

Título del trabajo:

“Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso Prodegel S.A.”

Autores:

Ismael Andrés Albán Marañón. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. ismaa_dbz9@hotmail.com

Eleonor Virginia Pardo-Paredes. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. epardo@pucesa.edu.ec

Área del conocimiento:

Aportes de la investigación en psicología (III. Seminario-Taller Avances en Psicología y VII Congreso Ecuatoriano de Psicoterapia)

Resumen:

El presente estudio investigativo es un análisis descriptivo correlacional entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria ubicada en la provincia de Tungurahua. Con este objetivo, la investigación se realizó sobre una población de 76 colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A. pertenecientes al área de producción específicamente. Se utilizó dos herramientas de evaluación para obtener datos relacionados tanto al estrés laboral como a la satisfacción laboral, además de una ficha sociodemográfica que permita obtener ciertos datos de la población de interés. Mediante el análisis de los resultados se obtuvo que existe una relación significativa pero no determinante entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, lo cual indica que en esta población en específico, tanto estrés laboral como satisfacción laboral están fuertemente determinados por otros aspectos, lo que probablemente se deba al modelo de organización circular o celular sobre el que se manejan los empleados del área de producción.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, organización circular, estructura organizacional.

Abstract:

This investigation is a correlational analysis between work stress and job satisfaction variables on workers of the production area of an industry in the province of Tungurahua. The research was carried out on a population of 76 employees that belong specifically to the production or manufacture area of the company PRODEGEL S.A. Two evaluation tools were used to obtain data related to both, job stress and job satisfaction, as well as a sociodemographic sheet that allowed obtaining certain data from the population of interest. Through the result analysis, it was found that there is a significant but not determinant relationship between work stress and job satisfaction, which indicates that in this specific population, both work stress and job satisfaction are strongly determined by other aspects, which is probably due to a circular or also called cellular model of organization on which the employees of the production area are managed and organized..

Keywords: Work stress, job satisfaction, circular organization, organizational structure.

Introducción:

Esta investigación se centró en realizar un análisis de tipo descriptivo correlacional entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados del área de producción de una industria de Tungurahua: Caso PRODEGEL S.A., para identificar el tipo de relación que existe entre estas dos variables y su influencia o determinación. El presente trabajo investigativo surge del fenómeno percibido en el que los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A generan conductas positivas relacionadas con el espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo, lo que podría evidenciar la presencia de altos niveles de satisfacción laboral. Esta situación, posiblemente se manifiesta debido a bajos niveles de estrés laboral, los cuales parecen responder al modelo de organización circular que la empresa maneja. Una de las características particulares del modelo de organización circular es suprimir la presencia de una autoridad directa de control que ejerza presión sobre los colaboradores. El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en todos los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A, para lo cual se requiere trabajar mediante una investigación de tipo correlacional y de corte transversal. Con los resultados obtenidos, a futuro se puede emitir un diagnóstico acerca de los niveles reales de estrés y satisfacción laboral, y en base a esto desarrollar un modelo empírico explicativo de la relación entre éstas dos temáticas, que a su vez permita evidenciar los beneficios de utilizar el modelo de organización de tipo circular, en lugar de la organización jerárquica tradicional que las empresas suelen manejar. Los aspectos teóricos que sustentarán la presente investigación corresponden al modelo cognitivo conductual, porque es un modelo basado en la verificación de hipótesis y en la evidencia científica. En PRODEGEL S.A, se observa en los empleados del área de producción comportamientos positivos relacionados con el espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo. Estos estilos de comportamiento se aprecian cuando se hallan niveles elevados de satisfacción laboral.

Según Moncayo (2005) este término se relaciona con una “actitud que se ve influenciada por la manera como las personas perciben su empleo en general y en cada uno de los aspectos particulares del mismo” (p.45); es decir, la satisfacción laboral depende de la perspectiva que los colaboradores tienen sobre su empresa de trabajo, en cuanto a aspectos globales y específicos que ayudan a generar acciones, comportamientos y actitudes en pro o en contra de la organización. De hecho, Robbins & Judge (2004) mencionan que el personal de la empresa, al sentir alto grado de satisfacción laboral manifiesta actitudes positivas; mientras que, al percibir un nivel bajo de satisfacción laboral, expresa actitudes negativas. Por otra parte, los índices de estrés laboral son bajos, ya que se identifican índices de rotación mínimos, ausencia de conflictos graves entre compañeros y bajo índice de morbilidad laboral. Según Muchinsky (2007) se entiende el estrés laboral como “La respuesta a estímulos en el empleo que conducen a consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para las personas que estén expuestas a ellas” (p.351). Según se explica los bajos niveles de estrés laboral en PRODEGEL S.A responden al parecer, al modelo de organización

circular que la empresa maneja, el cual consiste en formar grupos de trabajo encabezados por un líder, elegido democráticamente entre los miembros del grupo, eliminando así la idea de trabajar bajo supervisión y control de una autoridad directa. Al parecer hay una relación entre los niveles de estrés laboral y los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción, por lo que, es necesario para su verificación realizar de un trabajo de investigación de tipo correlacional y de corte transversal, entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados del departamento de Producción de la empresa PRODEGEL S.A. Una característica organizacional que resalta esta dinámica, es la ausencia de una autoridad directa de control que genere presión sobre los colaboradores. De esta manera, autores como Franklin & Krieger (2011) enuncian que “las demandas excesivas, o las presiones de todo tipo, cuando son repetitivas, tienden a afectar a nivel físico en las personas, proyectándose en enfermedades y malestares diversos, definiendo así el estrés laboral” (p.62). Demostrar la relación existente entre estrés laboral y satisfacción laboral es de gran importancia, ya que tanto a nivel nacional como de Latinoamérica, no se han realizado las suficientes investigaciones sobre este tema en específico, con lo que se pretende ampliar los conocimientos del comportamiento, influencia y relación entre estas dos variables. También es necesario mencionar que esta investigación es muy relevante en el ámbito de la ciencia e investigación, debido a que la población sobre la que se realizó este estudio se maneja bajo un modelo de organización circular y no jerárquico como tradicionalmente se acostumbra, situación que es bastante inusual a nivel provincial y nacional. Como objetivo general del proyecto está el determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de Producción de la empresa PRODEGEL S.A y sus objetivos específicos: Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con el estrés laboral, la satisfacción laboral y el manejo de la autoridad en personal de producción industrial, diagnosticar los niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral en el personal de producción, realizar un análisis estadístico de tipo correlacional entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados de producción, desarrollar un modelo empírico explicativo de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados de producción.

Desarrollo:

Estado del arte y marco teórico referencial:

El estrés laboral puede originar comportamientos disfuncionales, no habituales en el ámbito organizacional, a la vez contribuye a la mala salud física y mental de la persona. Un individuo expuesto a situaciones de estrés en su trabajo durante prolongados períodos de tiempo puede desarrollar problemas físicos, psicológicos y de comportamiento, los cuales se relacionan e influyen entre sí, como lo indica Atalaya (2001) en su investigación acerca del estrés laboral y su relación con el trabajo, en donde señala que situaciones propias del trabajo como: exceso de actividades, desconocimiento de funciones o aumento de responsabilidades, pueden predisponer al individuo a sufrir de ciertas afecciones o problemas físicos, siendo más comunes las enfermedades de tipo estomacal y cardíaca. Es necesario recalcar sobre la relación que pueden tener las sintomatologías antes mencionadas entre sí, ya que una puede

influir sobre la generación, presencia o ausencia de la otra, dependiendo del individuo sobre el que se manifieste. Para definir las sintomatologías específicas del estrés laboral, se utilizará los aportes de Robbins & Judge (2009) quienes mencionan en su libro, que los síntomas característicos del estrés laboral se dividen en tres categorías: fisiológicos, psicológicos y del comportamiento.

Cuando surge una situación estresante, la persona tiende a enfrentar este suceso atravesando tres fases, en donde se evalúa la situación y el sujeto genera una reacción mediante este análisis previo. Gisper (2008) en su libro menciona que las tres fases del estrés laboral son: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. Los factores del estrés laboral varían según el estudio de cada autor, para este caso en específico se utilizó los aportes de las investigaciones de González, Maturana, Soto, El-Far, La Rivera, Vega, Cumsille, Vera y Wood, quienes estudiaron cinco factores del estrés laboral como variables determinantes del mismo, los cuales son: estrés percibido, percepción de apoyo social familiar y apoyo social de las amistades, apoyo social percibido, nivel de sintomatología y sucesos y preocupaciones de la vida (citado en Mena & Álvarez, 2002)

Una vez definido el concepto de la satisfacción laboral, y después de haber analizado algunas investigaciones sobre las que se fue desarrollando este término, es necesario indagar sobre los factores que influyen sobre este constructo. Para Robbins & Judge (2004) los determinantes de la satisfacción laboral según sus estudios son: el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con compañeros de trabajo y las condiciones laborales. Adicionalmente menciona que existen dos determinantes de gran influencia que se suman a los mencionados anteriormente y son: la personalidad del colaborador y las características del trabajo que desempeña; de modo que, si la personalidad coincide con el tipo de labor que realiza, será una gran ventaja en cuanto al mantener y generar altos niveles de satisfacción en el trabajo. Varios autores coinciden al enunciar similares determinantes de satisfacción laboral, algunos aumentan ciertos aspectos que otros autores no lo hacen, pero curiosamente tienen la particularidad de que siempre pueden ser ubicados dentro de la clasificación de factores extrínsecos e intrínsecos expuesta por Frederick Herzberg. El autor expone los determinantes higiénicos o extrínsecos, los cuales se relacionan con la prevención, eliminación o reducción de las amenazas a la salud de los colaboradores en la empresa. Acerca de esto Manso (2002) indica que cuando estos factores no se aplican a favor del empleado, actúan como un causal de insatisfacción laboral entre los colaboradores; por otro lado, si se actúa sobre los factores extrínsecos, solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción, más no generan motivación entre los colaboradores. A modo de ejemplo (Manso (2002) menciona que “el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar” (p. 81), es por esta razón, que se añade la segunda clasificación denominada factores motivacionales o intrínsecos, que son de carácter más individual y personal, relacionado a las experiencias que tienen los colaboradores en sus labores diarias, de ésta manera llenan ese vacío en cuanto a generar motivación entre empleados.

En relación al manejo de autoridad en esta investigación, es necesario partir del tipo de estructura sobre el que la empresa se maneja. En este caso particular, en el área de producción de la empresa sobre la que se realizó el estudio, se utiliza un método de organización bastante inusual, internamente denominado como estructura de trabajo circular o celular. Esta forma de organización establece sus bases en cuatro pilares fundamentales: grupos de trabajo auto dirigidos, ausencia de una figura de supervisión, indicadores de proceso y polifuncionalidad. Los grupos de trabajo auto dirigidos funcionan bajo un modelo dinámico, en donde se eliminan los niveles jerárquicos, (Mantilla & García, 2010) mencionan que “Cada equipo es una unidad flexible, transformable de acuerdo a las necesidades del proceso en ejecución” (p. 58), es decir, se empodera a cada equipo o célula de trabajo para que sean capaces de tomar sus propias decisiones acerca del trabajo que realizan y la manera más eficiente de cumplir con los objetivos propuestos. El segundo pilar se basa en la eliminación de los niveles jerárquicos, consecuentemente se suprime la concepción de la presencia de una figura directa de control o supervisión que ejerza presión, y en su lugar nace la figura de líder en cada grupo, el cual es elegido cada año democráticamente entre los miembros que conforman el equipo de trabajo, con lo que se fomenta la participación de cada uno de los colaboradores acerca de las decisiones sobre la realización de sus tareas y labores diarias. En cuanto a la participación de los empleados en la toma de decisiones, Floria (2013) en su libro acerca del control del estrés, enuncia que cuando se restringe la participación de los empleados en la toma de decisiones, lo más probable es que se experimente trastornos relacionados con el estrés. Como tercer pilar están los indicadores de procesos, mediante los cuales se puede verificar el avance y cumplimiento de las actividades de cada uno de los grupos de trabajo. Esta tarea es realizada y coordinada por el líder de cada grupo, quien a su vez expone mensualmente los avances de su equipo y adicionalmente es el portavoz de las inquietudes, inconformidades o reportes de los miembros de su grupo. El cuarto y último pilar es la polifuncionalidad, que se refiere al adiestramiento adecuado para rotar en las diferentes áreas de producción, capacitando a los empleados para que puedan realizar diversas labores en distintas áreas, de esta manera se evita la monotonía al realizar las mismas actividades en el puesto de trabajo y se fomenta el apoyo entre áreas para rellenar puestos por inasistencias, faltas injustificadas, permisos y demás.

Al entender el funcionamiento de la organización de las estructuras de trabajo circular o celular, se evidencia que el manejo de autoridad se centra en un modelo participativo, que fomenta el trabajo en equipo, la comunicación, retroalimentación, autocorrección y mejora continua. Se autogeneran sentimientos de responsabilidad en los colaboradores, gracias al empoderamiento que se otorga a cada uno de los miembros del grupo de trabajo, lo cual les incita a comprometerse con sus labores, todo esto coordinado por un líder que no cruza la brecha entre empleado y supervisor, sino más bien se mantiene sobre ella para generar mayor confianza entre los colaboradores.

Metodología empleada:

Para la realización de la investigación, se utilizó como base el método científico aplicado a las ciencias sociales. Sierra (2007) menciona que el método científico es un método de investigación, cuya finalidad es ampliar el conocimiento actual de una

realidad de nuestro entorno, guiándonos hacia la forma correcta de realización de un estudio e indicando el camino o procedimiento que se seguirá para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, de tal manera que, gracias a la utilización del método científico, fue factible investigar a profundidad sobre la temática propuesta. Posteriormente, se recabó datos significativos que fueron analizados, y finalmente se expondrá los resultados obtenidos. El tipo de estudio de investigación que corresponde es el estudio descriptivo correlacional, entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, y de corte transversal. El presente proyecto dio a conocer como se manifiestan las variables tanto de estrés laboral, como de satisfacción laboral, exponiendo sus características y comportamientos en un grupo determinado de personas. Para investigaciones de tipo correlacional, (Hernández et al., 2010), señalan que, se asocia variables para conocer el grado de relación entre dos conceptos o categorías a través de la medición y cuantificación de las mismas. En el presente trabajo investigativo, se relacionó la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral, las cuales fueron cuantificadas para analizar la relación existente entre ambas. Por último, el estudio de investigación es de corte transversal ya que se realizó en un momento y tiempo determinado. La población de interés consta de todos los empleados pertenecientes al área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. Se contó con la participación de 76 colaboradores de la población total de 84 empleados, esto sucedió debido a ausencias por enfermedad y permisos justificados. Sobre las características de la población, en su totalidad pertenecen al género masculino, distribuidos entre ocho cargos del área de producción, sus domicilios están localizados entre los cantones Ambato, Pelileo, Totoras, Salcedo, Quero y Baños, sus edades oscilan entre los 20 y 69 años, y su formación académica consta de estudios primarios, secundarios, tecnólogos y educación superior. Es necesario recalcar que no fue necesario extraer una muestra de la población, debido a que el universo con el que se va a trabajar es relativamente pequeño, además no hay otra empresa que maneje el mismo modelo de gestión circular en el sector. El único lineamiento utilizado para escoger a los participantes, fue que el colaborador forme parte del área de producción, ya que es exclusivamente en esta área donde se maneja la estructura de tipo circular, situación que es primordial para la realización de esta investigación.

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que permitan recoger información cuantitativa, una para la variable de estrés laboral y otra para la variable de satisfacción laboral. Adicionalmente, se realizó una ficha sociodemográfica Ad Hoc para obtener información referente a nombre, edad, estado civil, cantón de residencia, formación académica y cargo en el que trabaja.

- Escala de Estrés Laboral OIT-OMS1

La escala de estrés laboral OIT-OMS es un instrumento diseñado para cuantificar los niveles de estrés laboral. La herramienta consta de 25 ítems relacionados con diversas áreas las cuales son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. La modalidad de respuesta del cuestionario es una escala tipo Likert de siete puntos, es decir que, para cada reactivo, la escala requiere de una sola opción de respuesta, la cual oscila entre 1 y 7, en donde 1 = “nunca” y 7 = “siempre”. La validez y confiabilidad de la prueba fue establecida mediante un estudio realizado por Suarez (2013) en Perú,

en el que se demostró que el instrumento posee una fiabilidad de 0,966 según el Alfa de Cronbach, considerado un nivel de confiabilidad muy alto. Se decidió utilizar esta escala, debido a sus reactivos de fácil entendimiento y al tiempo de resolución del test, el cual oscila entre los 20 y 25 minutos aproximadamente. Además, esta es una herramienta que ha sido aplicada en diversas investigaciones de tipo correlacional en la realidad sudamericana que, a su vez, guardan grandes similitudes con el tema planteado. Como el instrumento no contaba con una sección en la que se explique las instrucciones del mismo, se añadió un bloque explicativo y se adjuntó al cuestionario.

- Escala General de Satisfacción NTP 394

La Escala General de Satisfacción laboral NTP 394, es una herramienta que permite cuantificar el constructo de satisfacción laboral mediante las respuestas de los participantes, reflejando las experiencias de los trabajadores en el ámbito laboral. El instrumento mide satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, consideradas las dos dimensiones de la satisfacción laboral, según la teoría de los factores higiénicos de Herzberg. La subescala perteneciente a los factores intrínsecos reconoce aspectos como el reconocimiento por el trabajo, promoción, contenido de la tarea y responsabilidad, entre otros. De igual manera, la subescala que evalúa factores extrínsecos tiene que ver con aspectos relacionados a la organización del trabajo, como pueden ser: condiciones físicas del trabajo, horarios de labores y remuneraciones. El instrumento consta de 15 reactivos, calificados mediante una escala tipo Likert de siete puntos, en donde cada reactivo requiere una respuesta única, la cual debe ser escogida entre 7 opciones, las que van de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”. La validez y confiabilidad de la prueba se establecieron en las tres dimensiones que mide el instrumento, a través del Alfa de Cronbach. Es así que se obtiene en la dimensión de satisfacción general una confiabilidad de entre 0.85 y 0.88. En la dimensión de satisfacción intrínseca se obtuvo una confiabilidad que se encuentra entre 0.79 y 0.85. Por último, en la tercera dimensión, se muestra un grado de confiabilidad que oscila entre 0.74 y 0.78. Se usó este instrumento debido a que sus reactivos son de fácil comprensión. Además, su aplicación toma de 10 a 15 minutos máximo y evalúa tres dimensiones de la satisfacción laboral, simultáneamente. El instrumento fue modificado en aspectos de forma, para facilitar su lectura y entendimiento. Adicionalmente, se agregó una sección de instrucciones generales para el correcto desarrollo del cuestionario, ya que el original no contaba con una sección que explique los lineamientos que contiene el test.

Para la aplicación de los instrumentos de evaluación que se utilizaron en el presente trabajo de investigación, se requirió de la colaboración y apertura de tanto la dirección, como de los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A. Fue así que se estableció el primer contacto con Gladys Gamboa, Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, programando una reunión de logística para definir los detalles de la evaluación, requisitos, distribución de grupos y horarios. Como un requisito previo a la aplicación de las evaluaciones, se solicitó una capacitación, por parte de la empresa, que cubra el tema de “Las adicciones”, solicitud a la que se accedió. En la reunión de logística, se acordó distribuir a toda la población de interés en cuatro grupos de aproximadamente 20 personas, tomando en cuenta la disponibilidad de la empresa, se estableció trabajar con dos grupos diarios el 28 y 31 de octubre del 2016, en horarios

de 08H00 a 09H00 y de 10H00 a 11H00. Inicialmente, se procedió a exponer la capacitación solicitada por la empresa, la cual tuvo una duración de 25 minutos aproximadamente, para la cual se contó con el apoyo tanto logístico, como de expositora, de Gladys Gamboa. A continuación, se entregó los cuestionarios de evaluación a los participantes, explicando la naturaleza y razón de las mismas, posteriormente, las instrucciones de cada test fueron descritas, y se recalcó que cualquier duda es bienvenida a aclaraciones. Finalmente, se ofreció el espacio respectivo para que los participantes pudieran llenar los cuestionarios. Una vez que todos los colaboradores terminaron de responder los test, se procedió a recoger las evaluaciones, agradeciendo su participación, indicando que los resultados de la investigación se encontrarán próximamente en la biblioteca de la empresa.

Resultados:

En primer lugar se analizó las características de la población a través de los datos sociodemográficos, después se diagnosticó los niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral conseguidos a través de las herramientas de evaluación, posteriormente se obtuvo el coeficiente de correlación adquirido entre las dos variables propuestas, a continuación se realizó un análisis comparativo entre los datos sociodemográficos obtenidos y los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral detectados; por último, se expone la fiabilidad de las herramientas utilizadas. Las características de la población fueron analizadas mediante tablas de frecuencias, las cuales contienen las frecuencias (f) y porcentajes (%), según la característica poblacional que se analice. Se estudió a la población según el área en la que trabajan, es así que el personal del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. se distribuye en ocho cargos distintos, de acuerdo a la labor que deben realizar en la planta, los cuales son: Húmedo Seco, Encalado, Encalado-Acidulado, Mantenimiento, Compras, Efluentes, Aseguramiento de la Calidad y Bodega.

Tabla 1: Distribución del personal de producción por áreas

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Húmedo Seco	18	23,7
Encalado	5	6,6
Encalado Acidulado	15	19,7
Mantenimiento	13	17,1
Áreas Compras	4	5,3
Efluentes	9	11,8
Aseguramiento de la Calidad	8	10,5
Bodega	4	5,3
Total	76	100,0

Resultados de la evaluación de estrés laboral

Para identificar los niveles de estrés laboral de la empresa PRODEGEL S.A, se utilizó el instrumento denominado cuestionario de estrés laboral OIT-OMS. Para la interpretación del nivel de estrés general, la herramienta define cuatro puntos de corte, cada uno con distinto significado, los cuales se ilustran en la siguiente tabla.

Tabla 2. Interpretación de los niveles de estrés laboral general OIT-OMS

Estratos	Rango de Puntuaciones
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Esta información fue obtenida de Llaneza, F. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. (10ma ed.). Madrid: Editorial Lex Nova. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.html

Los rangos de puntuación expuestos en la Tabla 2, permitieron clasificar la puntuación del nivel de estrés general obtenido, según los cuatro estratos que indica la herramienta. A continuación, se muestra una ilustración lineal que representa los niveles de estrés laboral general identificados mediante la aplicación del instrumento de evaluación.

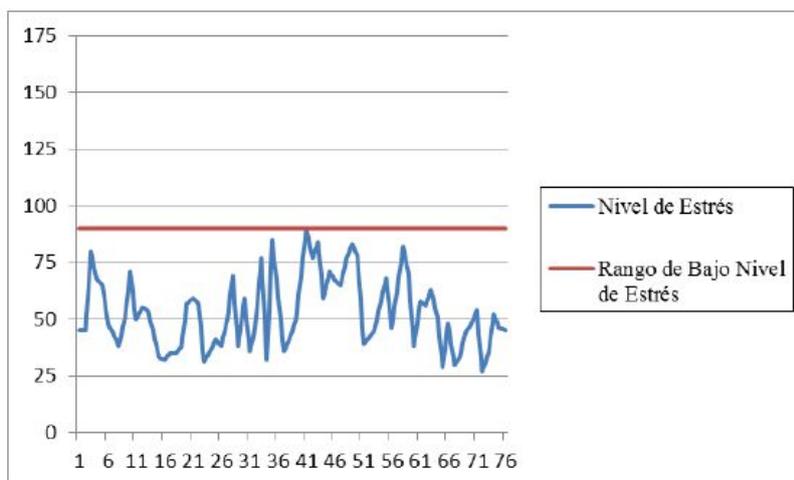


Gráfico 1: Niveles de estrés laboral

En este gráfico, el eje x representa a la población participante de la investigación, mientras que el eje y representa las puntuaciones que se puede obtener en el test. Es apreciable que todos los casos de estudio se encuentran bajo el primer punto de corte, correspondiente a todas las puntuaciones menores a 90,2 (Ver Tabla 2). Esto indica que toda la población de estudio se encuentra en el rango de bajo nivel de estrés.

Resultados de la evaluación del estrés laboral por dimensiones

El cuestionario de estrés laboral OIT-OMS, a su vez permite analizar siete dimensiones con relación al estrés laboral, las cuales son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Para obtener las puntuaciones de cada una de las dimensiones, la herramienta establece rangos indicados en la siguiente tabla.

Tabla 3: Interpretación de las dimensiones de estrés laboral

Dimensiones	Rango de Puntuaciones	Punto de Corte*
Clima Organizacional	4-28	16
Estructura Organizacional	4-28	16
Territorio Organizacional	3-21	12
Tecnología	3-21	12
Influencia del Líder	4-28	16
Falta de Cohesión	4-28	16
Respaldo del Grupo	3-21	12

Fuente: Esta información fue obtenida de Llana, F. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. (10ma ed.). Madrid: Editorial Lex Nova. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.html.

*Notas:** Esta información fue tomada de la tabla original contenida en el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS, con la particularidad que únicamente se utilizó las columnas de dimensiones y de rango de puntuaciones. Adicionalmente se añadió la columna de puntos de corte.

En la Tabla 3 se aprecia los rangos de puntuaciones a obtener en cada una de las dimensiones del estrés laboral. De manera que, a menor puntuación se infiere que será menor el nivel de estrés; mientras que, a mayor puntuación el nivel de estrés será mayor. Como en la herramienta original no existen puntos de corte entre los rangos de puntuaciones, se optó por establecerlos. Fue necesario definir puntos de corte para interpretar las dimensiones del test y asignar el nivel de estrés presente en cada una de ellas, es así que, si la puntuación de la dimensión es menor al punto de corte, se interpreta como bajo nivel de estrés y si la puntuación lo sobrepasa, indica alto nivel de estrés.

Resultados de la evaluación de satisfacción laboral

Para la evaluación de satisfacción laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción NTP 394. Esta herramienta permite evaluar satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Para su interpretación se debe sumar las puntuaciones de acuerdo a los reactivos de cada escala y compararlos con los rangos de la siguiente tabla.

Tabla 4. Interpretación de la escala de satisfacción laboral

Escala	Rango de Puntuaciones	Punto de Corte
Satisfacción General	15 - 105	60
Satisfacción Intrínseca	7 - 49	28
Satisfacción Extrínseca	8 - 56	32

Fuente: Esta sección fue redactada según la información recogida de Warr, P. Cook, J. & Wall, T. (1979). Overall Job Satisfaction [NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción; J. Pérez, & M. Fidalgo, Trad.]. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Nota: La columna de puntos de corte se la añadió y adjuntó a la tabla ya que el test no categoriza sus resultados.

En la Tabla 4, se observan las tres escalas que permite evaluar la herramienta utilizada, al igual que el rango de puntuaciones correspondiente a cada escala. Adicionalmente, se generó puntos de corte para categorizar los resultados obtenidos mediante las puntuaciones en las distintas escalas, de modo que el punto de corte varía según el rango de puntuación que tenga la escala. De esta manera, si la puntuación es menor al punto de corte establecido, esto indica insatisfacción en la escala, mientras que si la puntuación resultante sobrepasa el punto de corte, se interpreta como una escala que genera satisfacción.

Resultados de la escala de satisfacción general

La escala de satisfacción general se obtiene sumando las puntuaciones de las escalas de satisfacción extrínseca e intrínseca. Es así que, se juntaron los aspectos tanto físicos como motivadores que generan satisfacción o disminuyen insatisfacción para ser analizados de manera general. Mediante la gráfica a continuación se representa la satisfacción general manifestada por toda la población, la cual a su vez se complementa con una tabla en donde se muestran las frecuencias (f) y porcentajes (%) de los resultados obtenidos.

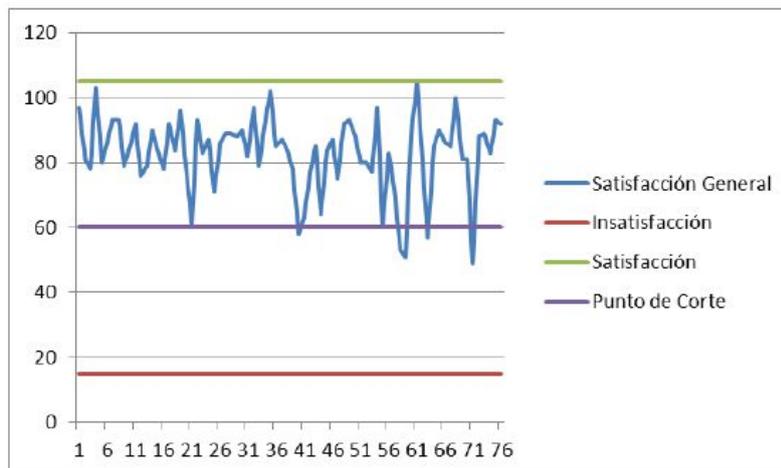


Gráfico 2 : Representación de satisfacción general

Mediante el Gráfico 2: Representación de satisfacción general, es apreciable que los niveles de satisfacción general manifestados por la población son de alto nivel, es decir

los empleados se sienten a gusto con los factores tanto físicos como motivacionales que la empresa les ofrece.

Análisis Correlacional

Una vez analizados los resultados obtenidos en las evaluaciones de estrés laboral y satisfacción laboral, la siguiente propuesta de la investigación fue verificar si existe una correlación entre las variables mencionadas anteriormente. Para obtener el coeficiente de correlación de Spearman, se ingresó los datos en el programa SPSS y se logró establecer el índice de correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral; los resultados fueron los siguientes.

Tabla 5. Correlación y significancia entre estrés laboral y satisfacción laboral

Método	Variable	Análisis	Nivel de Estrés	Satisfacción General
Spearman	Estrés Laboral	r	1,000	-0,256*
		Sig.		0,026
		Casos	76	76
	Satisfacción Laboral	p	-0,256*	1,000
		Sig.	0,026	
		Casos	76	76

Notas: (r) significa el coeficiente de correlación y la abreviatura (Sig.) indica el valor de la significancia

La información presentada en la Tabla 5, evidencia que mediante la información obtenida de los 76 casos, existe un coeficiente de correlación (r) negativo de - 0,266 entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación negativo obtenido indica que en ausencia de una variable, existe mayor presencia de la otra variable; en este caso, a menor presencia de estrés, mayor satisfacción laboral. A su vez, es necesario señalar que el coeficiente de correlación obtenido no es considerado como determinante, pero sí influyente, es decir, existe una considerable correlación, que influye sobre las dos variables propuestas, pero no la determina completamente. Por último, se obtuvo una significancia (Sig.) de 0.026 $p < .05$, lo que indica que el número total de la población con la que se trabajó fue el adecuado para que la investigación sea válida.

Modelo Empírico Explicativo

Por último, se planteó realizar un modelo empírico explicativo que permita representar la relación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Se utilizó el software SPSS para analizar los datos y se extrajo los coeficientes de correlación Spearman entre las variables de estudio y sus dimensiones. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

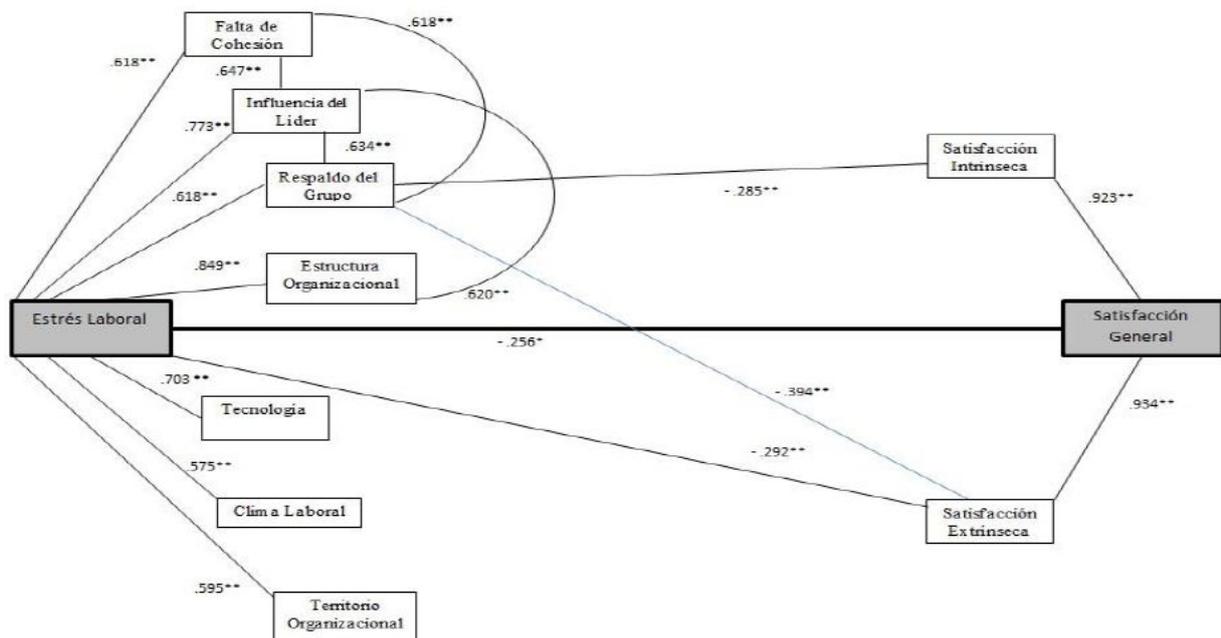


Gráfico 3: Modelo empírico explicativo entre estrés laboral y satisfacción laboral.

Al observar el Gráfico 3: Modelo empírico explicativo entre estrés laboral y satisfacción laboral., es posible identificar la relación entre las variables propuestas, al igual que los índices de correlación entre las dimensiones que cada variable presenta. De esta manera, se puede apreciar que la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral es de $-.256^*$, es decir, existe una correlación negativa débil entre estas variables, con un nivel de significancia de $\alpha \leq 0,05$, lo que indica que existe un 95% de probabilidad que la relación identificada realmente existe, con un margen de error del 5%. Este hallazgo indica que, en primer lugar existe una relación influyente pero no determinante entre estrés laboral y satisfacción laboral, adicionalmente la relación obtenida es inversamente proporcional, es decir, a mayor presencia de una variable, disminuye la presencia de la otra variable. Esto concuerda con los estudios realizados por (Guerra, Santander, & Rodríguez, 2017), (Hoboubi, Choobineh, KamariGhanavati, Keshavarzi, & Akbar Hosseini, 2017), (Navarro, 2016), (Brewer & McMaha-Landers, 2003), (Mansoor, Fida, Nasir, & Ahmad, 2011) y (Sánchez, 2011)

En conclusión, se detectó que existe mayor relación entre estrés laboral y satisfacción extrínseca, es decir, son los factores físicos los que producen mayor o menor estrés en los colaboradores. Por otra parte, la dimensión respaldo del grupo presenta significativos índices de correlación entre la satisfacción intrínseca y extrínseca, lo que indica que el apoyo grupal es un gran determinante en la satisfacción de los empleados, esto posiblemente se deba a la forma de organización que la empresa maneja, en donde se promueve el trabajo en equipo.

Conclusiones:

- Los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. en su totalidad, se encuentran en el rango de Bajo Nivel de Estrés. Por otro lado, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se aprecia que el 93.4% del total de los empleados, se encuentra satisfecho con su trabajo, tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos del mismo, teniendo solo un 6.6% del total de la población que evidencia niveles de insatisfacción en su trabajo, lo que corresponde a solo 5 casos del total de la población que evidencia insatisfacción laboral, con mayor incidencia de insatisfacción en cuanto a los factores intrínsecos del puesto de trabajo. Adicionalmente se logró identificar que todos estos casos provienen del personal que trabaja en cargos de Mantenimiento.
- Existe un coeficiente de correlación de $-0,256^*$ entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Este valor indica que existe una relación significativa entre las dos variables, la cual puede ser influyente, pero no determinante. Además, al obtener un índice de correlación negativo, se ratifica que la relación entre las dos variables es inversamente proporcional, es decir a mayor presencia de una variable, existe menor presencia de la otra variable y viceversa.
- Mediante el modelo empírico explicativo se pudo evidenciar que en la herramienta de evaluación de estrés laboral, las dimensiones de falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo, estructura organizacional y tecnología, son las que guardan un mayor índice de correlación con la variable de estrés laboral, es decir, al emitir un resultado, estas dimensiones son las que tienen mayor influencia sobre los niveles de estrés laboral general. Además, se identifica índices de correlación significativos entre el respaldo del grupo y la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca, lo que indica que el trabajo grupal, el compañerismo y la asociación en lugar del individualismo, en esta población en específica, generan elevados niveles de satisfacción laboral, lo cual probablemente se deba a la organización de tipo circular que la empresa implementa.
- Mediante el modelo empírico explicativo se pudo evidenciar que en esta población en particular, los determinantes de la variable estrés laboral están relacionados en mayor medida a las dimensiones de: falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo, estructura organizacional y tecnología. Además, existe mayor relación entre el respaldo del grupo y la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca. Es notable que las determinantes antes mencionadas guardan mucha relación con el trabajo grupal, la asociación en lugar del individualismo y el liderazgo, relación que se genera posiblemente debido a la organización circular o celular que se maneja en esta empresa en particular.
- Por último, y después de haber revisado mediante fuentes bibliográficas la literatura que concierne tanto a estrés laboral como a satisfacción laboral, al haber diagnosticado los niveles de presencia en estas variables y al haber realizado un análisis estadístico correlacional y un modelo empírico explicativo entre las dos variables mencionadas, se concluye con que existe una relación significativa influyente más no determinante entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de Producción de la empresa PRODEGEL S.A., posiblemente debido al modelo de organización circular o celular con la que se maneja su personal, el cual potencia aspectos relacionados al trabajo grupal, participación y empoderamiento, aspectos que probablemente afectan de diferente manera la relación detectada entre las variables de estudio.

Referencias bibliográficas:

- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su incidencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36.
- Brewer, E., & McMaha-Landers, J. (2003). The Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction of Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Career and Technical Education*, 20(1). Recuperado de <https://ejournals.lib.vt.edu/JCTE/article/view/622>
- Floria, P. (2013). *Control del Estrés Laboral* (1ra ed.). Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Gisper, C. (2008). *Psicología para Todos* (Vol. 3). Barcelona: Grupo Océano.
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 17–23.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGrawhill Educación.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. <https://doi.org/10.1016>
- Manso, P. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 1(128), 79–86.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction a Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50–56.
- Mantilla, M., & García, D. (2010). Trabajo en equipos autodirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 51–71.
- Mena, L. L., & Álvarez, J. C. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 21(1), 149–165.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: Thomson Learning.
- Navarro, L. (2016). La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. Universidad de la Laguna, Tenerife. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sierra, R. (2007). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica* (5ta ed.). España: Thomson.