

III Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica
(Junio 2018)

“LA EMPRESA COMO MOTOR DEL DESARROLLO LOCAL”

ESTRÉS LABORAL EN LAS PYMES DEL SUR DE YUCATÁN

Autor 1: Dra. Jacqueline Zapata Vazquez jzapata7@hotmail.com¹

Autor 2: Dr. Jorge Fernando Ku Cruz, jorgeku3@hotmail.com²

Autor 3: L.A. Tatiana Navarrete Castillo tatiana_navacast@hotmail.com³

Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán
www.itsvucatan.edu.mx/

¹ Dra. Jacqueline Zapata Vazquez, Doctora en Administración, profesor de tiempo completo e investigador de la Academia de Ingeniería en Gestión empresarial del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán. Certificación internacional de impartición de cursos en forma presencial. Dirección de proyectos de investigación científica y tecnológica, innovación, residencia profesional y tesis.

² Dr. Jorge Fernando Ku Cruz, egresado como Doctor en Administración y Gestión Empresarial del Colegio de Estudios Avanzados de Iberoamérica, profesor investigador de Tiempo completo de la Universidad Tecnológica Regional del Sur y miembro de cuerpo académico del área de Turismo.

³ L.A. Tatiana Navarrete Castillo, licenciada en Administración, egresada del Instituto Tecnológico de Mérida, profesor de tiempo parcial e investigador de la Academia de Ingeniería en Gestión empresarial del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán.

Resumen

Las empresas requieren capital humano altamente calificado y motivado para adaptarse a los constantes cambios del entorno. El capital humano es un factor clave para las organizaciones porque depende de su desempeño para la consecución de sus objetivos estratégicos.

Las empresas deben considerar diversos factores como la salud, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y la presión en la que se encuentran el capital humano, con la finalidad de mejorar su desempeño y productividad.

La presente investigación tiene como propósito hacer un análisis de los factores que inciden en el estrés laboral en las pequeñas y medianas empresas de la Zona Sur del Estado de Yucatán, para la recomendación de estrategias y programas que apoyen a la productividad laboral. El tipo de investigación que se desarrolló es cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal encontrándose que no se puede aceptar que exista una relación entre la edad de los entrevistados y su nivel de estrés, por lo que en este estudio ambas variables son independientes.

Palabras claves: micro y pequeñas empresas, productividad, estrés percibido

Abstract

Companies require highly qualified and motivated human capital to adapt to the constant changes in the environment. Human capital is a key factor for organizations because it depends on their performance to achieve their strategic objectives.

Companies must consider various factors such as health, work environment, working conditions and the pressure on human capital, in order to improve their performance and productivity.

The purpose of this research is to analyze the factors that affect work stress in small and medium enterprises of the Southern Zone of the State of Yucatan, for the recommendation of strategies and programs that support labor productivity. The type of research that was developed is quantitative, non-experimental, descriptive and cross-sectional finding that it can not be accepted that there is a relationship between the age of the interviewees and their level of stress, so in this study both variables are independent.

Keywords: micro and small businesses, productivity, perceived stress

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es la nación con el mayor número de trabajadores que sufren estrés laboral. (internet, 2016)

El 75% de los trabajadores experimenta estrés en el trabajo, lo que nos pone en la cima de esta categoría; en seguida están China y Estados Unidos.

Las presiones en el trabajo son experimentadas por la mayoría, sin embargo, cuando se padece de manera cotidiana genera en el individuo un desequilibrio en su estilo de vida que puede desembocar en un padecimiento que se conoce como síndrome de Burnout.

Por lo mismo, el estrés palabra recurrente hoy en día, de las personas en el ámbito laboral y que justifica la falta de actitud, agotamiento, inestabilidad, quejas de subordinados o jefes, relaciones problemáticas, por mencionar algunas de las querellas de los trabajadores con su centro de trabajo.

Cabe aclarar que aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración; en ocasiones resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud y en la productividad laboral.

El objetivo de esta ponencia es identificar factores de impacto que generan el estrés en los trabajadores de las pymes del Sur del Estado de Yucatán: Muna, Ticul, Oxkutzcab, Akil y Tekax: para la recomendación de estrategias y programas que apoyen a la productividad laboral.

La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las funestas secuelas que le acompañan.

La importancia del estudio radica en los riesgos psicosociales al interior y exterior de las empresas, así como el análisis del sentir de los trabajadores respecto a los riesgos de salud mental y física que le generan el estrés laboral. La investigación propuesta ofrece a la Institución a través de la academia la implementación de cursos y programas de apoyo a los empresarios de la zona.

Objetivo general

Identificar factores de impacto que generan estrés en los trabajadores de las pymes del Sur del Estado de Yucatán para la recomendación de estrategias y programas que apoyen a la productividad laboral.

Objetivos específicos

- Designar una herramienta de recolección de datos para su aplicación en las pymes muestra para el análisis y emisión de resultados.
- Determinar los factores de mayor impacto en las pymes y que están generando insatisfacción laboral para la propuesta de estrategias.

- Presentar planes y programas acorde a las pymes de estudio para que docentes de la academia asesoren a los empresarios del Sur del Estado para el logro de la satisfacción laboral y productividad.

Alcance e impacto del proyecto.

Alcance

Pequeñas y medianas empresas de la zona sur del Estado de Yucatán: Muna, Ticul, Oxkutzcab, Akil y Tekax.

Limitaciones

Tiempo, recursos económicos, distancia entre municipios.

Impacto del proyecto

El presente proyecto de investigación tiene un impacto del proyecto es económico-social.

La investigación pretende describir los riesgos psicosociales al interior y exterior de las empresas, así como el análisis del sentir de los trabajadores respecto a los riesgos de salud mental y física que le generan el estrés laboral. La investigación propuesta ofrece a la Institución a través de la academia la implementación de cursos y programas de apoyo a los empresarios de la zona.

Hipótesis.

1. Existe una relación entre la edad del entrevistado y su nivel de estrés.
2. No existe relación entre la edad del entrevistado y su nivel de estrés.

Marco teórico

Las empresas son el principal motor de crecimiento de una economía; son las generadoras de empleo y creadoras de riqueza. Éstas combinan factores productivos de la mejor manera, eficientando recursos y maximizando beneficios. De ahí la importancia de las empresas en una economía de mercado (Foro Consultivo Científico Y Tecnológico, 2012).

Yucatán, en los indicadores sociales, de acuerdo a la IMCO 2016, se ubica en la posición 20 en el número de años promedio de escolaridad, en la posición 19 en el subíndice de factores (Desarrollo Humano.)

El índice de sociedad mide la calidad de vida de los habitantes a través de tres áreas: inclusión, educación y salud. Éstas dan un indicio de las oportunidades que existen en un estado para formar, atraer y aprovechar el capital humano.

Estos indicadores muestran que en la entidad existe cierto rezago social que pudiera limitar el potencial científico que se ha estado gestando en los últimos años, sobre todo en la disponibilidad de recursos humanos calificados.

De acuerdo a los datos obtenidos del Sistema de Información Empresarial (SIEM) del 2017, se encuentran registradas 35, 267 empresas, distribuidas de la siguiente manera: 27 en el sector agropecuario, 3 en electricidad y agua, 466 en construcción, 291 en industrias manufactureras, 25,292 en comercio y 9,188 en transporte, comunicación y servicio.

De tal manera, que la mayor participación de las empresas del estado se encuentra en el sector Comercio, en segundo lugar se encuentran las empresas del sector Transportes, Comunicaciones y Servicios.

El número de empresas en Yucatán ha crecido a pasos acelerados en los últimos años, pero en algunas PYMES existen factores que afectan la productividad de los empleados, los cuales son variables del estrés laboral.

En este entorno, en el mercado se desarrolla una competencia feroz, con múltiples alternativas de productos y servicios que satisfacen las necesidades reales y las que el mismo mercado genera. Para las empresas esto significa el enfrentar nuevos retos de calidad en procesos y productos o servicios, de eficiencia en la gestión y reducción de costos, de innovación y de productividad en general (Durán, 2010, p.72).

La presión se traslada a los trabajadores, impactando en su bienestar emocional y calidad de vida, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral.

La presente investigación tiene como propósito hacer un análisis de los factores que inciden en el estrés laboral en las pequeñas y medianas empresas de la Zona Sur del Estado de Yucatán, para la recomendación de estrategias y programas que apoyen a la productividad laboral.

“El estrés laboral es reconocido actualmente tanto como una amenaza para la salud de los trabajadores de diversos oficios como para el buen funcionamiento de las organizaciones en las que trabajan” (OMS, 2004).

De acuerdo con la OMS, el estrés laboral provoca 25% de los 75 000 infartos al año registrados en México; hasta ahora, 75% de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59%, de acuerdo con el secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, Jesús Valdés Palazuelos (El Universal, 2015).

El concepto del estrés no es nuevo, pero fue solo hasta principios del siglo XX cuando las ciencias biológicas y sociales en sus investigaciones analizaron las consecuencias en la salud física y mental de las personas. Se considera que una persona está bajo un estresor cuando se enfrenta a situaciones que implican demandas conductuales que le son difíciles de poner en práctica o satisfacer. (Morales, citado por Quispe, Méndez y Quispe, 2017).

Entendemos por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo (Durán, 2010, p.74).

El estrés puede ser causado por una emoción agradable producto de una buena noticia produce los mismos efectos que una emoción desagradable, producto de una mala noticia. Sin embargo, la reacción del organismo varía, pues puede ser que la respuesta sea en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas de la persona. Se trata del buen estrés o eustrés. Por el contrario, las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, cambios drásticos, son excesivos y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o distrés.

Se pueden mencionar ejemplos de buen estrés como la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio. En cambio, entre los ejemplos de estrés se encuentra la tristeza, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, que son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación (Naranjo, 2009, p.174).

“El afrontamiento del estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza. Hoy día ha aumentado exigencias y el modo en que se suceden las situaciones han adoptado una velocidad vertiginosa en la que la adaptación se dificulta. En los trabajos ya no es suficiente la eficacia, ahora hay que ser eficiente; es decir, cumplimentar los objetivos (eficacia), pero en el menor tiempo y coste posible” (Rubio, 2007, p. 3).

El estrés pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. La primera fase sucede cuando el cuerpo tiene una reacción fisiológica ante este agente de cambio de tal manera que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación.

La segunda fase, resistencia, se hace presente cuando se intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Como consecuencia, el cuerpo pierde energía y se siente cansado, por lo que su desempeño disminuye.

Por último, se encuentra la fase de agotamiento, por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. Respecto de la ansiedad, la persona la vive frente a una diversidad de situaciones, no solo ante el agente estresante, sino también ante experiencias que normalmente no se la producirían. En cuanto a la depresión, la persona carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos y sentimientos son negativos (Naranjo, 2009, p.175).

Los problemas relacionados con el estrés han ido incrementado con el paso de los años, debido a los cambios abruptos que se han manifestado con la globalización y la tecnología, ya que las empresas desean ser más competitivas en el ambiente actual en el que están inmersas, lo cual causa presión en los empleados a través del incremento de horas laboradas y el estrés relacionado con el trabajo.

La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas y por ende repercuten en la salud mental de los profesionales (Quispe, Méndez y Quispe, 2017, p. 17).

La competitividad, las condiciones y ambiente de trabajo y la calidad de vida de trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera conflictos (Durán, 2010, p.72).

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional.

Los trabajadores enfrentan muchas dificultades por lo que se ve afectada su salud y estado emocional, afectando el desempeño de sus actividades dentro de la organización.

Cabe mencionar que, muchos de ellos han experimentado problemas para conjugar sus labores con las responsabilidades familiares debido a su estado civil, son madres solteras o personas que requieren de un empleo adicional para subsistir, pasando mucho tiempo fuera de casa y sin poder cuidar a sus hijos.

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral (Delgado, s.f., p.11).

Generando a los empresarios de las pequeñas y medianas empresas problemas considerables de planificación, de logística y de personal, induciendo a una baja productividad y un clima laboral negativo y tenso.

Por consiguiente, en condiciones de vida como las que actualmente tenemos no es posible eliminar el estrés; lo que si podemos hacer es desarrollar habilidades y estrategias tanto individualmente como en la organización, para manejar y controlar de una manera más sana las situaciones de estrés negativo, es decir, crear defensas mediante el conocimiento de las reacciones del organismo ante estas situaciones y aprender a manejarlo utilizando diferentes técnicas, para una mayor productividad y mejores resultados de un estado óptimo (Durán, 2010, p.75).

Método

El proyecto es de orden cuantitativo en el cual se pretende identificar y describir factores de riesgo. Para ello se aplican los cuestionarios de tipo intralaboral y estrés.

El diseño es no experimental porque los resultados se toman en un solo momento. Acorde a los estadios descritos, se ha de decir que la propuesta investigativa se asume como una investigación de tipo cuantitativo, además de orden descriptiva—transversal.

Es descriptiva en cuanto es la pretensión de realizar una caracterización de los factores intralaborales. Es transversal en tanto permite conocer la situación de la población objeto de estudio en un momento dado.

Población y muestra

La población está integrada por 50 empleados, aplicados a 10 empresas de los municipios mencionados.

Instrumento

Se aplica un cuestionario de opción múltiple con treinta y dos ítems utilizado en un estudio doctoral sobre el estrés laboral en las pymes de Colima, México.

Resultados y Discusión

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No contestó	1	2.0	2.0	2.0
Válidos Masculino	21	42.0	42.0	44.0
Femenino	28	56.0	56.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Más de la mitad de los entrevistados (56%)son mujeres

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No contestó	7	14.0	14.0	14.0
Soltero	22	44.0	44.0	58.0
Válidos Casado	16	32.0	32.0	90.0
Unión libre	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

4 de cada 10 entrevistados son solteros

¿Tiene hijos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contestó	4	8.0	8.0	8.0
	Sí	19	38.0	38.0	46.0
	No	27	54.0	54.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Más de la mitad de los entrevistados no tienen hijos

Grado escolar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	2	4.0	4.0	4.0
	Secundaria	15	30.0	30.0	34.0
	Preparatoria	21	42.0	42.0	76.0
	Estudios Superiores	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

La mayoría de los entrevistados tienen estudios a nivel de preparatoria (42%)

Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administrativo	5	10.0	10.0	10.0
	Bodega	3	6.0	6.0	16.0
	Cajera	8	16.0	16.0	32.0
	Capturista	1	2.0	2.0	34.0
	Empleada	1	2.0	2.0	36.0
	Empleado	2	4.0	4.0	40.0
	Encargado	1	2.0	2.0	42.0
	Intendencia	1	2.0	2.0	44.0
	Operativo	3	6.0	6.0	50.0
	Pasillo	1	2.0	2.0	52.0
	Promotor	3	6.0	6.0	58.0
	Servicio al cliente	5	10.0	10.0	68.0
	Supervisora	1	2.0	2.0	70.0
	Trabajador	3	6.0	6.0	76.0
	Ventas	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Ventas y cajera con los puestos más ocupados por los entrevistados 24% y 16% respectivamente

Situación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No contestó	4	8.0	8.0	8.0
Sin contrato	15	30.0	30.0	38.0
Válidos Eventual	6	12.0	12.0	50.0
Contrato fijo	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

La mitad de los entrevistado (50%) tienen contrato fijo

Estadísticos

Edad		
N	Válidos	50
	Perdidos	0
	Media	25.34
	Mediana	25.00
	Desv. típ.	6.012
	Rango	25
	Mínimo	16
	Máximo	41

Respecto a la edad de los entrevistados, su promedio es de 25.3 años (jóvenes) con una desviación estándar de 6 años, la mitad de los entrevistados tiene hasta 25 años, Los entrevistados tienen un rango de 25 años debido a el entrevistado de mayor edad tiene 41 años y el menor tiene 16 años de edad.

Estadísticos

Antigüedad en el trabajo		
N	Válidos	50
	Perdidos	0
	Media	1.853
	Mediana	1.000
	Desv. típ.	2.5067
	Rango	14.9
	Mínimo	.1
	Máximo	15.0

Respecto a la antigüedad en el trabajo, esta tiene un promedio de 1.8 años, 2.5 años de desviación estándar y un rango casi de 15 años debido a que los entrevistados hay personas apenas recién ingresado a laborar y 15 años en el puesto.

NIVEL DE ESTRÉS GENERADO POR FACTOR

Para efectos del estudio se consideran generadores de estrés cuando la escala de medición de “bastante” y mucho” en su conjunto es de 10% o más

Conflictos con superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	32	64.0	64.0	64.0
	Un poco	13	26.0	26.0	90.0
	Bastante	2	4.0	4.0	94.0
	Mucho	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sólo el 10% de los encuestados el conflicto con superiores les genera estrés

Conflictos con colegas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	60.0	60.0	60.0
	Un poco	15	30.0	30.0	90.0
	Bastante	3	6.0	6.0	96.0
	Mucho	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sólo el 10% de los encuestados el conflicto con colegas les genera estrés

Sobrecarga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	13	26.0	26.0	26.0
	Un poco	28	56.0	56.0	82.0
	Bastante	7	14.0	14.0	96.0
	Mucho	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

18% de los encuestados le genera estrés la sobrecarga de trabajo

Falta de recursos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	26	52.0	52.0
	Un poco	16	32.0	84.0
Válidos	Bastante	6	12.0	96.0
	Mucho	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

16% de los encuestados les genera estrés la falta de recursos de la empresa

Apoyo ineficaz de los superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	26	52.0	52.0
	Un poco	21	42.0	94.0
Válidos	Bastante	2	4.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Inestabilidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	32	64.0	64.0
	Un poco	12	24.0	88.0
Válidos	Bastante	5	10.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

La inestabilidad laboral genera estrés en 12% de los encuestados

Bajos sueldos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	26	52.0	52.0
	Un poco	15	30.0	82.0
Válidos	Bastante	9	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Los bajos sueldos generan estrés en 18% de los encuestados en otras palabras casi el 20% de los encuestados los bajos sueldos le generan estrés

Espacios inadecuados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	24	48.0	48.0
	Un poco	22	44.0	92.0
	Bastante	3	6.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Desconocimiento de responsabilidades reales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	39	78.0	78.0
	Un poco	10	20.0	98.0
	Bastante	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Excesivo número de trabajadores a cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	41	82.0	82.0
	Un poco	7	14.0	96.0
	Bastante	1	2.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Quejas de los supervisores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	42	84.0	84.0
	Un poco	5	10.0	94.0
	Bastante	2	4.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Demandas de la empresa que no se pueden atender

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	74.0	74.0
	Un poco	10	20.0	94.0
	Bastante	3	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Relaciones problemáticas con los compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	33	66.0	66.0	66.0
	Un poco	13	26.0	26.0	92.0
	Bastante	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Escasa autoridad para toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	35	70.0	70.0	70.0
	Un poco	12	24.0	24.0	94.0
	Bastante	2	4.0	4.0	98.0
	Mucho	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Incompatibilidad de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	32	64.0	64.0	64.0
	Un poco	17	34.0	34.0	98.0
	Bastante	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

falta de compromiso con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	24	48.0	48.0	48.0
	Un poco	20	40.0	40.0	88.0
	Bastante	5	10.0	10.0	98.0
	Mucho	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

El 12% de los entrevistados le genera estrés la falta de compromiso con el trabajo

Demandas del jefe que no se pueden atender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	35	70.0	70.0	70.0
	Un poco	12	24.0	24.0	94.0
	Bastante	2	4.0	4.0	98.0
	Mucho	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Dar mucho y recibir poco a cambio en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	21	42.0	42.0
	Un poco	21	42.0	84.0
	Bastante	5	10.0	94.0
	Mucho	3	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 16% de los entrevistados les genera estrés el hecho que dar mucho y recibir poco en el trabajo.

Escasa disposición para formar equipos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	31	62.0	62.0
	Un poco	15	30.0	92.0
	Bastante	2	4.0	96.0
	Mucho	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Sentir que se desperdicia su capacitación y habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	72.0	72.0
	Un poco	11	22.0	94.0
	Bastante	3	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Falta de tiempo libre por exceso de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	60.0	60.0
	Un poco	14	28.0	88.0
	Bastante	2	4.0	92.0
	Mucho	4	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 12% de los encuestados les genera estrés el hecho de no tener tiempo libre por exceso de trabajo

Falta de apoyo de los pares cuando hay exceso de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	60.0	60.0	60.0
	Un poco	15	30.0	30.0	90.0
	Bastante	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

El 10% de los encuestados les genera estrés la falta de apoyo de sus compañeros cuando hay exceso de trabajo

Demasiada competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	58.0	58.0	58.0
	Un poco	16	32.0	32.0	90.0
	Bastante	3	6.0	6.0	96.0
	Mucho	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

El 10% de los encuestados les genera estrés la demasiada competencia

Multiempleo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	34	68.0	68.0	68.0
	Un poco	13	26.0	26.0	94.0
	Bastante	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Escaso confort en el lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	31	62.0	62.0	62.0
	Un poco	15	30.0	30.0	92.0
	Bastante	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pobre retroalimentación de los superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	31	62.0	62.0
	Un poco	14	28.0	90.0
Válidos	Bastante	4	8.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 10% de los entrevistados les genera estrés la pobre retroalimentación que le otorgan sus superiores.

Escasas posibilidades de ascenso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	35	70.0	70.0
	Un poco	9	18.0	88.0
Válidos	Bastante	4	8.0	96.0
	Mucho	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 12% de los encuestados se estresan por la escasa posibilidad de ascenso en su centros de trabajo

Relaciones problemáticas con gente externa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	45	90.0	90.0
Válidos	Un poco	5	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

No saber que situaciones enfrentar cada día

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	31	62.0	62.0
Válidos	Un poco	16	32.0	94.0
	Bastante	3	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Asignación de tareas que no corresponden

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	29	58.0	58.0
	Un poco	14	28.0	86.0
Válidos	Bastante	5	10.0	96.0
	Mucho	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 14% de los encuestados les genera estrés cuando se asignan tareas que no corresponden a su asignación original.

Falta de involucramiento con objetivos y metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	34	68.0	68.0
	Un poco	11	22.0	90.0
Válidos	Bastante	4	8.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 10% de los entrevistados se estresan por la falta de involucramiento con objetivos y metas de la empresa

Ocultar o falsear emociones o sentimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	40	80.0	80.0
	Un poco	7	14.0	94.0
Válidos	Bastante	2	4.0	98.0
	Mucho	1	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

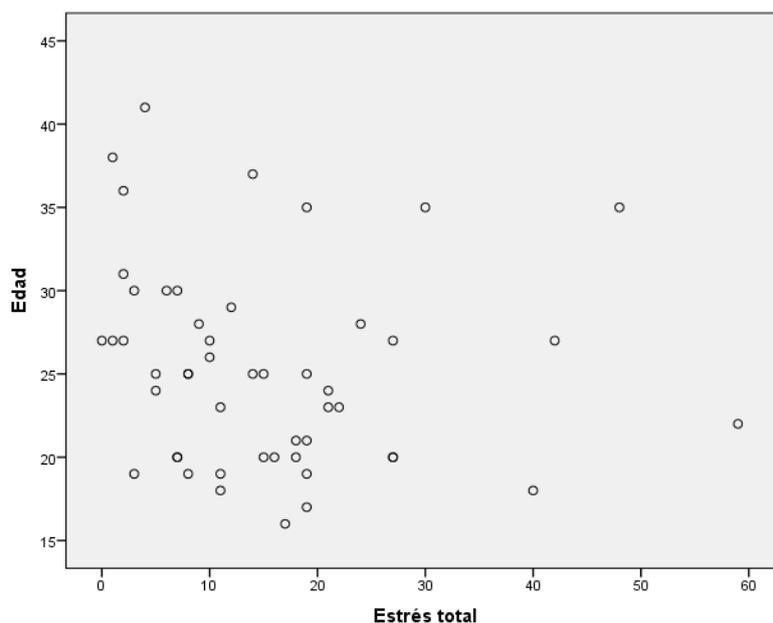
Niveles de Estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sin estrés	1	2.0	2.0
Válidos	Poco estrés	45	90.0	92.0
	Bastante estrés	4	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

El 90% de los entrevistados tienen poco nivel de estrés

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Se generó un gráfico de dispersión para visualizar a priori la relación que existe entre la edad y el nivel de estrés que tienen los entrevistados. Tanto la edad como el nivel de estrés son variables cuantitativas de razón



Los datos están dispersos y no se observa tendencia y agrupación alguna

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tipo de prueba: Correlación de Pearson

HI: Existe una relación entre la edad del entrevistado y su nivel de estrés

Ho: No existe relación entre la edad del entrevistado y su nivel de estrés

Regla de decisión. Rechazar Ho si pvalor < 0.05 de otro modo no rechazar Ho

Prueba:

Correlaciones			
		Edad	Estrés total
Edad	Correlación de Pearson	1	-.153
	Sig. (bilateral)		.290
	N	50	50
Estrés total	Correlación de Pearson	-.153	1
	Sig. (bilateral)	.290	
	N	50	50

El coeficiente de correlación de Pearson es de -0.153 que si bien es negativo es pequeño y el pvalor es $0.290 > 0.05$ por lo que no se rechaza Ho

Conclusiones

Con 95% de confianza no se puede aceptar que exista una relación entre la edad de los entrevistados y su nivel de estrés, por lo que en este estudio ambas variables son independientes

Recomendaciones

Queda para futuros estudios o proyectos el análisis de estos resultados para proponer alternativas de disminución del estrés en los trabajadores de estas empresas, de estos municipios de Yucatán sobre todo en lo que concierne a la información que proporciona Organización Mundial de la Salud (OMS) acerca de los beneficios que tienen las organizaciones al considerar diversos factores como la salud, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y la presión en la que se encuentran el capital humano, con la finalidad de mejorar su desempeño y productividad.

Referencias

- Barroso Tanoira, F. G. (2012). Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. Mérida, Yucatán, México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C03.pdf>. Consultado en 05/05/2018 a las 10:44.
- Delgado, M. d. (s.f.). Estrés Laboral. Madrid, España. Recuperado el 2018 de abril de 10, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>. Consultado en 04/05/2018 a las 20:44.
- Durán, M.M. (Enero-Junio, 2010) *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional de Administración, 1 (1):71-84. Escuela de Ciencias de la Administración. Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>.
- Índice de Competitividad Estatal, ICE. (Noviembre de 2016). Un puente entre dos Méxicos. México. Disponible en <http://imco.org.mx/indices/un-puente-entre-dos-mexicos>. Consultado en 10/12/2017 a las 22:44.
- Naranjo, Pereira, M. L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Educación, Vol. 33, núm. 2, pp. 171-190. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>.
- Quispe, J., Méndez,, J., & Quispe,, J. (Julio- Septiembre de 2017). *Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio*. Revista de Negocios & PyMES, 3(9), 54. Obtenido de http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol3num9/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N9.pdf. Consultado en 05/05/2018 a las 11:30.
- Rubio Alcalá, F. (2007). Como afrontar el estrés laboral. San José, Costa Rica: INIE,. Obtenido de http://www.uhu.es/fernando_rubio/universidad/INVESTIGACION/my_publications_to_download_archivos/2008%20libro%20COMO%20AFRONTAR%20EL%20ESTRES%20LABORAL.pdf. Consultado en 06/05/2018 a las 20:30.