

ESTRÉS, SATISFACCIÓN LABORAL Y RELACIONES SOCIALES EN EMPLEADOS DE DIVERSAS ORGANIZACIONES

Área de investigación: Administración de Recursos Humanos

Dra. Carmen Camacho Cristiá
Universidad Veracruzana (Coatzacoalcos)
Facultad de Contaduría y Administración
coatza60@hotmail.com

Juan Luis Gregorio Vidal
Universidad Veracruzana (Coatzacoalcos)
Facultad de Contaduría y Administración
Juangregorio193@gmail.com

María Fernanda Wong Tadeo
Universidad Veracruzana (Coatzacoalcos)
Facultad de Contaduría y Administración
ferwong136@gmail.com

XX
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA





ESTRÉS, SATISFACCIÓN LABORAL Y RELACIONES SOCIALES EN EMPLEADOS DE DIVERSAS ORGANIZACIONES

Resumen

Esta investigación describe los niveles de estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales, de trabajadores de organizaciones diversas. El estrés es un detonador de serias enfermedades, tiende a disminuir la satisfacción con el trabajo y afecta negativamente las relaciones sociales. Doscientos trabajadores de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México, conformaron la muestra dividida en partes iguales: trabajadores del ayuntamiento, enfermeros(as), trabajadores industriales y estudiantes-trabajadores. Los cuestionarios de clima organizacional de Gómez y Vicario (2008) y de estrés de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), se utilizaron para estudiar las variables mencionadas. Los resultados demuestran que los empleados de la empresa industrial presentan mayor nivel de estrés, los enfermeros presentan mayor satisfacción laboral y los estudiantes-trabajadores presentan mejores relaciones sociales; el estrés difiere significativamente entre los trabajadores industriales y los trabajadores del ayuntamiento. La correlación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo se encuentran en los sectores de los estudiantes-trabajadores de tiempo parcial y de los trabajadores industriales.

Descriptor: estrés, satisfacción laboral, relaciones sociales.

Abstract

This research describes the levels of stress, job satisfaction and social relationships in workers of organizations. The modern life has led to substantial changes in work environments, exacerbating the problem of stress, particularly of employees. Stress is a trigger for serious diseases, tends to lower job satisfaction and affects negatively the social relations. Two hundred workers from Coatzacoalcos city, Veracruz State, Mexico, formed the sample divided in four equally parts: council workers, nurses, industrial workers and worker-students part time. The scales used in this analysis were that of organizational climate created by Gómez and Vicario (2008), and scale of stress generated by Cohen, Kamarck & Mermelstein (1983). The results show that industrial workers have the higher level of stress, nurses are the most satisfied with the job, and students present the better level of social relationships. Stress differs significantly among workers of town hall and industrial. The significant correlation between social relationships and job satisfaction are found in sectors at industrial job and part-time students.

Descriptors: stress, job satisfaction, social relationships

La incidencia de la globalización en la vida moderna ha dado paso a cambios sustanciales en los ambientes de trabajo, agravando el problema del estrés,



particularmente en los empleados. El estrés y la satisfacción con el trabajo tienen una larga y amplia gama de investigaciones en diversas partes del mundo. Las relaciones sociales, pueden ser atenuantes del estrés y promotoras de la satisfacción en general. En México la información científica respecto a los nexos entre estas tres variables es de menor amplitud que en los países industrializados, por tanto es indispensable generar información local o regional.

A) *Estrés*. La *Teoría Administrativa de la prevención del Estrés* se remonta a los años 70' del siglo XX con los trabajos de tesis de los hermanos Quick. Uno de ellos enfocó el estrés al campo de la medicina y de la salud pública y el otro hacia la administración y la psicología. Jonathan D. uno de los dos hermanos, tuvo la visión de transferir la idea de salud pública al contexto del estrés organizacional (Quick J.C y Quick, J.D., 1979).



En 1915 Cannon etiquetó el estrés como una respuesta psicológica de emergencia: “La respuesta a una demanda estresante es generalizada, modelada e inconsciente de la movilización de los recursos energéticos naturales del organismo” (Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson y Hurrell, 1997, p.6). “La angustia individual (tensión) es un aspecto relacionado al estrés, está considerada como el grado de desviación del funcionamiento fisiológico y psicológico saludable de una persona; la angustia organizacional (tensión) es el grado de desviación de las experiencias saludables y productivas, dentro del funcionamiento en una organización” (ibid, p. 9).



Selye (1936) con un enfoque fisiológico designó como “estrés” las respuestas no-específicas al Síndrome que descubrió (Síndrome General de Adaptación), compuesto de 3 fases: 1) Un “Estado de Alarma”, que es la reacción inicial del cuerpo humano con las respuestas hormonales que liberan particularmente adrenalina y que predispone a un daño cerebral o un ataque al corazón; 2) Un “Estado de Resistencia”, ocurre cuando el nivel de estrés baja pero no desaparece, por lo tanto el cuerpo necesita enfrentarlo continuamente aun cuando sea de manera leve; 3) Un “Estado de Agotamiento”, el cuerpo empieza a perder fuerzas y la habilidad para combatir el estrés, el cuerpo ya tiene predisposición a problemas de salud por la carga excesiva y continua del estrés.

Los estresores son los factores causales del estrés, en general se les llama demandas. Las demandas suelen presentarse en el medio donde se desenvuelve una persona o también pueden ser auto-impuestas. Las respuestas hacia las situaciones estresantes pueden ser positivas o negativas. Las respuestas positivas se reconocen con el nombre de estrés, pues estimulan el estado de alerta y enriquecen el desempeño; las respuestas negativas o distraes producen daños en la salud física y psicológica (Selye, 1976).

La relación con el estrés es tal cuando las imposiciones de demandas exceden los recursos de las personas. La unidad de análisis es la transacción o encuentro, el cual es valorado por la persona como amenazante. El trato con la amenaza es positivo, optimista o bien moviliza una actitud defensiva acerca de los





obstáculos que implican, a los cuales les hemos llamado retos. Una vez que la persona evalúa la transacción como estresante, los procesos de enfrentamiento entran en juego para el manejo de la relación problemática, ya sea con otras personas, con el medio o con ambas; y este proceso tiene influencia en la siguiente evaluación que realiza la persona e incrementa la intensidad de la reacción del estrés. El estrés es un proceso multivariante que implica estímulos y respuestas con actividades mediadoras de evaluación y enfrentamiento, donde hay una constante retroalimentación del evento basada en los cambios producidos en las relaciones entre la persona y el medio, y la forma cómo es enfrentada y evaluada (Lazarus, 1990).

Los hermanos Quick (1979) clasificaron las causas del estrés en cuatro grupos de factores: a) los del rol o papel que se desempeña, b) los relacionados con el trabajo, c) los físicos y d) los interpersonales.

a) *Los factores del papel o rol* surgen de las expectativas del empleado dentro de la organización, y se genera por ambigüedades, confusiones y conflictos (pueden ser cognitivos, objetivos o ambos) en el papel que se desempeña; se provocan conflictos porque no hay una definición precisa del papel que debe desempeñar el personal en la organización.

b) *los factores del estrés relacionados con el trabajo* están directamente relacionados con la calidad y cantidad del trabajo que se desempeña, así como con la retroalimentación y la evaluación que los individuos reciben por su trabajo. Algunos datos al respecto sirven de ejemplo: 28.8% de la población con trabajo subordinado y remunerado en México, trabaja más de 48 horas por semana (INEGI, 2014) y en el Reino Unido más de quinientas mil personas creen que tienen estrés relacionado con las experiencias del trabajo, doscientas cuarenta y cinco mil personas han manifestado depresión y ansiedad, 15% piensan que su trabajo es excesivamente estresante; las ausencias al trabajo por el estrés, se estimaron en trece millones de días de trabajo, con un costo para los empleadores de algo más de doce millones de libras esterlinas (Blaug, Kenyon y Lekhi, 2007).

c) *Los factores físicos* se originan en el ambiente del trabajo, incluye todos los factores que afectan los sentidos, tales como ruidos, olores, iluminación, vibración, etc.

d) *Los estresores interpersonales* surgen de las demandas de las relaciones tanto del trabajo como de la casa; las del trabajo, abarca las demandas de los clientes, los proveedores, los superiores y de los subordinados, entre las más comunes; de las relaciones entre los dos últimos surgen los estilos de liderazgo.

Entre los resultados hallados en la literatura científica acerca de estudiantes universitarios de nuevo ingreso, está la relación entre el estrés auto percibido y los síntomas depresivos, estimado en .65 con significación de .001; la relación





entre los eventos estresantes de la vida y el estrés de .35, y significación estadística de .01 (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983).

Otros resultados de correlaciones significativas entre estresores (la ambigüedad del rol, el conflicto de rol y la percepción de carga de trabajo excesiva) y la satisfacción laboral en personal de hospitales, están reportados en sentido negativo con valores que van de -.20 a -.29 (Jex, Beehr y Roberts, 1992).

Las relaciones sociales pueden ser atenuantes del estrés, dependiendo de las situaciones en las que surjan, de las actitudes de las personas entre quienes se instituyan y de las condiciones del medio ambiente. Las relaciones sociales pueden también ser estresantes, por esta razón se le presta atención en este estudio.



B) Relaciones Sociales. Apoyo social implica ayuda mutua entre los integrantes de un grupo; tiene vínculos con las conductas afectivas y de apoyo económico, donde la empatía es un mediador; a diferencia del compañerismo o relaciones humanas entre compañeros del trabajo, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, implican escaso apoyo mutuo y tienden a aumentar el estrés, éste a su vez provoca efectos negativos en la salud; contrariamente cuando hay buena comunicación interpersonal, el estrés tiende a disminuir (Gil-Monte y Peiró, 1997). Con el apoyo social se pueden enfrentar los efectos de los estresores, de tal modo que quienes reciben más apoyo están en mejores condiciones para enfrentar las demandas del trabajo (Himle, Jayaratne, y Thyness, 1991).



Los problemas internos de las empresas tal como la desorganización laboral, colocan en alto riesgo la capacidad de rendimiento del empleado, al igual que la competencia entre los compañeros, puede ser otro de los tantos factores que generan reacciones no favorables (Barreto, 2001).

Las habilidades socio-cognitivas son antecedentes de una buena adaptación social; La competencia social y habilidades sociales también pueden ser utilizados para fines no positivos (Kaukiainen, Björkqvist, Lagerspetz, Österman, Salmivalli, Rothberg, y Ahlbom, 1999). La inteligencia social definida como “trato y correspondencia secreta de dos o más personas o naciones entre sí” (Real Academia Española, 1984, p. 780), es caracterizada como la capacidad para realizar tareas interpersonales.

La teoría de Gardner (1985) acerca de la inteligencia múltiple distingue entre un dominio interpersonal de inteligencia y otros tipos de habilidades cognitivas. Al decir inteligencia interpersonal se refiere a la capacidad de un individuo para discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de otras personas. Esto está ligado a las relaciones interpersonales que pueden surgir en un grupo social.





Sternberg (1985) estudia la inteligencia contextual o práctica, identificada por la adaptación activa de la personal al medio ambiente y por la capacidad de control para adaptarse a las necesidades de los demás, dando paso a la empatía, que a su vez forma parte de las relaciones sociales. Empatía es la “participación afectiva de un sujeto en una realidad ajena” (Real Academia Española, 1984, p. 537).

Los dominios de la empatía y la inteligencia social no son completamente independientes el uno del otro, se solapan en cierta medida. El componente cognitivo de la empatía puede ser considerado como un aspecto de la inteligencia social. Al menos un cierto nivel de inteligencia social es necesario para la comprensión cordial de los demás (Miller y Eisenberg, 1988).



La literatura científica tiene antecedentes de resultados de correlaciones significativas negativas (-0.259 , $p = .01$) del estrés académico y el apoyo social en estudiantes universitarios varones (Feldman, Goncalves, Chacón-Puignau, Zaragoza, Begés y De Pablo, 2008). Las relaciones sociales comprensivas y cordiales suelen ir acompañadas de satisfacción o bienestar en el trabajo y de niveles bajos de estrés, por lo que la satisfacción laboral está considerada en este estudio.

C) *Satisfacción Laboral*. El concepto de clima social ha trascendido con el paso de los años. Inicialmente las investigaciones comienzan a partir de la década de los treinta con Lewin y sus colaboradores Lippit y White (1939). Tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral consideran ciertas dimensiones comunes, como el compañerismo (mantener buenas relaciones sociales e integración con sus compañeros de trabajo), la supervisión, las posibilidades de promoción y otras más (Locke, 1976).



En el campo de la psicología de las organizaciones el concepto de satisfacción laboral ha generado diferentes interpretaciones, debido al cambio constante del comportamiento humano. La revisión histórica efectuada por Mueller, Hattrup y Hausmann (2009), muestra que el estudio de la satisfacción laboral ha atravesado por distintas etapas: inicialmente, los esfuerzos se concentraron en definir y explicitar la naturaleza del constructo. Posteriormente, los trabajos se orientaron a desarrollar instrumentos idóneos para explorarlo y medirlo. Más recientemente, el interés ha comenzado a concentrarse en el análisis de sus antecedentes y de sus posibles consecuencias.

Una definición ampliamente aceptada de este concepto es la de Locke (1976, p. 1300): “satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero, consecuencia de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona”. Por el contrario se encuentra la insatisfacción laboral, definida como una respuesta emocional negativa al puesto, de tal manera que tiene como resultado la frustración y negación de los valores de uno mismo, que generan a su vez una mala relación con sus compañeros de trabajo, además se estima que





los sueldos son inadecuados y que la supervisión deficiente, de tal manera que genera poco interés hacia el trabajo (Ibíd.).

Smith, Kendall, y Hulin (1969) considera cinco facetas de la satisfacción en el trabajo: paga, promociones, compañeros de trabajo, supervisión y trabajo en sí. Edwards, Bell, Arthur y Decuir (2008) afirman que se puede influir en la satisfacción de los empleados mediante políticas de salarios justos, entrenamiento para incrementar la productividad o recompensas por ejecuciones destacadas; de esta manera se pueden promover empleados satisfechos y responsables, que contribuyan al trabajo confiable y de calidad, lo que reduce los costos internos de cualquier proceso de producción.



En cuanto al manejo del personal por medio de un líder, Mardanov, Maertz y Sterrett (2008) encontraron que el intercambio líder-subordinado tiene un efecto significativo y positivo en la satisfacción laboral. Reafirman estos resultados la investigación de Gardulf, Orton, Eriksson, Undén, Arnetz, Kajermo y Nordstrom (2008), quienes también encontraron que el liderazgo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral.

Algunos antecedentes al respecto son las correlaciones entre las variables apoyo de los compañeros y satisfacción laboral de .40 ($p=.000$); entre el apoyo del supervisor y satisfacción con el trabajo .42 ($p=.000$), ambas en una muestra de empleados de oficina en una universidad de Australia (Sargent y Terry, 2000).



Algunos resultados en el país son los presentados por Patlán-Pérez, Martínez y Hernández (2012), en una muestra de profesores acerca de las variables satisfacción laboral y relaciones sociales con una correlación de .64, de la satisfacción laboral y apoyo entre compañeros de .659, ambas con significación estadística de .001

El presente estudio reporta los resultados del análisis descriptivo y transversal, de las variables previamente descritas, por la importancia que revisten para la salud individual y para el bienestar de los trabajadores en el ambiente del trabajo. La selección intencional de 4 muestras diferentes fue con la finalidad de estudiar el comportamiento de las variables en ambientes de trabajo totalmente diferentes y con tipos de trabajo y empleados, también muy diferentes entre sí. Por ejemplo el trabajo de las enfermeras al igual que el trabajo en la industria es muy demandante, a diferencia del trabajo de los empleados del ayuntamiento que en su mayoría tienen funciones administrativas y de atención al público, con un horario fijo. Los estudiantes representan la sección más joven y tienen trabajos de tiempo parcial, mientras las tres muestras restantes son de trabajadores de tiempo completo. Debido a que el sector de estudiantes tiene un porcentaje alto de edades menores a 20 años y en general la mayoría tiene menos de 30 años, se espera que el nivel de estrés sea bastante menor que en el resto de la muestra, puesto que el tiempo de exposición a situaciones del trabajo también es corto, tanto por antigüedad como por jornada. El interés de identificar si existen diferencias significativas





de las variables entre las diferentes muestras radica en las consecuencias negativas, por un lado del estrés para la salud y por el otro de la satisfacción con el trabajo por sus implicaciones en la rotación de personal, el compromiso, y otros factores del clima organizacional que no se incluyeron en este análisis. Debido a que las buenas relaciones sociales pueden funcionar como atenuantes del estrés y ser promotoras de la satisfacción con el trabajo, se decidió incluir esta variable a fin de analizar los niveles de presencia en cada sector y su comportamiento en relación con las demás variables.

Método

Participantes. Se realizó este estudio en el ámbito laboral, con la participación de 200 trabajadores: 50 trabajadores del Ayuntamiento, 50 enfermeras(os) del IMSS, 50 trabajadores de una empresa industrial y 50 estudiantes-trabajadores de las carreras de contaduría y administración de la Universidad Veracruzana, laborando en empresas diversas y despachos contables.

La muestra no aleatoria se integró por 52.5% de hombres y 47.5% de mujeres; el rango de edades entre 31 y 40 años representa el 46%; y 25% representa las edades entre 41 y 50. Esta muestra está clasificada en cuatro tipos de trabajadores o sectores, con los siguientes porcentajes de solteros y casados: 1) 50 enfermeras(os) del IMSS, 26% solteros y 64% casados; 2) 50 empleados administrativos del Ayuntamiento integrados por 54% solteros, 30% casados; 3) 50 trabajadores de una empresa industrial, compuesta de 30% solteros y 58% casados; 4) la sección de 50 estudiantes-trabajadores cuenta con 68% solteros y 26% casados. La totalidad de la muestra, reside en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México (tabla 1).

Instrumentos. El cuestionario se integró por secciones separadas con las escalas de medición para cada variable analizada:

a) La escala multidimensional de clima organizacional (EMCO) creada en 2008 por Gómez y Vicario (en Patlán-Pérez y Flores, 2013), validada por Patlán, y Flores (2013), consta de 8 factores, entre ellos la satisfacción de los trabajadores, las relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, etc., con cargas factoriales por reactivo superiores a .50 y alfas de Cronbach entre .71 y .84; los reactivos de satisfacción y relaciones sociales están expresados en sentido positivo, por ejemplo “me siento satisfecho con las actividades que realizo”, “los trabajadores de esta organización nos llevamos bien entre nosotros”, excepto el reactivo de satisfacción “realizo con desagrado mis actividades” que se recodificó.

b) el cuestionario de Perceived Stress Scale, de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptado al español por Remor, E. y Carrobbles, J.A. (2001), quienes obtuvieron una confiabilidad interna (alfa de Cronbach) de .67 Es un instrumento de autoinforme que registra el nivel de estrés autopercibido





durante el último mes según fecha de aplicación, consta de 14 ítems, con formato de respuesta escalado en cinco puntos.

c) los datos demográficos necesarios para esta investigación.

Procedimiento. En cada organización se aplicó el cuestionario con los instrumentos, previo el permiso expreso de cada una. La aplicación personalizada estuvo a cargo de los estudiantes de la Universidad Veracruzana que participan en esta investigación, durante los días 7 al 15 de noviembre de 2014. La captura de datos llevada a cabo por los mismos estudiantes organizados en equipos, a fin de realizar por separado el registro de los datos y la comparación de los mismos, hizo posible identificar los errores y corregirlos. En esta tarea se utilizó el programa Excel de Microsoft versión 2013. Posteriormente se procedió a procesar los datos en el programa IBM SPSS versión 20.

Resultados

La primera tabla de resultados exhibe los porcentajes de edad, estado civil y sexo, por cada subgrupo de la muestra. El porcentaje total de hombres es mayor que el de mujeres, como se especificó con anterioridad. El mayor porcentaje de mujeres son empleadas del ayuntamiento (56%), y el de hombres está en el subgrupo de trabajadores de la industria (72%). El mayor porcentaje de solteros(as) son los estudiantes-trabajadores (68%). El rango de edades predominante en todos los subgrupos es de 21 a 30 años.

Tabla 1. Porcentaje de edad, estado civil y sexo de la muestra total y por sectores

Muestra total		Enfermeros IMSS		Ayuntamiento		Industria		Estudiantes trabajadores	
N. 200		n. 50		n. 50		n. 50		n. 50	
Hombres	Mujeres	Hombres	mujeres	Hombres	mujeres	Hombres	mujeres	Hombres	mujeres
52.5%	47.5%	46%	54%	44%	56%	72%	28%	48%	52%
Edad	Estado civil	Edad	Edad	Est. civil	Est. civil	Edad	Edad	Est. civil	Est. civil
Toda la muestra:									
-20 (11.5%)	Solteros (44.5%)	0%	26%	8%	54%	2%	30%	36%	68%
21-30 (46%)	Casados (44.5%)	48%	64%	42%	30%	48%	58%	46%	26%
31-40 (25%)	Divorciados (4.5%)	32%	4%	28%	8%	28%	6%	12%	0%
41-50 (12.5%)	Separado (6.0%)	16%	6%	16%	8%	12%	4%	6%	6%
51-60 (4.5%)	Separado (0.5%)	4%	0%	6%	0%	8%	2%	0%	0%
+61 (0.5%)		0%		0%		2%		0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





Toda la muestra presenta los siguientes promedios por cada variable: a) el estrés está próximo a la categoría “de vez en cuando” (1.71); b) la satisfacción laboral está en el nivel cercano a la categoría “casi siempre” (3.67); las relaciones sociales tienen una media ubicada entre las categorías “a veces” y “casi siempre” (3.56). Las calificaciones de la mediana de cada variable son próximas a las medias mencionadas. Los instrumentos utilizados en este análisis, reportan una consistencia interna entre .72 y .81 del alfa de Cronbach (tabla 2).

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la muestra n= 200

	Media	Mediana	Desv. Estándar.	Asimetría	Alfa de Cronbach
Estrés	1.71 (de vez en cuando)	2 (de vez en cuando)	0.64	-0.109	0.812
Satisfacción laboral	3.67 (casi siempre)	4 (casi siempre)	0.744	-0.045	0.719
Relaciones sociales	3.56 (a veces- casi siempre)	4 (casi siempre)	0.895	-0.273	0.727
Edad	35 años de edad				



En la tabla 3 se muestra el análisis de varianza y se comprueba la presencia de diferencias significativas ($F=3.44$, sig.=.018) entre los niveles medios del estrés. En el análisis post hoc de comparaciones múltiples se utilizó la prueba T3 Dunnett, toda vez que la prueba de homogeneidad de Levene arrojó un valor de 17.771, $gl= 3$, sig.=.000; se observa una diferencia precisamente entre los empleados de la empresa industrial y los empleados del ayuntamiento (dif.= .34, sig. = .003). Entre los demás sectores de la muestra no existen diferencias significativas de los niveles medios del estrés. Llama la atención la mínima diferencia entre las enfermeras y los empleados del ayuntamiento, considerando en particular la gran responsabilidad que representa el trabajo de las enfermeras.

Tabla 3: análisis de varianza de estrés entre lugar de trabajo

	Media	Desviación estándar	F	Sig.
Enfermeros del IMSS	1.68	.513	3.44	.018
Ayuntamiento	1.54	.542		
Empresa Industrial	1.88	.385		
Estudiantes- trabajadores	1.80	.756		

En cuanto al análisis de varianza de la satisfacción laboral entre los diferentes centros de trabajo, no se presenta diferencia alguna ($F=.707$, sig.= .549). La satisfacción laboral se encuentra por arriba del nivel medio de la escala teórica





del instrumento de medición, el mayor puntaje de esta variable corresponde a las enfermeras (tabla 4).

Tabla 4: Análisis de varianza de la satisfacción laboral entre lugar de trabajo

	Media	Desviación estándar	F	Sig.
Enfermeros del IMSS	3.74	.633		
Ayuntamiento	3.70	.863	.707	.549
Empresa Industrial	3.70	.707		
Estudiantes- trabajadores	3.67	.762		



En las relaciones sociales (tabla 5) el análisis de varianza arroja diferencias significativas ($F=9.813$, $\text{sig.}=.000$). El análisis de comparaciones múltiples con la prueba de Diferencia Honestamente Significativa de Tukey (HDS Tukey) utilizada por tener varianzas iguales los diferentes sectores ($F=.771$, $\text{sig.}=.511$), precisa las diferencias significativas del grupo de enfermeros(as) respecto a los otros grupos de trabajadores: a) comparado con los empleados del ayuntamiento la diferencia es de $-.70$, $\text{sig.}=.000$; b) la comparación con los empleados de la industria arroja una diferencia de $-.62$, $\text{sig.}=.002$; y con respecto a los trabajadores-estudiantes la diferencia es de $-.84$, $\text{sig.}=.000$, algo superior a las anteriores. Entonces se puede afirmar que el nivel de las relaciones sociales de las(os) enfermeros es significativamente inferior respecto a los demás sectores de trabajadores.

Tabla 5 : Análisis de varianza de las relaciones sociales por el lugar de trabajo

	Media	Desviación estándar	F	Sig.
Enfermeros del IMSS	3.02	.860		
Ayuntamiento	3.72	.834	9.813	.000
Empresa Industrial	3.64	.802		
Estudiantes trabajadores	3.86	.866		

Las correlaciones entre las variables estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales seccionadas por cada subgrupo, presentan datos interesantes: 1) en la muestra de los trabajadores industriales la única correlación significativa es entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral ($.74$, $p=.000$); 2) en el subgrupo de estudiantes-trabajadores todas las conexiones entre las variables mencionadas son significativas ($p=.00$) en el sentido esperado: entre relaciones sociales y satisfacción laboral es de $.60$, entre estrés de satisfacción laboral la correlación es de $-.52$; y entre el estrés y las relaciones sociales es de $-.37$; 3) y

4) en los subgrupos de enfermeras(os) y de trabajadores del ayuntamiento no existen correlaciones significativas (tabla 6).

Tabla 6. Correlaciones seccionadas por cada sector

	Enfermeras(os)		Trabajadores de la industria	
	Relaciones sociales	Estrés	Relaciones sociales	Estrés
Satisfacción laboral	-.087 (n.s.)	-.144 (n.s.)	.741**	-0.068 (n.s.)
Relaciones sociales		-.019 (n.s.)		-0.102 (n.s.)
Trabajadores del Ayuntamiento			Estudiantes-trabajadores	
Satisfacción laboral	.16 (n.s.)	-.119 (n.s.)	.60**	-.52**
Relaciones sociales		-.24 (n.s.)		-.377**
(n.s.) relación no significativa			**p = .000	

Discusión

En términos generales los niveles de estrés son bajos en los cuatro sectores de la muestra, mientras que la satisfacción laboral y las relaciones sociales tienen niveles altos, lo que está mostrando que las dos últimas representan fortalezas disponibles para enfrentar el estrés.

Al separar la muestra por cada subgrupo o sector de trabajadores, quienes tienen mayores niveles de estrés “a menudo” son los estudiantes-trabajadores, lo que está indicando que trabajar y estudiar resulta ser estresante. Una posible razón es porque tienen que cumplir con las exigencias del trabajo y de los estudios de manera casi simultánea. Aunque los jóvenes generalmente tienen mucho tiempo libre, no es el caso de los estudiantes que trabajan. En este mismo sector se observa que las relaciones sociales están más desarrolladas, mostrando ser un atenuante para los altos niveles de estrés. Implica entonces que las relaciones sociales juegan un papel favorable para disminuir el estrés, inferencia sustentada en la correlación negativa entre estas variables del subgrupo de estudiantes-trabajadores; resultados compatibles con los hallazgos de Feldman et al (2008) ya descritos. Pero las relaciones sociales no son únicamente para mitigar el estrés, también colaboran en la satisfacción laboral, puesto que se relaciona positivamente entre sí, como se observa en esta sección de estudiantes-trabajadores y en la sección de trabajadores industriales; en éstos últimos se presenta el nivel más alto de correlación entre satisfacción laboral y relaciones sociales. Entonces el medio laboral es un espacio para entablar relaciones sociales que favorece la satisfacción laboral. Por lo tanto es bastante recomendable promover la satisfacción laboral por el conducto social.



Los resultados del sector de empleados del ayuntamiento quienes realizan mayormente tareas de oficina, son algo diferentes a los anteriores, puesto que aunque hay 62% de buenas relaciones sociales, tienen mínimos niveles de estrés, pero entre estas variables no existe correlación significativa; el tipo de trabajo que desarrollan estos empleados definitivamente no es estresante, a diferencia de los empleados de la industria y los estudiantes-trabajadores, quienes realizan tareas más especializadas.

En el sector de los estudiantes que trabajan en el área de la contabilidad y la administración, sus tareas laborales conllevan cierto grado de responsabilidad y especialidad como el sector de trabajadores de la industria. La asociación entre las variables satisfacción laboral y relaciones sociales también resultó ser considerable, a semejanza de los resultados obtenidos por Sargent y Terry (2000) entre apoyo de los compañeros y de los supervisores con la satisfacción laboral; y de datos arrojados en el análisis de Patlán-Pérez, Martínez y Hernández (2012) ya mencionados entre la satisfacción laboral y las relaciones sociales. Por lo que estos resultados no están alejados de la realidad en otros tipos de muestras y en otras latitudes del país y del planeta.

El caso de las enfermeras(os) se presenta ausencia de correlaciones significativas a semejanza de los empleados del ayuntamiento, aun cuando ambos sectores tienen tipos de trabajos muy diferentes. Las enfermeras(os) tienen un medio laboral con muchas responsabilidades y con frecuentes urgencias laborales. Presentan en este análisis altos niveles de satisfacción laboral (siempre y casi siempre) en el 64%, pero la mayoría (58%) “a veces” tienen oportunidad para entablar relaciones sociales dentro del trabajo, sin embargo la mayoría (64%) manifiesta tener estrés “de vez en cuando”. El hecho de que la mayoría de las enfermeras(os) tienen “casi siempre” satisfacción con su trabajo, es un rasgo importante, pues a pesar de no tener tiempo para las relaciones sociales, la satisfacción laboral es un indicador del gusto y bienestar que tienen al realizar su trabajo, a pesar de ser muy demandante y puede ser la razón de los niveles bajos de estrés. Probablemente el tipo de relación entre estas variables no sea lineal en este sector de la muestra, o bien, pueden existir variables mediadoras no identificadas, que están neutralizando los enlaces lineales entre estas variables.

Limitaciones: Es importante hacer énfasis en la pequeña cantidad de sujetos de cada uno de los sectores con centros de trabajo en el Municipio de Coatzacoalcos, Veracruz. Por lo tanto en próximas investigaciones es preciso:

- 1) Ampliar la muestra incluyendo otros municipios y regiones colindantes,
- 2) incluir variables mediadoras como el tipo de liderazgo, el sueldo, la edad, el horario y área de trabajo, etc.,
- 3) emplear otras técnicas estadísticas de mayor precisión, por ejemplos modelos de regresión múltiple o modelos de ecuaciones estructurales, en los que se precisa una muestra de mayor dimensión y
- 4) debido a que las variables analizadas en esta investigación son de autopercepción, convendría en futuras ocasiones incluir datos objetivos que permitan corroborar





el nivel de presencia de las variables por autoevaluación, por ejemplo: presión arterial y ausencias al trabajo por enfermedad, para el caso del estrés.

Referencias

Barreto, S. (2001). “el síndrome de burnout”. Diario la voz del interior. Córdoba, Argentina, 30 de Julio.

Blaug, R., Kenyon, A. y Lekhi, R. (2007). Stress at Work. London: The Work Foundation.

Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 4, 385-396.

Edwards, B. D., Bell, S. T., Arthur, W. & Decuir, A. D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: an International Review*, 57, 441-465.

Feldman, L., Goncalves, L., Chacón-Puignau, G., Zaragoza, J., Bagés, N. y De Pablo, J. (2008). Relaciones entre el estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. *Universitas Psychologica*, 7, 3, 739-751.

Gardner, H. (1985). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. New York, Basic books

Gardulf, A., Orton, M., Eriksson, L., Undén, M., Arnetz, B., Kajermo, K. & Nordstrom, G. (2008). Factors of importance for work satisfaction among nurses in a university hospital in Sweden. *Scandinavia Journal Caring Science*, 22, 151-160.

Gil-Monte, P. R. y Peiró S., J. M. (1997). *Desgastes psíquicos en el trabajo: síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Himle, D.P., Jayaratne, S., & Thyness, P. (1991). Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research and Abstracts*, 27, 22-27.

INEGI (2014). Estadísticas a propósito del...Día Internacional del Trabajo (1 de Mayo). Datos Nacionales. Documento obtenido de la red electrónica de datos en www.inegi.org.mx/sala_de_prensa/aproposito/2015/trabajo0.pdf

Jex, S.M., Beehr, T.A. y Roberts, C.K. (1992). The Meaning of Occupational Stress Items to Survey Respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77, 5, 623-628.





Kaukiainen, A., Björkqvist, K., Lagerspetz, K., Österman, K., Salmivalli, C., Rothberg, S. y Ahlbom, A. (1999). The Relationships between Social Intelligence, Empathy, and Three Types of Aggression. Department of Social Sciences, Åbo Akademi University, Vaasa, Finland, 25, p. 82-83.

Lazarus, R.S. (1990). Theory based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1, 1, 3-13.

Lewin, K., Lippitt, R., & White, K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates." *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1297-1349.

Mardanov, I., Maertz, C. y Sterrett, J. (2008). Leader – member exchange and job satisfaction. *Journal of Leadership Studies*, 2 (2), 63-82.

Miller, P. y Eisenberg N. (1988). The relation of empathy to aggressive and externalizing/antisocial behavior. *Psychol Bull*, 103, 324–344

Mueller, K., Hatrup, K. y Hausmann, N. (2009). An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 551-573.

Patlán-Pérez y Flores, H.R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15, 48, 131-139.

Patlán-Pérez, J., Martínez, T.E. y Hernández, H.R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5, 5, 1-19.

Quick, J.C. & Quick, J.D. (1979). Reducing stress through preventive management. *Human Resource Management*, 18(3), 15-22.

Quick, J. C., Quick, J.D., Nelson, D.L. & Hurrell, J.J. (1997). Capítulo 1: Stress in organization. *Preventive stress management in organization*. Washington, DC: American Psychological Association.

Real Academia Española. (1984). *Diccionario de la lengua española* (20ª ed.). Madrid: Espasa-Calpe, S.A.

Sargent, L.D. & Terry, D.J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14, 3, 245-261.





Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature* 138, 3479, 32.

Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York, NY: Mcgraw-Hill.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Sternberg, R.J. (1985). *Beyond IQ*. Cambridge: University Press.

