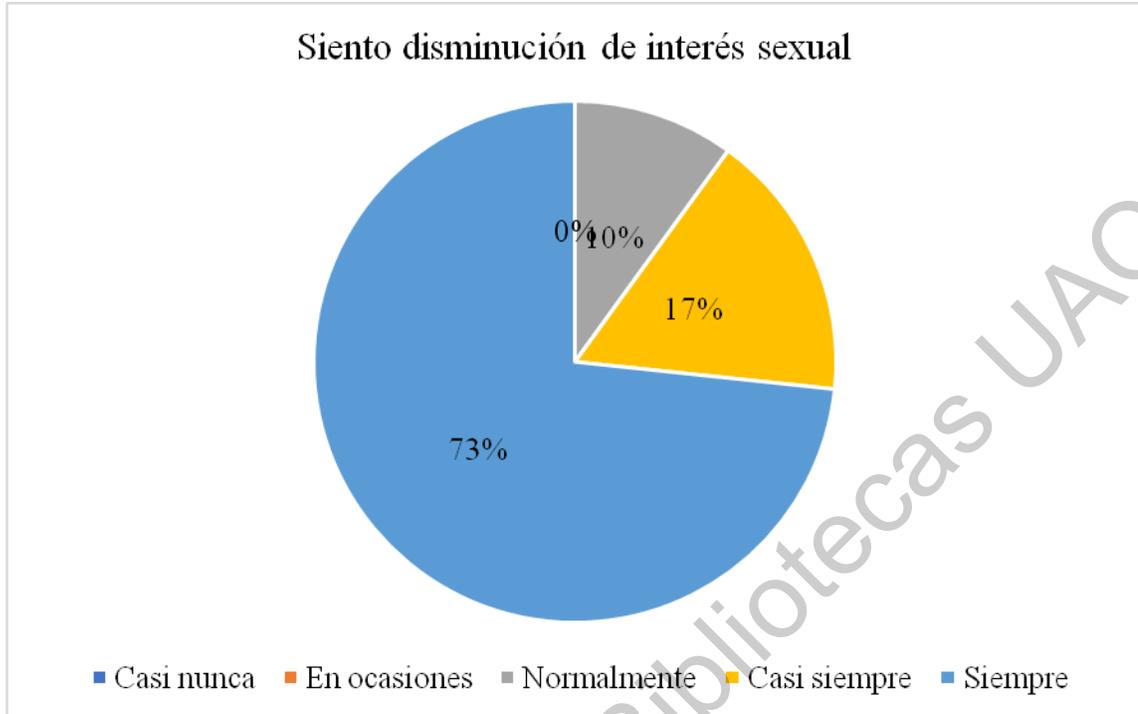


Figura 10. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 11*) que el personal no tiende a tener la respiración entrecortada o sensación de ahogo cuando se estresa, en donde 40% está en un rango de casi nunca, 30% en ocasiones, 16% en normalmente, 7% en casi siempre y un 7% en siempre. Esto es un punto a favor de esta investigación, dado que sería muy preocupante por la salud en general de los involucrados que pudieran en algún momento sofocarse o que se genere alguna enfermedad derivada a sus problemas respiratorios, Beehr y Newman (1978).

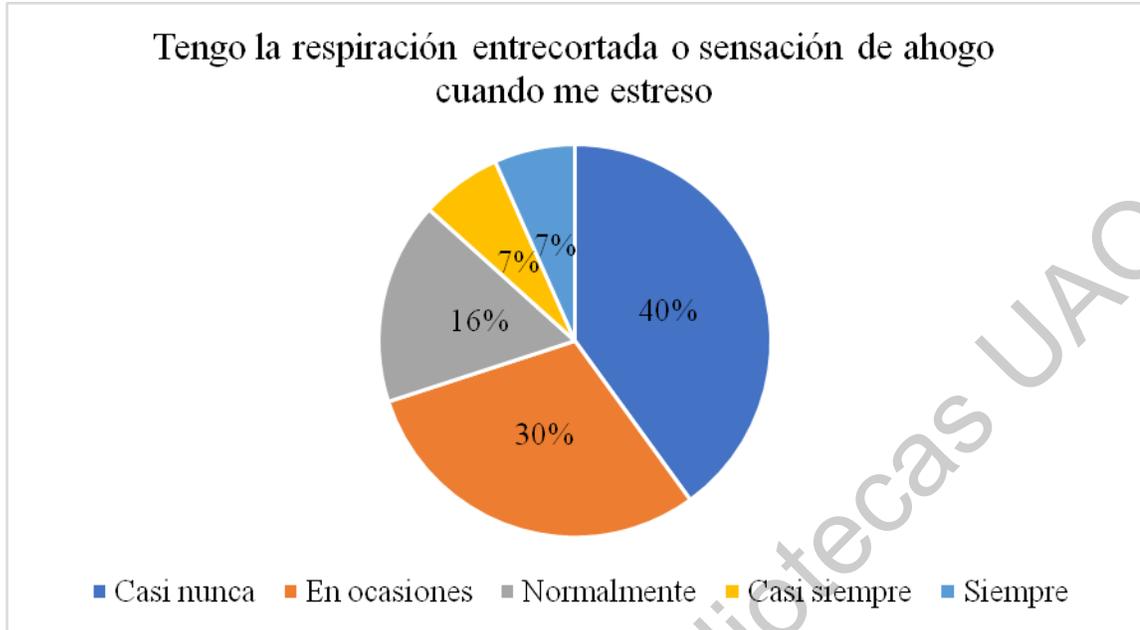


Figura 11. Tengo la respiración entrecortada o sensación de ahogo cuando me estreso.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 12) que el personal tiende a tener sensación equilibrada en la disminución del apetito alimenticio, en donde 30% está en un rango de casi nunca, 7% en ocasiones, 7% en normalmente, 13% en casi siempre y un 43% en siempre. Se puede notar en que casi nunca y siempre, se encuentran la mayor concentración de las respuestas, por lo que se espera prevenir que el personal no incremente su falta de disminución del apetito, Beehr y Newman (1978).

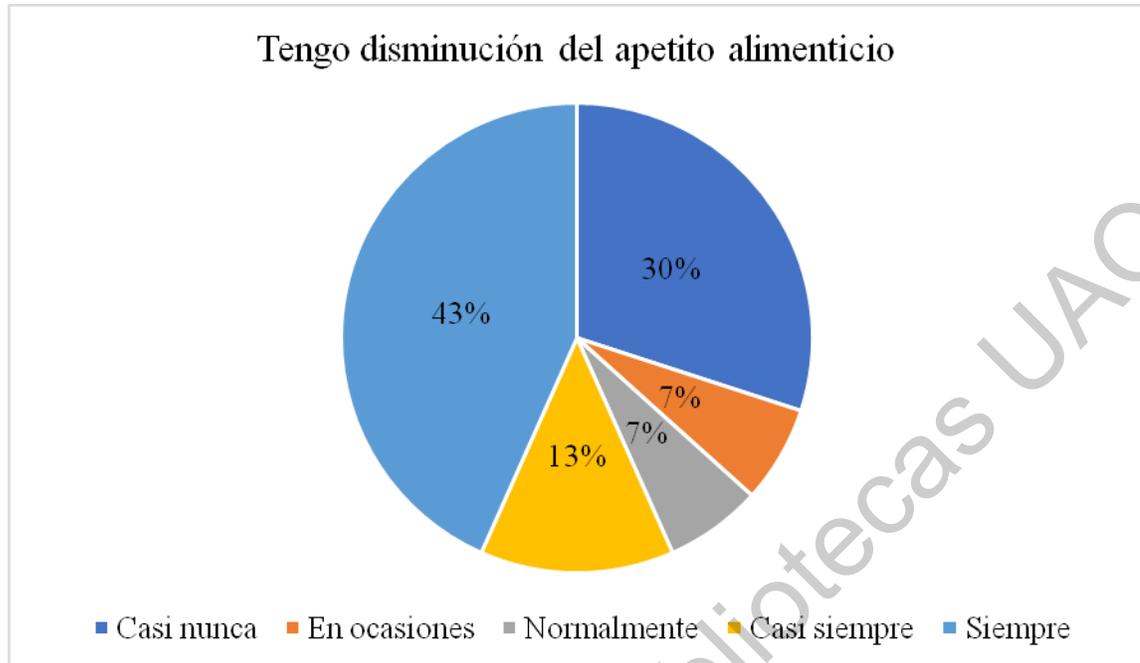


Figura 12. Tengo disminución del apetito alimenticio. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 13*) que el personal tiende a tener temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos), en donde 0% está en un rango de casi nunca, 10% en ocasiones, 20% en normalmente, 27% en casi siempre y un 43% en siempre. Esto también puede ser preocupante, ya que pueden ser indicios de parálisis faciales, ya la mayor concentración de respuestas se encontró en siempre, Beehr y Newman (1978).

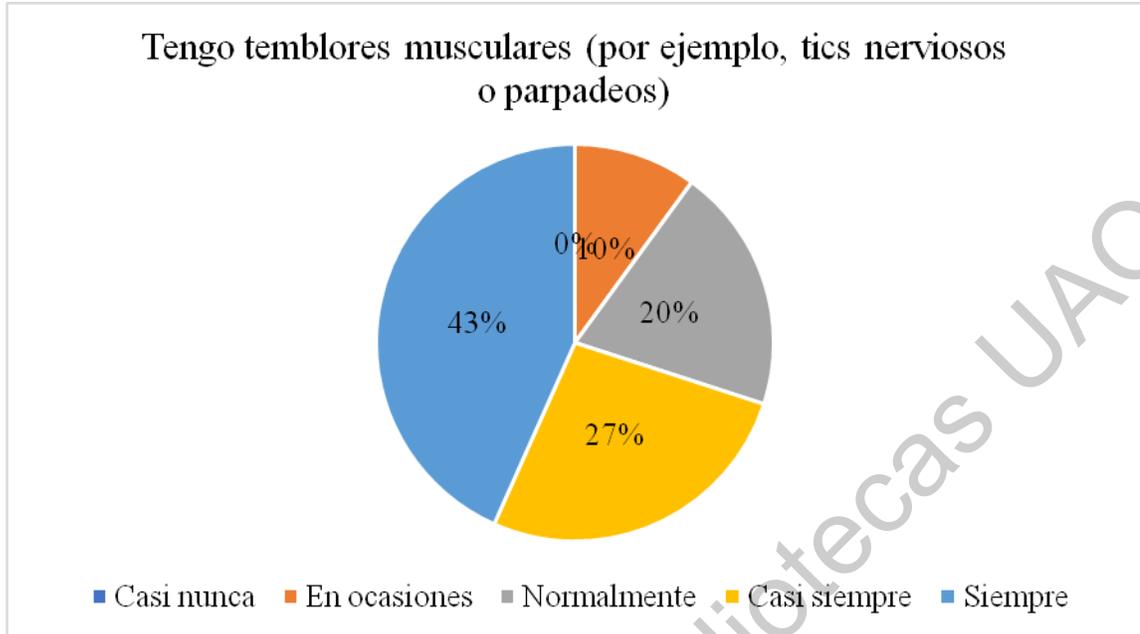


Figura 13. Tengo temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 14*) que el personal tiende a tener pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, en donde 47% está en un rango de casi nunca, 3% en ocasiones, 27% en normalmente, 13% en casi siempre y un 10% en siempre. Esto se puede considerar no alarmante, ya que la mayoría se encontró en casi nunca, pero se considerará prevenir que esto aumente por el estrés que se pueda manejar por las actividades de trabajo, Dunnette y Hough (1992).

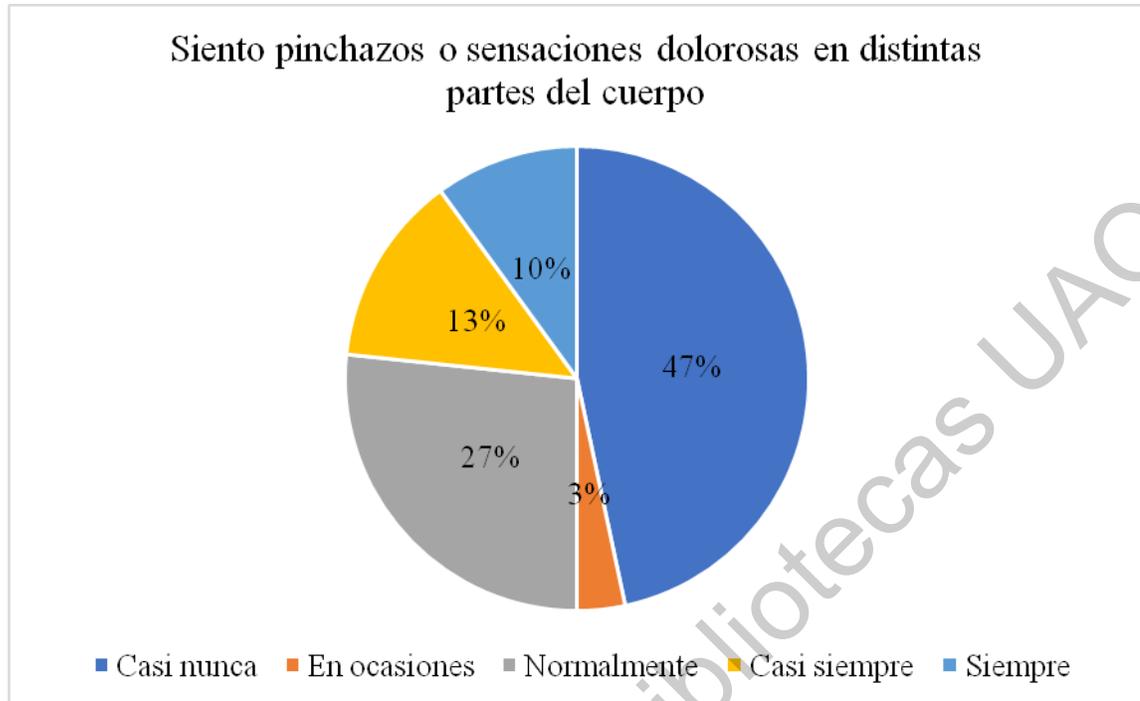


Figura 14. Siento pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 15*) que el personal tiende a tener tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, en donde 7% está en un rango de casi nunca, 10% en ocasiones, 23% en normalmente, 27% en casi siempre y un 33% en siempre. Esto se puede considerar relacionado con las *Figuras* anteriores, ya que, si se tiene cansancio extremo, jaquecas y dificultades para conciliar el sueño, va a ser muy difícil que la persona se sienta motivada para levantarse de su cama por las mañanas y no querer recuperar un poco más de descanso, Dunnette y Hough (1992).

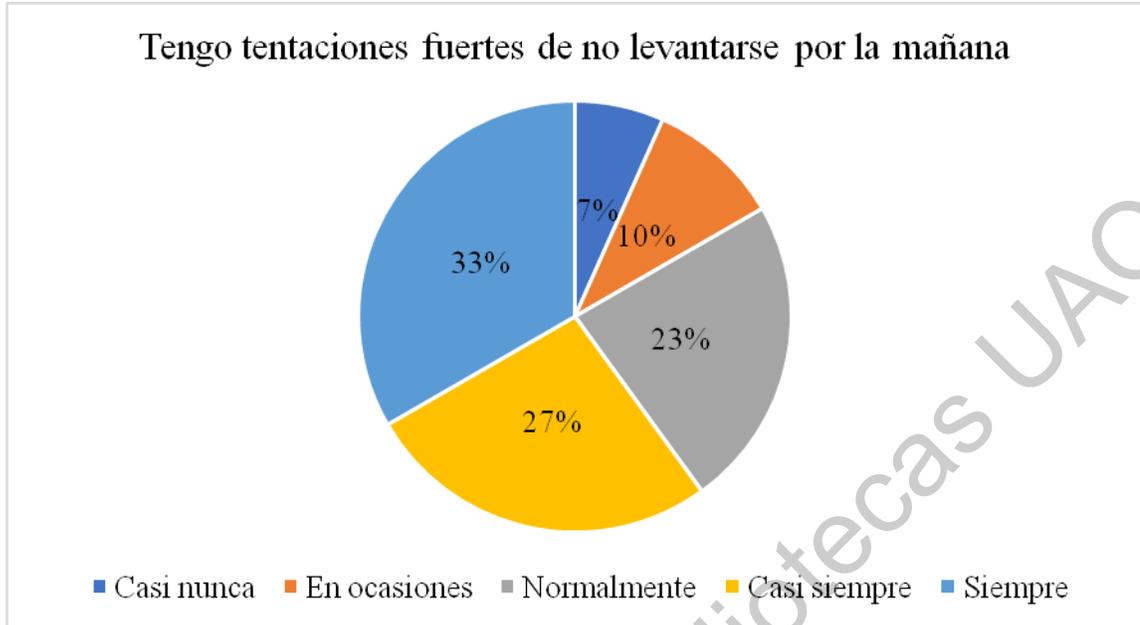


Figura 15. Tengo tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 16) que el personal tiende a tener de una forma regular sudoración o palpitaciones, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 80% en ocasiones, 0% en normalmente, 0% en casi siempre y un 20% en siempre. Esto puede llegar a equilibrarse tomando en cuenta si se toman acciones con respecto al estrés que se tiene en la organización, Dunnette y Hough (1992).

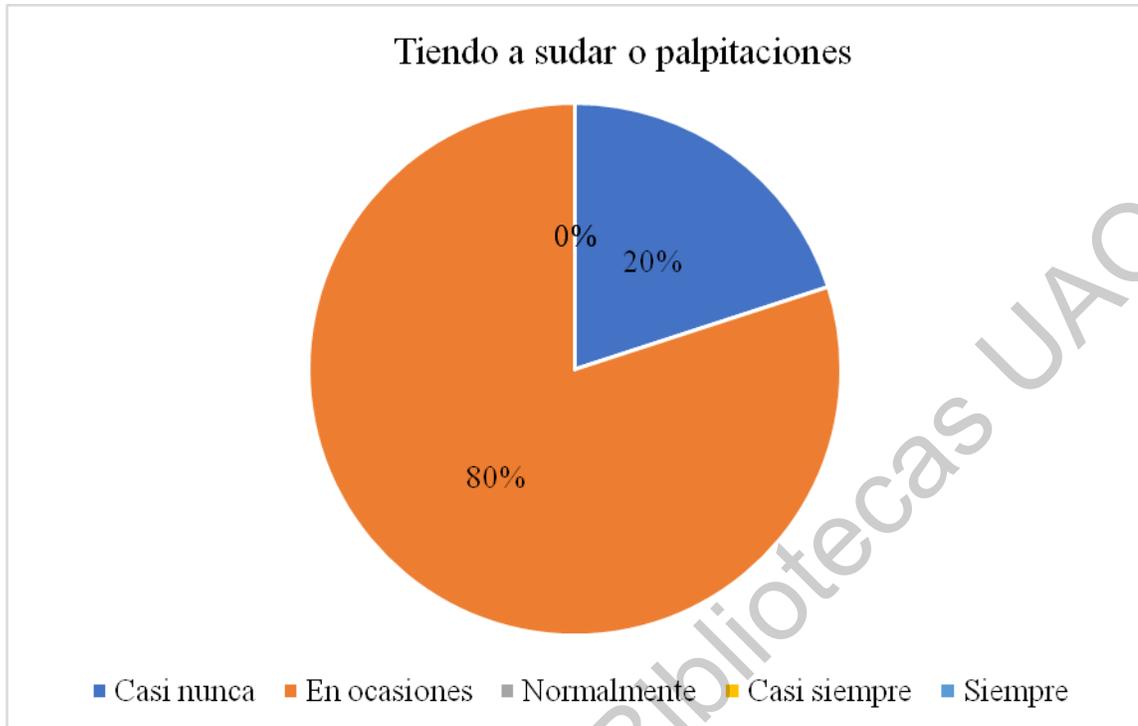


Figura 16. Tiendo a sudar o palpitaciones. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 17) la concentración de los resultados de las gráficas presentadas anteriormente, en donde el mayor grado de concentración de estrés se presentó en las Figuras; Tengo dificultad para conciliar el sueño (Figura 5), Tengo jaquecas y dolores de cabeza (Figura 6), Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales (Figura 7), Tengo sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo (Figura 8), Tengo temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos) (Figura 13), y Tengo tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana (Figura 15).

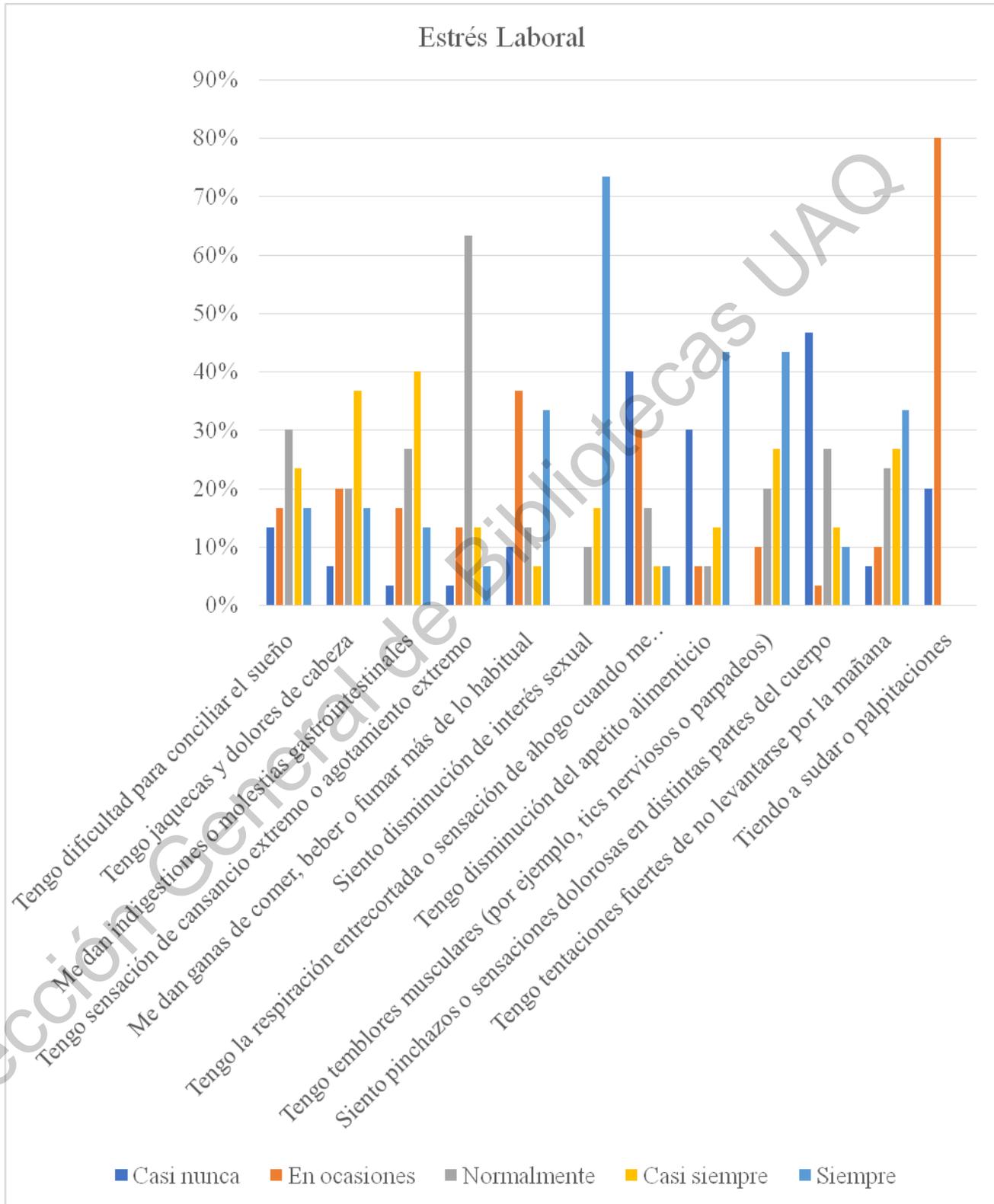


Figura 17. Resultados de las preguntas de Estrés Laboral. Elaboración propia (2018)

5.3. Encuesta de Compromiso Organizacional

Se puede observar en la (Figura 18) que el personal considera de forma regular la libertad para elegir su propio método de trabajo, en donde 27% está en un rango de casi nunca, 43% en ocasiones, 30% en normalmente, 0% en casi siempre y un 0% en siempre. Esto no le da oportunidad de ser muy flexible, pero tiende a que el personal se adapta a los métodos de trabajo de la organización, Alles (2013).

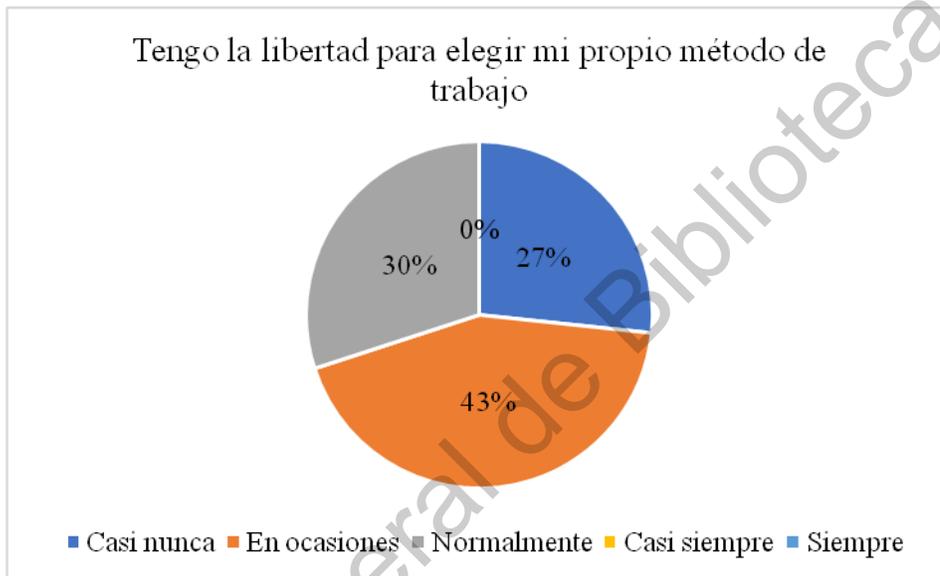


Figura 18. Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 19) que el personal se siente de forma regular motivado de hacer lo mejor posible en su trabajo cada día, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 47% en ocasiones, 40% en normalmente, 13% en casi siempre y un 0% en siempre. No hay ninguno en siempre, lo que quiere decir que está muy por en medio de la satisfacción del personal, Alles (2013).

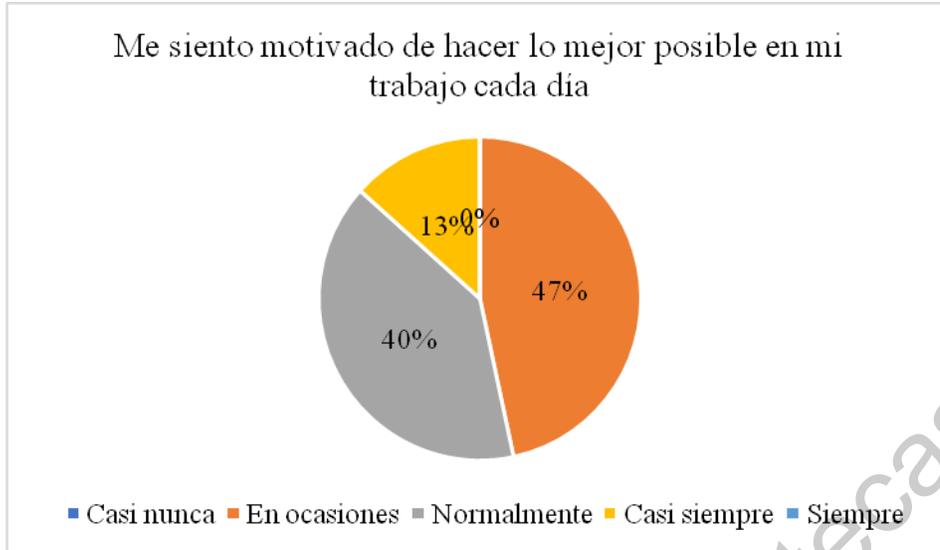


Figura 19. Me siento motivado de hacer lo mejor posible en mi trabajo cada día. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 20*) que el personal se siente un poco dividido en cuanto sentirse identificado con la cultura y los valores de la empresa, en donde 16% está en un rango de casi nunca, 13% en ocasiones, 7% en normalmente, 27% en casi siempre y un 37% en siempre. Esto por lo general debería de inclinarse más hacia siempre si es que el personal se siente 100% conectado con la cultura y los valores de empresa, Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974).

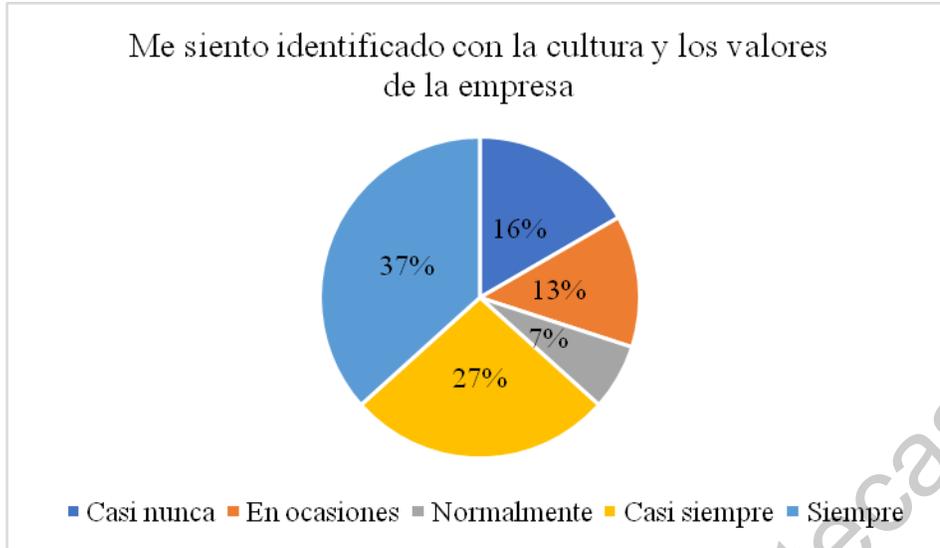


Figura 20. Me siento identificado con la cultura y los valores de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 21) que el personal se siente apoyado por su supervisor o compañeros en el trabajo, en donde 3% está en un rango de casi nunca, 14% en ocasiones, 63% en normalmente, 13% en casi siempre y un 7% en siempre. Lo que significa que en su mayoría existe una colaboración por parte de los compañeros de trabajo, Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974).

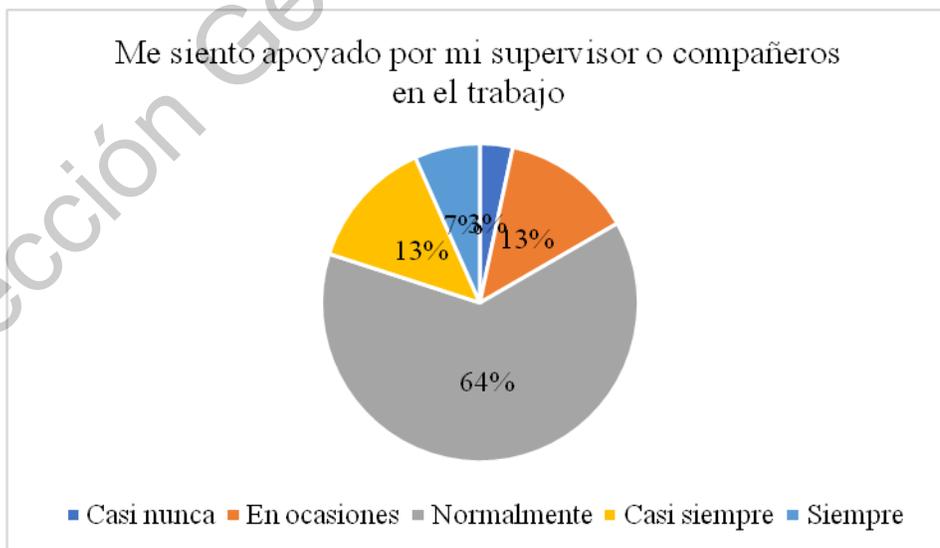


Figura 21. Me siento apoyado por mi supervisor o compañeros en el trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 22*) que el personal no siente en el puesto de trabajo le posibilidad de crecer en el área de la empresa en la que está, en donde 43% está en un rango de casi nunca, 17% en ocasiones, 20% en normalmente, 20% en casi siempre y un 0% en siempre. Lo que puede llegar a tornarse un poco frustrante entre los involucrados, Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974).

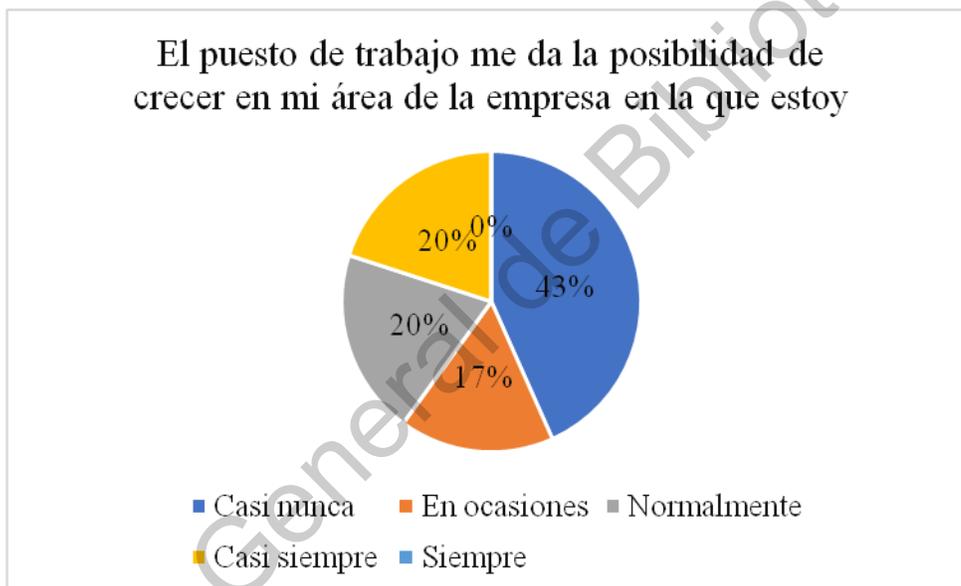


Figura 22. El puesto de trabajo me da la posibilidad de crecer en mi área de la empresa en la que estoy. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 23*) que el personal no siente que sus compañeros están comprometidos en hacer su trabajo con calidad, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 73% en ocasiones, 10% en normalmente, 17% en casi siempre y un 0% en siempre. Esto es el sentir en general de los participantes es lo que perciben de los demás en la organización, Meyer y Allen (1991).

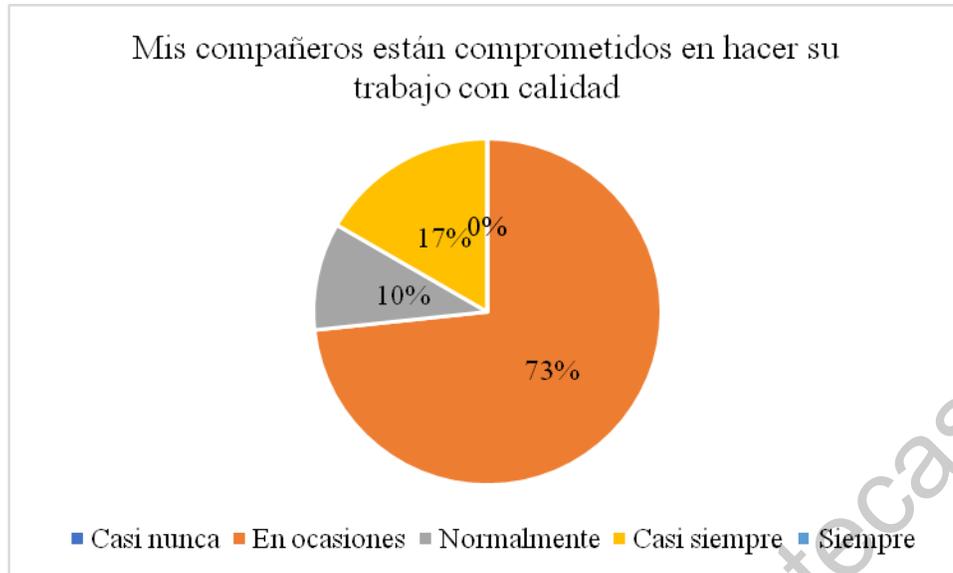


Figura 23. Mis compañeros están comprometidos en hacer su trabajo con calidad.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 24*) que el personal se siente con la estabilidad en su empleo, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 13% en ocasiones, 30% en normalmente, 10% en casi siempre y un 47% en siempre. En Ericsson es difícil que existan despidos al menos de que exista una falta muy grave a los valores, personas, o que en la evaluación anual se encuentre el trabajador en bajo rendimiento, pero dado que se maneja un concepto de equipos de trabajo, la mayoría jala hacia el mismo rumbo, es decir siempre hay un líder que impulsa a los demás a seguir adelante, Meyer y Allen (1991).

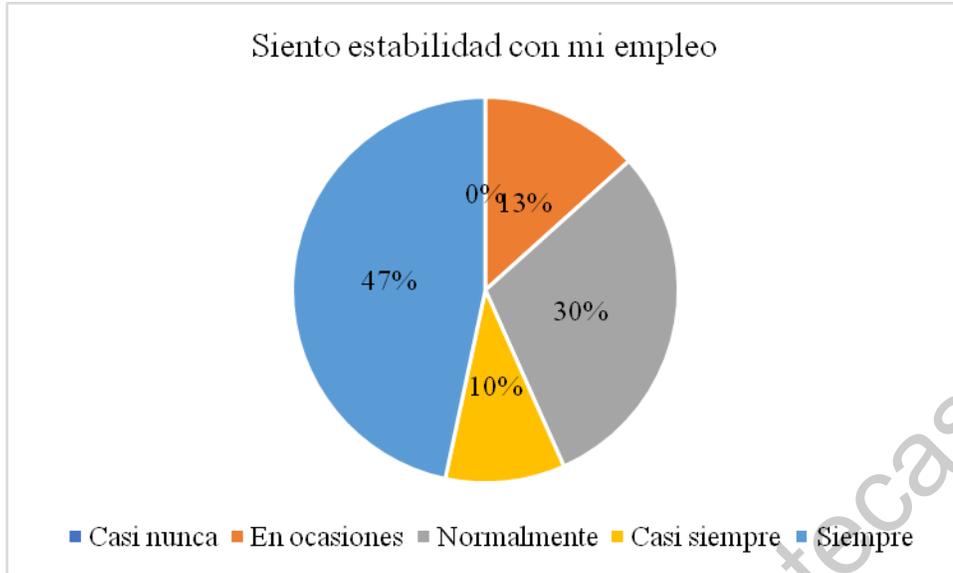


Figura 24. Siento estabilidad con mi empleo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 25) que el personal se siente que tiene la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa, en donde 73% está en un rango de casi nunca, 7% en ocasiones, 7% en normalmente, 13% en casi siempre y un 0% en siempre. Esto se debe que para cambiar de área tendrías que reubicarte en otro estado o país, Meyer y Allen (1991).

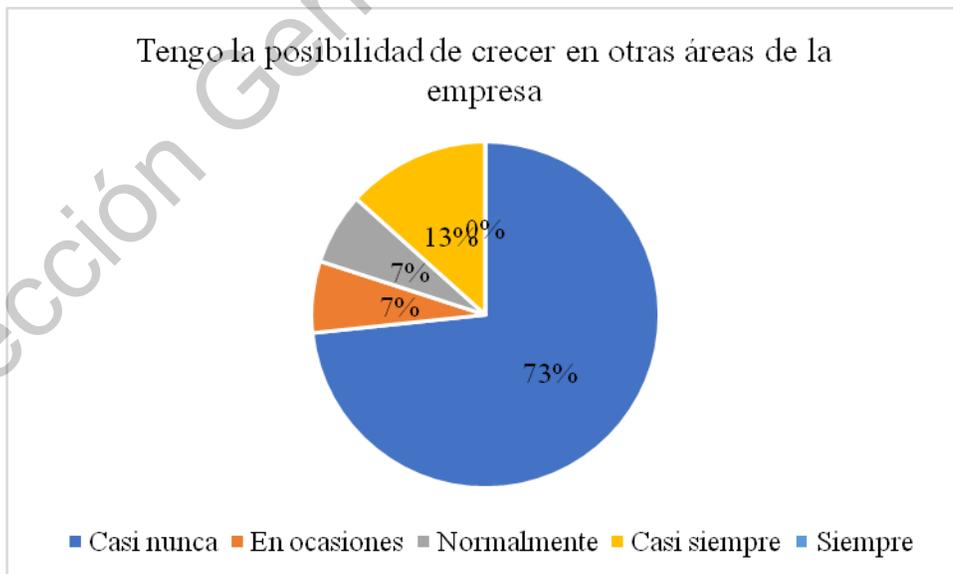


Figura 25. Tengo la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 26) que el personal se siente de forma general que la empresa proporciona cursos y facilidades para adquirir nuevos conocimientos, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 10% en ocasiones, 20% en normalmente, 27% en casi siempre y un 43% en siempre., Meyer y Allen (1991)

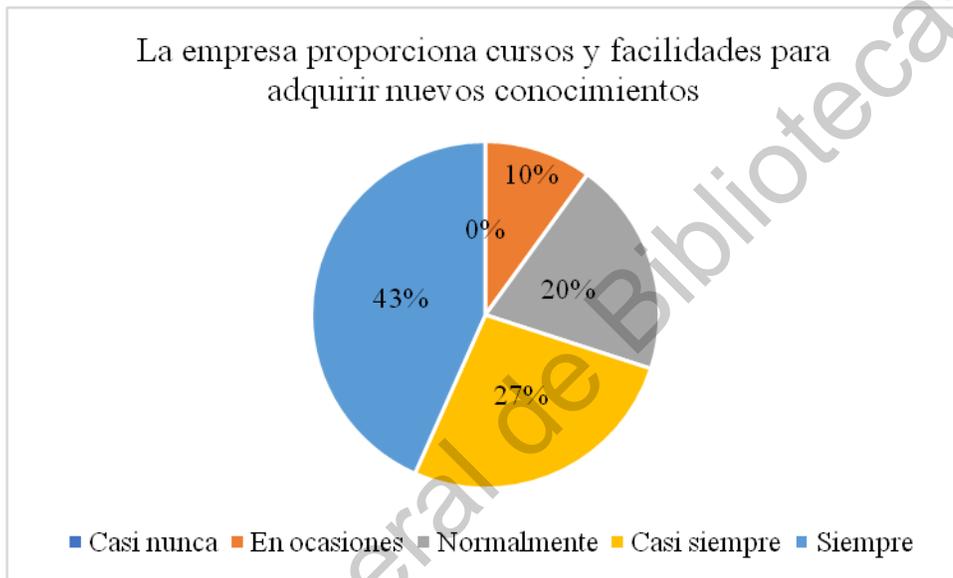


Figura 26. La empresa proporciona cursos y facilidades para adquirir nuevos conocimientos. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 27) que el personal se siente que cuenta con el equipo necesario para hacer bien su trabajo, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 4% en ocasiones, 73% en normalmente, 13% en casi siempre y un 10% en siempre. Por lo general por ser una empresa de tecnologías de la información, si invierten en equipos y programas para que el personal pueda desarrollar sus actividades, Meyer y Allen (1991).

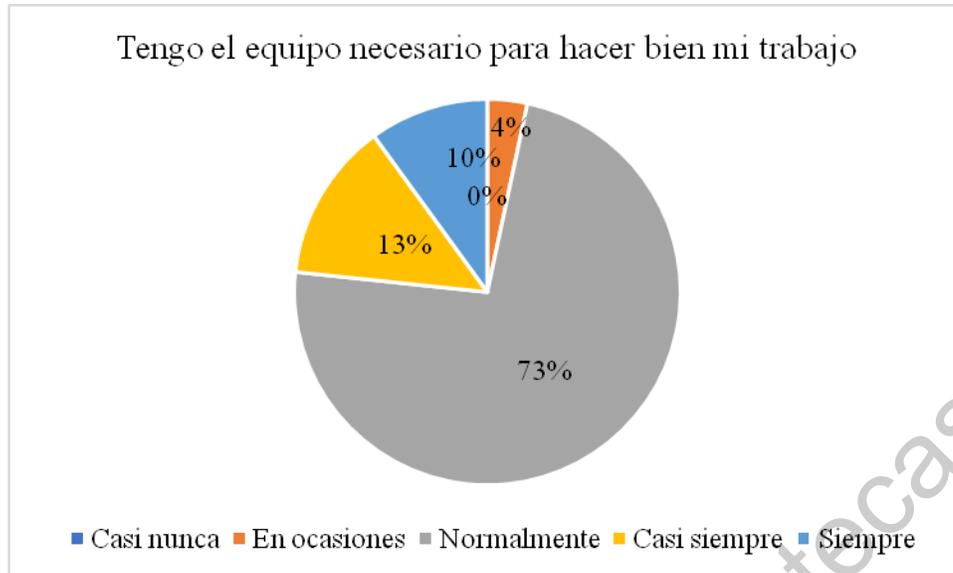


Figura 27. Tengo el equipo necesario para hacer bien mi trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 28) que el personal se siente que sus opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participó, en donde 0% está en un rango de casi nunca, 37% en ocasiones, 23% en normalmente, 13% en casi siempre y un 27% en siempre. Esto es algo positivo dado que nadie contestó en un rango de casi nunca, pero se esperaría que la inclinación fuera hacia siempre, Meyer y Allen (1991).

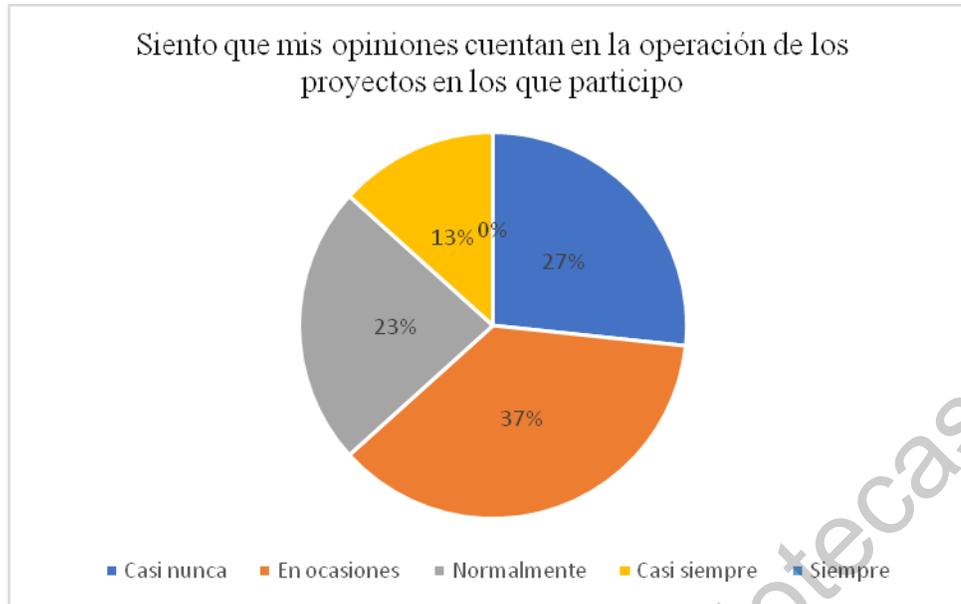


Figura 28. Siento que mis opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (*Figura 29*) que el personal no se siente reconocido por el esfuerzo y dedicación que invierte en su trabajo, en donde 54% está en un rango de casi nunca, 13% en ocasiones, 33% en normalmente, 0% en casi siempre y un 0% en siempre. Esto es preocupante, dado que no se cuenta con la motivación necesaria para el esfuerzo que entrega el empleado para realizar sus tareas, Meyer y Allen (1991).

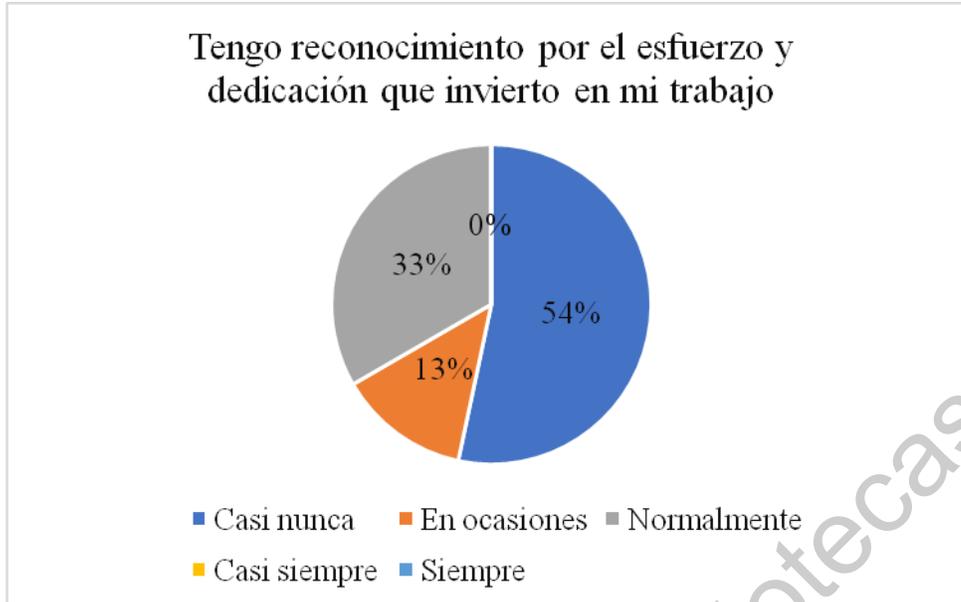


Figura 29. Tengo reconocimiento por el esfuerzo y dedicación que invierto en mi trabajo. Fuente: Elaboración propia (2018)

Se puede observar en la (Figura 30) la concentración de los resultados de las gráficas presentadas anteriormente, en donde el menor grado de Compromiso Organizacional se encuentra en las Figuras; Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo (Figura 18), El puesto de trabajo me da la posibilidad de crecer en mi área de la empresa en la que estoy (Figura 22), Tengo la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa (Figura 25), Siento que mis opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participo (Figura 28), y Tengo reconocimiento por el esfuerzo y dedicación que invierto en mi trabajo (Figura 29).

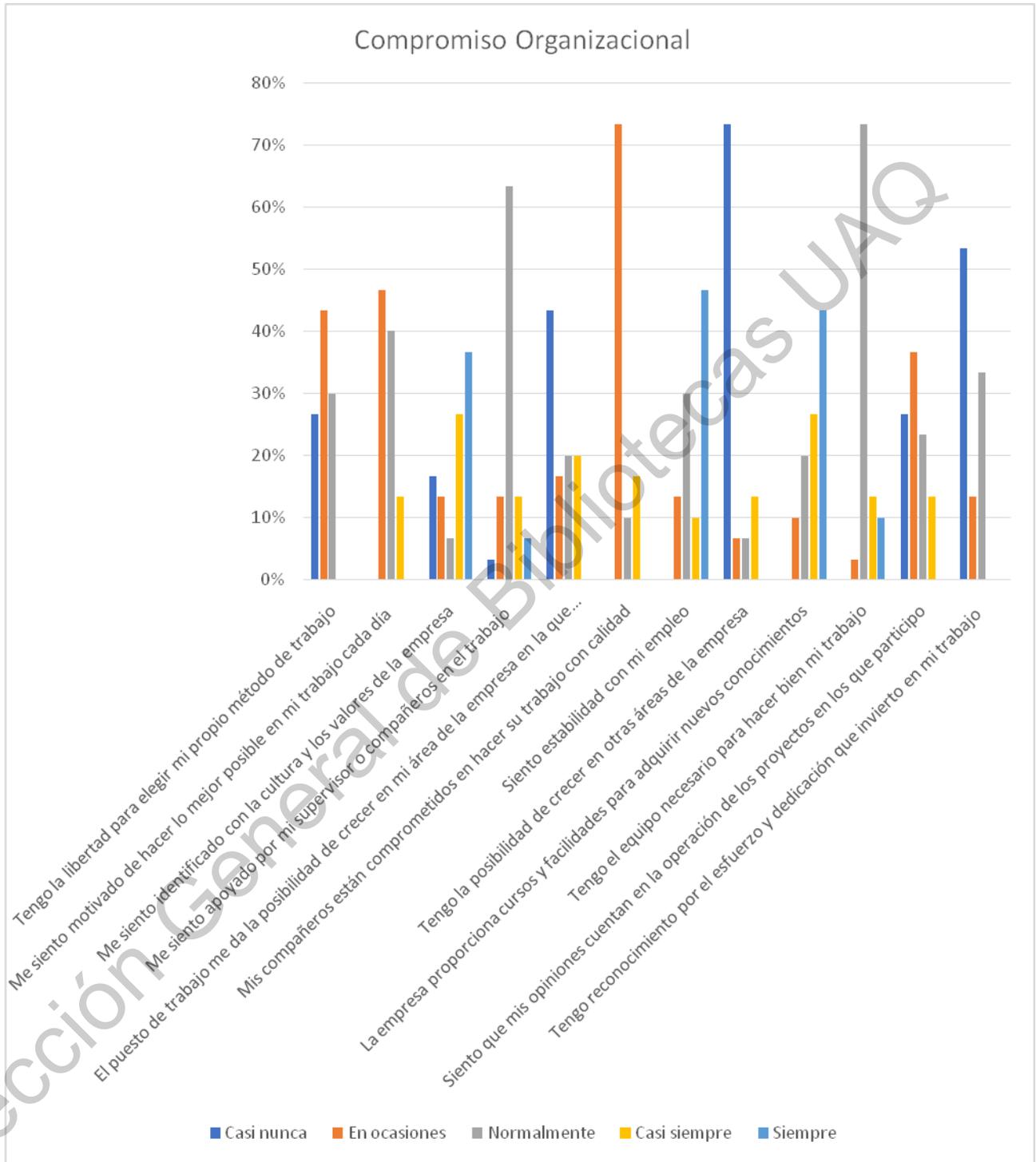


Figura 30. Resultados de las preguntas de Compromiso Organizacional. Elaboración propia (2018)

5.4. Comprobación de Hipótesis

Se puede observar en la (Figura 31) la concentración de los promedios de las encuestas en donde retomando la hipótesis; el Estrés Laboral impacta en el Compromiso Organizacional, causando implicaciones de salud, rotación de personal y capacitación. Ya que el estrés resultó en mayor nivel comparado con el compromiso en las preguntas; 1, 2, 5, 6, 8 y 11. Por otro lado en donde se ve mayor compromiso es en las preguntas 3, 7 y 10. Teniendo como empate las preguntas; 4 y 9.

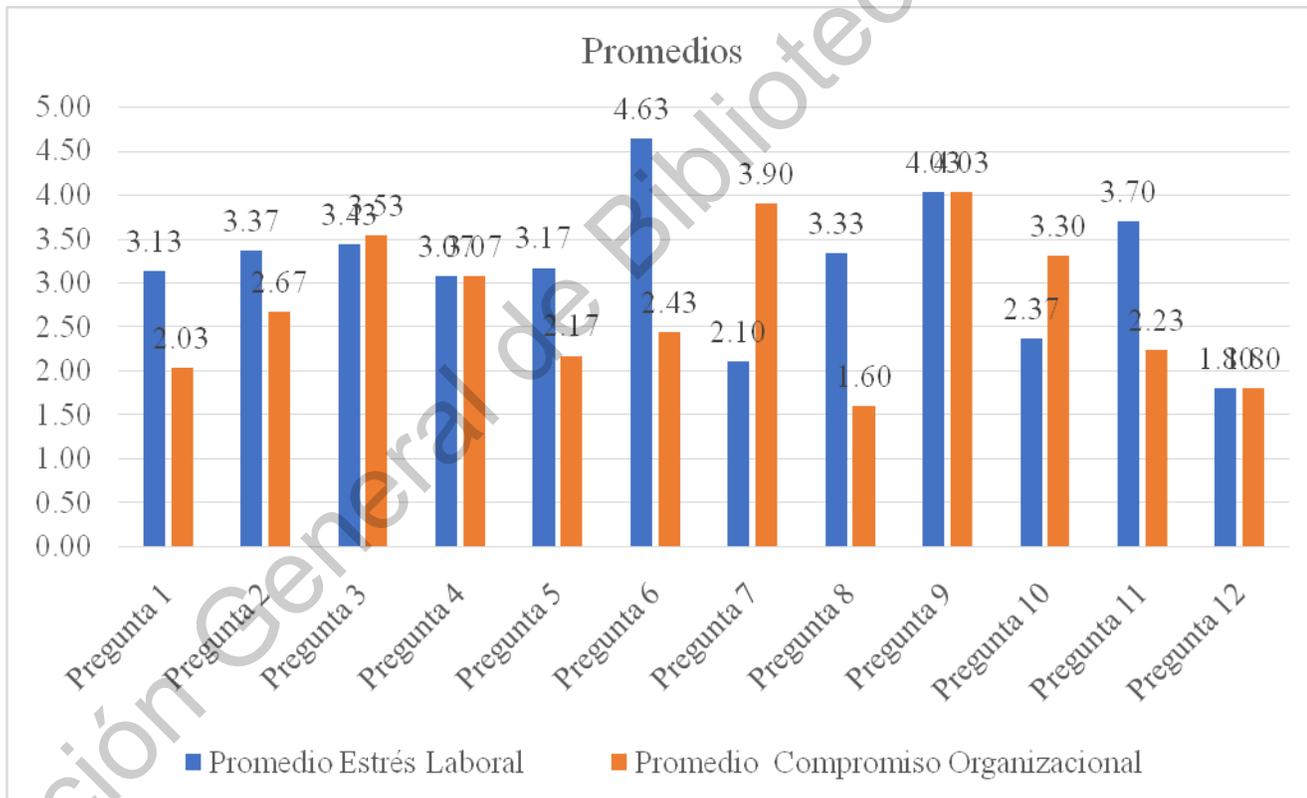


Figura 31. Gráfica por las matrices de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional

CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Durante la presente investigación se tomó como objetivo principal identificar el impacto del Estrés Laboral con el Compromiso Organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro. En donde los resultados alcanzados basados en el método de estudio, tomando como base las encuestas aplicadas al personal del área de administración de proyectos, se obtiene que el Estrés Laboral es mayor al nivel de Compromiso Organizacional. Lo cual es de gran importancia ya que esto repercute en el rendimiento del personal y su satisfacción, lo que llevó a la necesidad de caracterizar los componentes del Estrés Laboral y el Compromiso Organizacional, dado que estos generan estragos fisiológicos, psicológicos y de comportamiento, en donde las personas implicadas se ven en la necesidad de acudir al médico de manera urgente cuando llegan a presentar algún malestar relacionado con el estrés. Así mismo, de manera silenciosa el estrés provocado por las altas presiones laborales afecta de forma paulatina al ser humano. No cabe duda de que el estrés es un tema de relevancia en plena actualidad, ya que muchas personas que lo padecen pueden llegar a ser muy extremistas, donde existe la posibilidad de que agredan a otros o incluso a sí mismos causando hasta la muerte. Dicho esto, se evaluaron los niveles de la variable dependiente e independiente previamente mencionadas, como parte de los objetivos de esta investigación para poder identificar en donde se encuentra el mayor índice de estrés y como se puede aplicar una propuesta de solución a este mal.

Ahora bien, retomando las preguntas de investigación, se puede responder que los factores que afectan dichas variables y que influyen en base a esta investigación se

notan mayormente en la dificultad para conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, en la sensación de cansancio extremo, agotamiento, temblores musculares que pueden provocar parálisis faciales o tics nerviosos, y la fuerte necesidad de no pararse de la cama durante las mañanas. Por otro lado, en el compromiso, se nota bajos niveles en; la libertad de elegir un propio método de trabajo, la posibilidad de crecer en una determinada área de la empresa, el sentimiento de que las opiniones que tenga en empleado cuenten en las actividades en las que se relaciona, y en la parte de reconocimientos, esfuerzo y dedicación que se invierte en el trabajo.

Se ha observado que el Estrés Laboral tiende a enviciar a la gente, y esto tiene como resultado malos hábitos, que cambian a la persona, como lo es comer a desmedida o dejar de comer, fumar de forma excesiva, insomnio, cambios en el estado de ánimo y volatibilidad, beber mayor cantidad de alcohol, entre otras. Existen casos en donde puede llegarse a presentar incluso paros cardiacos, disminución de la respiración, parálisis faciales, tensiones musculares, úlceras, problemas intestinales, por mencionar algunas de las más relevantes.

En cuanto a la falta de Compromiso Organizacional se nota la rotación de personal, mayor índice de capacitación y entrenamientos para nuevos integrantes en la empresa, que representa más consumo de tiempo y esfuerzo para las personas que actualmente laboran en la organización. Lo cual puede llegar a ser rutinario y frustrante si no se presentan nuevos retos en los que la persona se sienta motivada a seguir siendo parte de la organización.

Por otro lado, retomando las hipótesis se puede apreciar con los resultados previamente mencionados que el Estrés Laboral impacta en el Compromiso Organizacional, causando implicaciones de salud, rotación de personal y capacitación. Que estos a su vez generan problemas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento al personal como se mencionó en la explicación de los objetivos de la investigación. Y que efectivamente el Compromiso Organizacional es la garantía de conectarse con la visión y misión empresarial, la cual tiene que incrementarse y ser impulsada para que los empleados se sientan encaminados con las metas de la organización.

Como investigadora de la presente tesis puedo decir que este tema me apasiona y me causa un gran interés, dado que al tener 4 años laborando en la empresa de telecomunicaciones Ericsson, Querétaro, veo la necesidad de analizar y estudiar este fenómeno que causa tantos estragos y que afecta al personal provocando su renuncia, o por otro lado que presenten apatía en cuando a la misión y visión empresarial dejando de un lado su parte afectiva y comprometida con la organización. Cabe mencionar, que poniendo como ejemplo mi persona, he sufrido insomnio, trastornos alimenticios, un derrame en el ojo izquierdo, y una operación por el mal funcionamiento de la vesícula provocado por el estrés y corajes en general. Por otro lado, hablando de forma positiva, la empresa provee a sus empleados seguro de gastos médicos mayores y existe un doctor de turno que trabaja dentro de la empresa, que presta sus servicios únicamente a los empleados para cualquier malestar o emergencia.

Para la propuesta de solución, se propone un programa interno llamado “voz”, en su idioma original inglés “voice” de la empresa Ericsson, que mide el Compromiso Organizacional con la participación de los empleados de forma que puedan expresar su

satisfacción, inquietudes y experiencias para que estos puedan ser evaluados por el equipo administrativo, directivo y de recursos humanos de la empresa, con la finalidad de mejorar la comunicación mostrando iniciativas basadas en las mayores problemáticas encontradas. Lo que implica que los involucrados participen en los foros y expresen sus situaciones, para que estas puedan irse ubicando en áreas de mejora que eviten que incrementen los problemas o que incluso se repitan. La idea fundamental de estos foros es la retroalimentación que el empleado expresa a la empresa para que esta pueda contrarrestar los puntos negativos y hacer de ellos una fortaleza haciendo un mejor lugar para trabajar, es decir que juntos podemos hacerlo. La idea es seguir fomentando la participación y el involucramiento de las personas para que contribuya a identificar estrategias que mejoren el trabajo, el resultado es identificar áreas de mejora en diferentes niveles de la compañía, y que esto incrementen el compromiso y rendimiento del empleado. Esta actividad no discrimina ni omite a ninguna persona a participar lo que hace que todos tengan un fin común a pesar de que tengan responsabilidades o actividades diferentes.

La solución está en cada una de las personas que trabajan en la empresa, en saber poner límites para tener un descanso digno y un alimento que sirvan para su bienestar, sin dejar de lado las áreas personales de su vida y las laborales, para que se conjunten de forma integral, ya que no todo es trabajo en la vida y es necesario que tomando como referencia el programa “voz”, se puedan aplicar cambios que favorezcan al empleado y esto se vea reflejado en su estado de ánimo y sentimiento de pertenencia. Por lo que esto debe ser un esfuerzo en conjunto como equipo y no visto de forma individual, juntos somos más fuertes y capaces de contrarrestar cualquier mal.

REFERENCIAS

1. Agle, B., Nagaraja, N., Sonnenfeld, J., Srinivasan, D., (February 14, 2006). Does CEO charisma matter? An empirical analysis of the relationship among organizational performance, environmental uncertainty, and top management team perceptions of CEO charisma. *Academy of Management Journal*. No.10. pp. 49-161-174.
2. Alcalá, R.F., (2007), *Como afrontar el estrés laboral*. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, San José, Costa Rica.
3. Alles, M.A., (2013). *Diccionario de competencias, La trilogía las 60 competencias más utilizadas*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Editorial Granica.
4. Awamleh R., Gardner W.L., (1999). Perceptions of leader charisma and effectiveness: The effects of vision content, delivery, and organizational performance. *University of Mississippi*. pp. 345-373.
5. Beehr, T. A., Newman, J. E., (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*. pp. 665-699
6. Britt, T. W., Davison, J., Bliese, P.D., & Castro, C.A., (July 22, 2004). How leaders can influence the impact that stressors have on soldiers. *Military Medicine*. No. 169. pp. 541-545.
7. Cannon, W.B., (1929). Organization for physiological homeostasis. *Physiological Reviews*. No.3. pp. 399-431.
8. Chrousos, G.P., & Gold, P.W., (March 4, 1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders. *Journal American Medical Association*. No. 267. pp.1244.

9. Claes, S.J., (2004). CRH, Stress, and Major Depression: A Psychobiological Interplay. *Vitamins& Hormones*. pp. 117-150.
10. Cochran, W.G., (2000). *Técnicas de muestreo*. Ciudad de México: Editorial Continental.
11. Cooper, L., Payne, R., (September 1, 1978). Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model. *Academy of Management Journal* 27, No. 2. pp. 330-350.
12. Cooper, S.J., (2008). From Claude Bernard to Walter Cannon. Emergence of the concept of homeostasis. *Appetite*. pp. 419-427.
13. Cotton J. L., (1993). *Employee involvement*. New York City: Editorial Sage.
14. Daneri, F.M., (2012). *Biología del comportamiento. Trabajo Práctico – Psicobiología del Estrés*. Universidad de Buenos Aires.
15. Dunnette, M.D., Hough, L. M., (1992). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists. No. 3. pp. 604-610.
16. Dvorkin, M., Cardinalli, D., (2003). *Bases fisiológicas de la Práctica Médica*. Buenos Aires: Editorial Panamericana.
17. Ericsson (s.f.). *Historia de la empresa*. Recuperado de [Https://www.ericsson.com](https://www.ericsson.com).
18. Evans, G. W., Johnson, D., (October 5, 2000). Stress and Open-Office Noise, *Journal of Applied Psychology*. No. 85. pp. 779-783.
19. Folkman, S., Lazarus, R. S., (September 6, 1980). Coping in an adequately functioning middle-aged. *Journal of Health and Social Behavior*. No.10. pp. 219-239.
20. Forbes. (4 de Julio). Ericsson estrena presidente para México y Centroamérica. [Https://www.forbes.com.mx/ericsson-estrena-presidente-mexico-centroamerica/](https://www.forbes.com.mx/ericsson-estrena-presidente-mexico-centroamerica/)

21. Fox, M. L., Dwyer, D. J., Ganster, D. C., (1993). Effects of Stressful Job Demands and Control of Physiological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting. *Academy of Management Journal*. pp. 289-318.
22. Furnham, A (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Ciudad de México: Editorial Oxford University Press.
23. Harvey, S., Kelloway, E.K., Duncan, L., (October 8, 2003). Trust in management as a buffer of overload-strain relationships. *Journal of Occupational Health Psychology*. No.8. pp. 306-15.
24. Hernández, S., Collado F.R., Baptista C.L., (1997). *Metodología de la investigación*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
25. Major, V. S., Klein, K. J., Ehrhart, M. G., (June 3, 2002). Work Time, Work interference with Family, and Psychological Distress. *Journal of Applied Psychology*. No 87. pp. 427-436.
26. Meyer, J. P., Allen, N. J., (August 4, 1984). Testing the side-bet theory of organization commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*. No. 69. pp. 372-378.
27. Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C. A., (August 4, 1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and tests of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. No. 78. pp. 538- 551.
28. Meyer, J. P., Irving, G. P., & Allen, N. J. (December 4, 1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, No.19. pp. 29-52.

29. Meyer, J. P., Smith, C. A., (April 8, 2009). HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. No. 17. pp. 319-331.
30. Meyer, J. P., y Allen, N. J., (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. ThousandOaks.
31. Morales, V.P., Urosa S., Blanco A.B., (2003). *Construcciones de escalas de actitudes tipo likert (Cuadernos de estadística)*. Madrid. España: Editorial La Muralla, S.A.
32. Peiró, J.M., Martínez-Tur, V., (2008). *Organizational Development and Change*. In N. Chmiel (Ed) *An Introduction to Work and Organisational Psychology*. pp 351-376.
33. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V., (October 5, 1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*. No. 59. pp. 603-609
34. Rafferty, E., Griffin, M. A., (September 9, 2007). *Perceptions of Organizational Change: A Stress and Coping Perspective*, *Journal of Applied Psychology* 71. No. 5. pp. 1154-1162.
35. San José, C. R., (2005). *Programa Golden 5: Una intervención psicoeducativa*. Recuperado de <http://www.golden5.org/golden5/>. Adolescencia. Desarrollo, relaciones y cultura. Madrid: Prentice Hall.
36. Simon, L. D., Valle, R.C., Jackson, S.E., Schuler, R.S., (2007). *La gestión de los recursos humanos, como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. España: Editorial McGrawHill.
37. Steffy., Jones., (September 3, 1988). *Workplace Stress and Indicators of Coronary-Disease Risk*. *The Academy of Management Journal*. No.3. pp. 687.

38. Stephen, P., Robbins, T. A., Judge., (2013). Comportamiento Organizacional. Ciudad de México: Editorial PEARSON. pp. 596-598.
39. Thorsteinsson, E. B., Brown, R. F., Richards, C., (2014), The Relationship between Work-Stress, Psychological Stress and Staff Health and Work Outcomes in Office Workers. University of New England, Armidale, Australia.
40. Westman, M., Etzion, D., (July 3, 1999). The crossover of strain from school principals to teachers and vice versa. Journal of Occupational Health Psychology. No. 4. pp. 269-278.
41. Zhu W, C.I., Spangle, W.D., (2005). CEO transformational leadership and organizational outcomes: The mediating role of human-capital-enhancing human resource management. Leadership Quarterly. University of Nebraska Lincoln. pp. 39-52.

APÉNDICE

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Cuestionario

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación que existe entre el estrés laboral con el compromiso organizacional en una empresa de servicios de telecomunicaciones en el estado de Querétaro.

Es importante que contestes todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas malas ni buenas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial.

Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación.

Datos generales

Favor de marcar con una "x" tu respuesta

1. Mi sexo es:

1- Hombre _____

2- Mujer _____

2. Mi edad es entre:

1- 20-25 _____

2- 26-30 _____

3- 31-35 _____

4- más de 35 _____

3. Soy:

1- Soltero(a) _____

2- Casado(a) _____

4. Mi puesto es _____

5. Mi escolaridad concluida es:

1- Licenciatura _____

2- Posgrado _____

3- Tengo dependientes económicos:

1- Si_____

2- No_____

3- Mi nivel económico es:

1- Bajo_____

2- Medio_____

3- Alto_____

4- Antigüedad en el a empresa:

1- Menor a un año_____

2- 1 año a 3_____

3- 5 años o mas_____

5- Antigüedad en el puesto

1- Menor a un año_____

2- 1 año a 3_____

3- 5 años o mas_____

Por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marca con una “X” la opción que en general, mejor refleja mi situación.

Estrés Laboral	Escala				
	Casi nunca	En ocasiones	Normalmente	Casi siempre	Siempre
1. Tengo dificultad para conciliar el sueño.	1	2	3	4	5
2. Tengo jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5
3. Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5
4. Tengo sensación de cansancio extremo o agotamiento extremo.	1	2	3	4	5
5. Me dan ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5
6. Siento disminución de interés sexual.	1	2	3	4	5
7. Tengo la respiración entrecortada o sensación de ahogo cuando me estreso.	1	2	3	4	5
8. Tengo disminución del apetito alimenticio.	1	2	3	4	5
9. Tengo temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
10. Siento pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5
11. Tengo tentaciones fuertes de no levantarse	1	2	3	4	5

Estrés Laboral	Escala				
	Casi nunca	En ocasiones	Normalmente	Casi siempre	Siempre
por la mañana.					
12. Tiendo a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5

Compromiso Organizacional	Escala				
	Casi nunca	En ocasiones	Normalmente	Casi siempre	Siempre
1. Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
2. Me siento motivado de hacer lo mejor posible en mi trabajo cada día.	1	2	3	4	5
3. Me siento identificado con la cultura y los valores de la empresa.	1	2	3	4	5
4. Me siento apoyado por mi supervisor o compañeros en el trabajo.	1	2	3	4	5

Compromiso Organizacional	Escala				
	Casi nunca	En ocasiones	Normalmente	Casi siempre	Siempre
5. El puesto de trabajo me da la posibilidad de crecer en mi área de la empresa en la que estoy.	1	2	3	4	5
6. Mis compañeros están comprometidos en hacer su trabajo con calidad.	1	2	3	4	5
7. Siento estabilidad con mi empleo.	1	2	3	4	5
8. Tengo la posibilidad de crecer en otras áreas de la empresa.	1	2	3	4	5
9. La empresa proporciona cursos y facilidades para adquirir nuevos conocimientos.	1	2	3	4	5
10. Tengo el equipo necesario para hacer bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
11. Siento que mis opiniones cuentan en la operación de los proyectos en los que participo.	1	2	3	4	5
12. Tengo reconocimiento por el esfuerzo y	1	2	3	4	5

Compromiso Organizacional	Escala				
	Casi nunca	En ocasiones	Normalmente	Casi siempre	Siempre
dedicación que invierto en mi trabajo.					

Dirección General de Bibliotecas UAO