

Artículo de Investigación Científica o Tecnológica

Factores protectores para disminuir el estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería

Protective factors to reduce labor stress in workers of a courier company

Sandra Margarita Rubio Avila, Rogelio Vicente Gómez Sánchez, María de Lourdes Preciado Serrano,
Linda Margarita Carrillo Rivera, Arturo Campos Pérez, Aida Lucía Fajardo Montiel

Recibido: 5 mayo 2018

Aceptado para publicación: 30 noviembre 2018

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre Satisfacción, Motivación, Posición y Jerarquía con los síntomas de estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería.

Métodos: Estudio cuantitativo, correlacional y transversal en una muestra aleatoria. Se aplicó el test de Motivación y Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Síntomas de estrés.

Resultados: Se encuestó a 72 trabajadores de una empresa de Guadalajara México. El 64% (46) fueron masculinos y 36% (26), femeninos. La edad media fue 35 (\pm 12.72) años. Estado civil predominante fue casados en 42% (30) participantes. Se encontraron puntuaciones altas en las dimensiones de Satisfacción Laboral 74% (53), Posición y jerarquía 62% (45), así mismo los trabajadores indicaron sentirse medianamente motivados 60% (43). En relación con la sintomatología de estrés laboral, el 69% (50), indicaron tener síntomas físicos mientras que 40% (29) síntomas mentales. En cuanto al análisis inferencial se encontró una correlación débil, inversa y significativa entre las dimensiones de motivación ($r=-.276$) y satisfacción ($r=-0.323$) con síntomas mentales de estrés. Así como una correlación moderada e inversa con la dimensión de posición y jerarquía con síntomas mentales de estrés ($r=-0.401$, $p=0.000$).

Conclusiones: La motivación, satisfacción, posición y jerarquía, se pueden considerar como factores protectores, ante los síntomas de estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, factores protectores, salud laboral, satisfacción, trabajo

Abstract

Objective: Determine the relationship between Satisfaction, Motivation, Position and Hierarchy with the symptoms of work stress in workers of a courier company.

Methods: Quantitative, correlational and cross-sectional study in a random sample. The motivation and labor satisfaction test and the Stress Symptoms Questionnaire were applied.

Results: Were surveyed 72 workers from a company in Guadalajara Mexico. 64% (46) were male. The average age was 35 (\pm 12.72) years. Marital status was predominantly married in 42% (30) participants. High scores were found in the dimensions of labor satisfaction 74% (53), position and hierarchy 62% (45), likewise the workers indicated to be moderately motivated 60% (43). In relation to the symptomatology of work stress, 69% (50), indicated to have physical symptoms while 40% (29) mental symptoms. Regarding the inferential analysis, a weak, inverse and significant correlation was found between the motivation dimensions ($r=-0.276$) and satisfaction ($r=-0.323$) with mental symptoms of stress. As well as a moderate and inverse correlation with the dimension of position and hierarchy with mental symptoms of stress ($r=-0.401$, $p=0.000$)

Conclusions: Motivation, satisfaction, position and hierarchy, can be considered as protective factors, before the symptoms of work stress.

Key words: Occupational stress, protective factors, occupational health, job, satisfaction

Universidad de Guadalajara. Guadalajara México

Autor de correspondencia: Sandra Margarita Rubio Avila. Av. Juárez No. 976, Centro. Guadalajara, Jalisco. Tel: 31342222 ext. 12210. Correo electrónico: margarita.rubio@academicos.udg.mx

INTRODUCCIÓN

El estrés relacionado con el trabajo es un problema de salud pública que se puede presentar en todas las profesiones y ocupaciones; así mismo, puede generar una incapacidad física y mental¹ a través de diferentes tipos de enfermedades² que se relaciona con la reducción de la productividad y calidad de vida de las personas trabajadoras;³ para contener las consecuencias del estrés, se sugieren diferentes estrategias.^{4,5} Se conoce al estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias y los recursos percibidos por el trabajador.⁶

En contraparte se encuentra la motivación y satisfacción laboral como factores que provocan, dirigen y mantienen la conducta adecuada para alcanzar objetivos organizacionales.⁷ Se aborda la motivación laboral como la disposición y entusiasmo en el desempeño del trabajo, como consecuencia del ambiente laboral y las características del colaborador; los indicadores de la dimensión son; salarios y beneficios económicos, prestaciones, seguridad o estabilidad laboral, ambiente laboral y aspiraciones personales.⁸ En este mismo sentido, la satisfacción laboral, comprende la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, con base a sus creencias y valores, los indicadores de satisfacción son la importancia del trabajo que desempeña, las expectativas de la exigencia del trabajo y expectativas entre el esfuerzo y el desempeño. Otra dimensión que se explora es la posición y jerarquía, misma que se refiere al cargo que el colaborador ocupa en la empresa y los beneficios y responsabilidades del mismo.⁸

Los profesionales que se encuentran con mayor riesgo de presentar síntomas de estrés son los puestos de trabajo que tienen un alto nivel de interacción con usuarios;⁹ caso en el que se encuentran los trabajadores de la empresa de mensajería; de tal forma que los gestores del capital humano de la empresa, decidieron conocer los síntomas de estrés físico y mental que manifiestan sus colaboradores y la relación con los niveles de bienestar, motivación y jerarquía que pudieran prevenir o mitigar los efectos del estrés en los trabajadores y por consiguiente aumentar la productividad de la empresa. Esta investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción, motivación, posición y jerarquía con el estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería.

MATERIALES Y MÉTODOS

Es un estudio cuantitativo, transversal, correlacional, realizado en trabajadores de una empresa de mensajería en Guadalajara, Jalisco, con una población de 95 individuos y muestra aleatoria de 72 participantes. Obtenidos a través de la fórmula $n = z^2 pq N / Ne^2 + z^2 pq$, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%.

Las actividades laborales se desarrollaron dentro del turno matutino y vespertino, trabajando un promedio de 48 horas por semana de lunes a sábado, descansando los domingos. Indicaron tener contacto directo con clientes internos y externos a través de la atención al público, así como contar con las prestaciones que marca la Ley Federal del Trabajo.

Dentro de las funciones que realizan los trabajadores son las correspondientes a las empresas del giro de mensajería (recolección, traslado, ocurre, entrega a domicilio). Los trabajadores mencionan que al realizar las actividades de recepción de mercancía algunas veces se encuentran expuestos a condiciones climatológicas (lluvia, temperatura) así como al ruido y contaminación. Refieren tener una carga elevada de trabajo.

Para la recolección de la información socio laboral (estado civil, edad, escolaridad, antigüedad en la empresa, turno de trabajo, etc.) se utilizó una encuesta de diseño propio.

La medición de las variables de motivación, satisfacción, posición y jerarquía fue recolectada a través del test de Motivación y Satisfacción Laboral.¹⁰ El cual presenta un análisis de fiabilidad de una confiabilidad en $S^2/1/S^2 2 > 1.61$, compuesta por un total de 35 ítems que ofrecen una opción de respuesta en escala tipo Likert, calificándose en alto, medio y bajo.

Para la obtención de la información de síntomas de estrés se utilizó el Cuestionario de Síntomas de estrés.¹¹ El cual está compuesto por 33 ítems, con opción dicotómica de respuesta "sí", "no". Para las dimensiones de síntomas físicos y mentales de estrés.

La aplicación de los instrumentos se realizó en el aula de capacitación del corporativo de la empresa así como en las diferentes sucursales que la componen. La recolección de la información se realizó en un periodo de una semana para cubrir con el total de la muestra calculada. Una vez acopiada la información, se llevó a cabo la captura en una base de datos construida en Microsoft Excel, después se exportó el archivo para su análisis estadístico al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v22.

El análisis descriptivo de las variables cualitativas se llevó a cabo mediante frecuencias y porcentajes, mientras que para las variables cuantitativas se utilizó media y desviación estándar. En cuanto al análisis inferencial se realizó mediante el estadístico *r* de Pearson.

Consideraciones éticas

La presente investigación se apega a la Ley General de Salud en materia de investigación que de acuerdo con el artículo 17, fracción 1, es una investigación sin riesgo. Se obtuvo consentimiento informado.

RESULTADOS

Participaron en el estudio 72 trabajadores de una población de 95 personas. El 64% (46) fueron del sexo masculino. La edad media de los participantes fue de 35 años, ± 12.7 . El estado civil predominante fue casado (42%/30) participantes, seguido de los solteros (38%/28). La escolaridad predominante fue licenciatura (28%/20). (Tabla 1)

Se valoró la motivación, satisfacción, posición y jerarquía en el trabajo mediante el test de Motivación y Satisfacción Laboral,¹⁰ encontrando los siguientes resultados: Los trabajadores indicaron en referencia a la dimensión de motivación, resultados distribuidos de la siguiente manera: 26% (19) baja motivación, 60% (43)

Tabla 1. Variables socio laborales de trabajadores de una empresa de mensajería

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estado Civil		
Soltero	28	39
Casado	30	42
Unión libre	9	12
Divorciado	5	7
Escolaridad		
Primaria	6	8
Secundaria	14	20
Preparatoria	19	26
Carrera técnica	13	18
Licenciatura	20	28
Otro empleo		
Si	6	8
No	66	92
Cambio de turno		
Si	9	12
No	63	88

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta

medianamente motivados y 14% (10) con una alta motivación. La cual hace referencia al entusiasmo del trabajador con relación al ambiente laboral.

Con respecto a las dimensiones evaluadas se puede determinar: para la satisfacción laboral, la cual refiere la importancia, los valores y la actitud del trabajador por su trabajo, los resultados indican que la mayoría indicaron tener alta satisfacción laboral (Figura 1). En cuanto a la dimensión de posición y jerarquía, los resultados fueron semejantes con una mayoría en el nivel alto. La cual hace referencia al reconocimiento de los demás al cargo que

el trabajador realiza. (Figura 1). Es importante resaltar que un bajo número de trabajadores se encontraron en el nivel bajo para las tres dimensiones evaluadas.

Se valoraron los signos físicos y mentales de estrés con el cuestionario de Jere Yates,¹¹ obteniendo los siguientes resultados: Con relación a los síntomas por estrés físico el 31% (22) reportó tener la sintomatología, mientras que un 69% (50) no presento los síntomas de estrés. Se identificaron como principales síntomas: peso excesivo para su edad y estatura, deseo de comer apenas aparece un problema, sensación de fatiga constante, dolores de cabeza frecuente, espasmos musculares.

En cuanto a los síntomas por estrés mental, el 40% (29) indicó presencia de signos mentales de estrés, mientras que un 60% (43) no tuvieron síntomas. Se identificaron como principales síntomas: sentimiento de ansiedad, constante irritabilidad con la familia o colegas, incapacidad para concentrarse durante un periodo largo de tiempo o para terminar un trabajo antes de comenzar otro.

Del análisis inferencial de la correlación entre motivación, satisfacción, posición y jerarquía con los síntomas de estrés físicos y mentales, se utilizó el estadístico r de Pearson, obteniendo los siguientes resultados: Se identificó una correlación débil e inversa entre las dimensiones de motivación y satisfacción con síntomas físicos y mentales de estrés. Así como una correlación moderada e inversa con la dimensión de posición y jerarquía con síntomas mentales de estrés teniendo un valor de $p=0.000$ (Tabla 2). La cual nos indica que cuando los trabajadores presentan puntuaciones altas en la dimensión de posición y jerarquía disminuye los síntomas mentales de estrés laboral.

DISCUSIÓN

El presente estudio muestra correlaciones bajas inversas entre motivación y satisfacción y síntomas de estrés, información que coincide con el estudio exploratorio descriptivo en personal aeronáutico de cabina; donde se encontraron que la relación entre estrés y satisfacción laboral relacionada con el factor organizacional

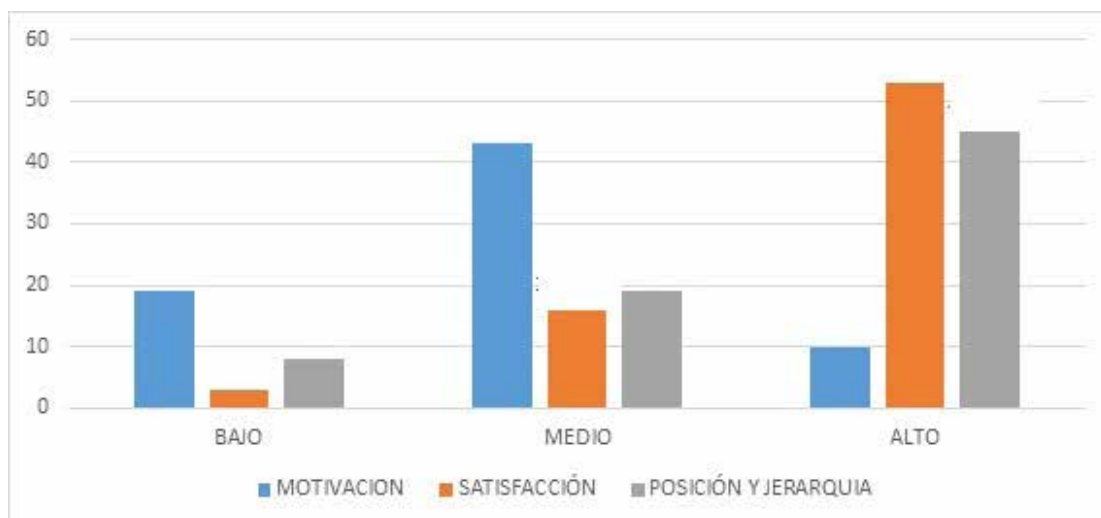


Figura 1. Clasificación de los trabajadores de una empresa de mensajería según su motivación, satisfacción y posición y jerarquía

Tabla 2. Correlación bivariada de Pearson entre la motivación, satisfacción, posición y jerarquía con signos físicos y mentales de estrés laboral

		Síntomas Físicos	Síntomas Mentales
Motivación	Correlación de Pearson	-0.280*	-0.276*
	Sig. (bilateral)	0.017	0.019
Satisfacción	Correlación de Pearson	-0.222	-0.323**
	Sig. (bilateral)	0.061	0.006
Posición y Jerarquía	Correlación de Pearson	-0.336**	-0.401**
	Sig. (bilateral)	0.004	0.000

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

mostró un $r = -0.325$ ($p = 0.000$), en cuanto al ambiente físico presentó un $r = -0.177$ ($p = 0.039$); y el factor organizacional $r = -0.225$ ($p = 0.008$), por lo cual concluyen que existe una relación significativa inversa entre satisfacción y supervisión.¹²

Así mismo se encontró la investigación sobre la relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional en enfermeras en España, donde se reportó una relación significativa inversa entre la dimensión de satisfacción por relaciones y reconocimiento personal de $r = 0.35$ y una correlación media entre recursos y condiciones de trabajo con $r = 0.49$ ¹³ siendo coincidente con la correlación inversa entre posición y jerarquía con los síntomas mentales y físicos, resultados encontrados en esta investigación.

En otro estudio empírico descriptivo, transversal, y correlacional con trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción; con un universo de 184 trabajadores de diferentes profesiones, se encontró que cuando los trabajadores tienen niveles más altos de satisfacción laboral, el estrés disminuye;¹⁴ resultados coincidentes con los nuestros.

Por otra parte y en relación con la sintomatología del estrés laboral, en un estudio cuantitativo, transversal y correlacional con 312 trabajadores de una empresa de mensajería en una población similar a la de la presente investigación encontraron que los principales síntomas fisiológicos derivados del estrés son: problemas gastrointestinales, dolores de cuello, tensión muscular, dolor de cabeza;¹⁵ síntomas similares a los encontrados en la presente investigación (fatiga constante, dolores de cabeza frecuente, espasmos musculares).

En este orden de ideas, se identificó la investigación básica y correlacional sobre la motivación y estrés laboral en docentes de una institución pública, encontrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = -0.261$ con una $p = 0.001$, concluyendo que, a mayor motivación organizacional, menor es el estrés laboral.¹⁶ Un ejemplo más de la identificación de satisfacción laboral y estrés, se presenta en el trabajo de enfoque cuantitativo y transversal en una población de trabajadores administrativos, operativos, docentes en una institución de educación superior de Quito, Ecuador; encontrando una correlación negativo entre la satisfacción laboral y el estrés 0.20 con un nivel de significancia de 0.01, significativo al nivel 0.05, de tal manera que concluyen que la

correlación aunque no es elevada, si es significativa.¹⁷

Finalmente se encontró el estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional a una muestra de 4,755 trabajadores de la salud en México sobre la correlación entre sentido de posición y jerarquía (bajo) y despersonalización (alta) $\chi^2 = -0.734$;¹⁸ resultados que concuerdan con la presente investigación dado que a mayor posición y jerarquía bajan los síntomas de estrés mental (ansiedad, irritabilidad y falta de concentración).

Sin embargo, en el estudio no experimental, transversal y correlacional en una muestra de trabajadores de la salud, se determinó que existe una correlación alta positiva y muy significativa entre el estrés laboral que influye en la motivación laboral;¹⁹ datos contrarios a los presentados en el presente estudio, donde a mayor satisfacción, menor estrés.

CONCLUSIONES

La motivación, satisfacción, posición y jerarquía, pueden considerarse factores protectores ante la presencia de síntomas físicos y mentales de estrés laboral, hipótesis que se comprueba en estudios con poblaciones diferentes y similares.

Así mismo, se idéntica que, en empresas del giro de servicios, donde los trabajadores realizan actividades de atención al público presentan sintomatología de estrés laboral, el cual podría ser atendido mediante la implementación de acciones que eleven los niveles de motivación, satisfacción, posición y jerarquía.

Dado que se encontró que las dimensiones motivación, satisfacción, posición y jerarquía, desempeñan un papel protector, es conveniente diseñar e implementar acciones que potencialicen las variables latentes.

Se recomienda generar investigaciones sobre la eficacia de las acciones implementadas.

Conflicto de intereses:

El presente trabajo de investigación está libre de conflicto de intereses.

REFERENCIAS

1. Mamani-Encalada A, Obando-Zegarra R, Uribe-Malca AM, Vivanco-Tello M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Rev Peruana Obstetr Enferm.* 2007; 3(1): 50-57.
2. Gheisari Z, Beiranvand R, Karimi A, Ghalavandi S, Soleymani A, Madmoli M, et al. Relationship between occupational stress and cardiovascular risk factors determination: a case-control study. *J Res Medical Dental Sci.* 2018; 6(3): 287-93.
3. Obando MIA, Calero MS, Carpio AP, Fernandez LA. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Rev Cubana Medicina General Integral.* 2017; 33(3):382. Recuperado de: <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>.
4. Felix VRO, García HC, Mercado ISM. El estrés en el entorno laboral. *Revisión genérica desde la teoría. Cultura Cient Tecnol.* 2018; 15(64): 31-42.
5. Riaño FS. Estrés laboral y burnout: concepto, causas, consecuencias y prevención: burnout en los docentes universitarios; 2019; <http://repositorio.unican.es:8080/xmlui/handle/10902/16824>
6. Yates J. *Managing stress: a business person's guide.* New York: Amacom; 1979
7. Marin SHS, Placencia MMD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico.* 2017; 17(4): 42-52. Doi: 10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
8. Pozo PA. Relación de productividad, motivación y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de seguros y su líder. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas.* 2016; (60). Recuperado de: <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1373>
9. Guerra BJ. Diseño de un programa de prevención del estrés laboral en asesores comerciales. *Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología: Bogotá, Colombia;* 2016. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/6391>.
10. García PCM. Estudio Expost facto sobre la motivación y la satisfacción laboral; 2006. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral8.shtml>
11. Yates J. *Managing stress: a business person's guide.* New York: Amacom; 1979
12. Aguirre MC, Vauro DMR, Labarthe CJ. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas.* 2015; 9(2): 292-308.
13. Torres ODP. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Licenciada en Psicología. Pontificia Universidad Católica de Lima; 2015. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6559>
14. Chiang VMM, Riquelme NGR, Rivas EPA. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia Trabajo.* 2018; 20(63): 178-186.
15. Angulo RR, Bayona QJ, Esparza DM. Estrés laboral en el sector servicios. *Lebret.* 2014; 6: 351-366. Doi: 10.15332/rl.v0i6.1461.
16. Blas LP. Motivación organizacional y estrés laboral en docentes de una institución superior pública en el distrito de Comas, 2018. Licenciada en Psicología. Universidad Cesar Vallejo.: Lima, Peru; 2018. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25459>
17. Guerra P, Santander S, Rodríguez P. Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciaAmérica.* 2017; 6(1): 27-33.
18. Jaimes GEI, Pérez SE. Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología.* 2012; 16(27): 8-22.
19. Neyra RYI. Estrés laboral y motivación laboral del personal asistencial de salud, microred Sayán, 2018. Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru; 2018. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2829>.

© Universidad Libre. 2018. Licence Creative Commons CC-by-nc-sa/4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en>.



