

Satisfacción laboral y su relación con el estrés

Job satisfaction and its relationship with stress

Paulina Guerra*, Sofía Santander*, Patricio Rodríguez*.

*Universidad Tecnológica Indoamérica, Carrera de Psicología, Quito, Ecuador. Correspondencia: paulinaguerra@uti.edu.ec

Fecha de recepción: 5 de diciembre de 2016

Fecha de aceptación: 6 de marzo de 2017

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito. En el estudio participaron 128 personas de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres. Como instrumentos se aplicaron la escala de Satisfacción laboral (S10/12) y el Cuestionario de Estrés Laboral (Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo). Los resultados indican un nivel de correlación de Spearman de $r_s = -0,20$, $p=0,01$ significativo al nivel 0,05 de una cola; lo cual indica que dentro de la muestra de estudio, el incremento de la puntuación en el cuestionario de satisfacción laboral está relacionado con la disminución de la puntuación en el cuestionario de estrés psicológico.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Estrés, Estrés Fisiológico, Estrés Psicológico, Factores Estresores

1. Introducción

La satisfacción laboral, se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo [1]. Se dice que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente [2].

En este campo, las investigaciones se han orientado hacia la detección de la satisfacción laboral ligada al compromiso, a partir de la participación misma de los trabajadores en su entorno laboral [3]. Por lo tanto, se puede considerar que la satisfacción laboral en los trabajadores genera un impacto económico positivo y un crecimiento en la producción de las empresas o las instituciones [4].

Abstract

This research aims about the relation between job satisfaction and stress in workers of a higher education institution, Universidad Tecnológica Indoamerica of Quito. In the study participated 128 people of which participated 70 were workers among them men and 58 women. As instruments in which the Occupational Satisfaction Scale (S10 / 12) and the Labor Stress Questionnaire (Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo) were applied anonymously. Questionnaire on job satisfaction and another questionnaire on work stress. The results indicate a Spearman correlation level $r_s = -0,20$, $p=0,01$ significant at the 0.05 level of a tail; Which indicates that within the study population, the increase in the score in the job satisfaction questionnaire is related to the decrease in the score in the work stress questionnaire. Those workers have a high index of job satisfaction in relation to the stressors.

Key words: Job Satisfaction, Stress, Physiological Stress, Psychological Stress, Stress Factors

Al mismo tiempo, las instituciones no solamente delimitan los comportamientos de los individuos orientados a la satisfacción laboral, sino que también especifican una estructura que posibilita un mayor desarrollo de la organización [5]. La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo, ellos mejoran su vida fuera del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables [6].

Frederick Herzberg, (1968) manifiesta: "La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto", y puede ser intrínseca y extrínseca [34]. Es decir existen factores relacionados al ámbito interno del puesto de trabajo así como factores externos al mismo que pueden influir en una alta o baja satisfacción laboral, por lo tanto "la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de

las personas respecto del trabajo que realizan". Herzberg (1968) [7]. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas.

El medio laboral es un indicador de los aspectos de satisfacción laboral el mismo está considerado a las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano [8]. Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros en un grupo [9]. Por lo tanto, al interior del grupo de trabajo cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones. Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo [11].

El ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano [12]. El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, en la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales [13].

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo [14]. Otra definición explica que el estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. Por tanto, la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el ambiente laboral brinde satisfacciones y favorezca la realización personal en el lugar en diferentes ámbitos de la acción simbólica y social [15].

El estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado en la sociedad actual, caracterizada por cambios constantes y en periodos muy cortos de tiempo.

El estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza interpersonalmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico [16].

Al analizar los aspectos intrínsecos y extrínsecos relacionados a la satisfacción laboral, se pone de manifiesto el especial interés que hoy en día tienen los lugares de trabajo para afianzar los lazos de unión entre trabajadores y empleadores ratificando la fidelización del trabajador al sentirse parte de una organización indicando por lo tanto que las organizaciones modernas se encuentra cada vez más en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos propios[35]. Actualmente el salario emocional toma gran interés en comprender que factores internos a la persona son los que le generan mayor satisfacción y los conducen a estar motivados en su ámbito laboral. Las compañías están comenzando a comprender que los empleados no se retienen únicamente por el salario, y el descubrimiento de los factores que influyen en su grado de satisfacción empieza a ser un elemento de interés. Por ello, el análisis de la satisfacción laboral en las empresas debe de realizarse por las siguientes razones [1].

1. La humanización del trabajo que potencialmente puede presentar una información que contribuye a la satisfacción de los empleados.
2. La detección de una relación entre este constructo y la productividad de la empresa.
3. El incremento de la base de conocimiento teórico al respecto [16]. En la vida del trabajador pueden surgir varias consecuencias potencialmente negativas, que pueden repercutir a nivel físico, psicológico y del comportamiento, cuando no consigue lidiar con situaciones estresantes. Se observan en el área física varias manifestaciones de dolencias que se vinculan con el estrés, tales como dolores de cabeza, rechinar los dientes, dolores de cuello y de hombro, gastritis, colitis, aumento o pérdida de peso, palpitaciones cardíacas y aumento de la presión arterial [30]. En el área psicológica, ansiedad, insomnio y de-

presión. En el comportamiento aparecen tics nerviosos, hablar precipitadamente, fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo.

El estrés es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar [18]. El estrés es un estado de sobre activación sostenido experimentado por una persona ante distintas situaciones consideradas o evaluadas como excesivas o amenazantes y que ocurren bajo condiciones de escaso apoyo social y de recursos de solución o control por parte del sujeto [22].

El estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales [17]. Es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el ambiente [28]. Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo [25].

Todos los factores relacionados con la sobrecarga laboral están íntimamente relacionados con el cansancio emocional. Los trabajos administrativos que cada vez más desarrollan los conflictos de rol también provocan un aumento en los niveles de estrés [33]. Respecto a la ambigüedad de rol, a pesar de que la mayoría de investigaciones arroja resultados en la misma línea, el estrés laboral tiene relación con la satisfacción laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores [24].

A partir de la pertinente revisión bibliográfica podemos establecer que la satisfacción laboral tiene relación con la presencia del estrés en los trabajadores, sobretudo el estrés de tipo fisiológico; la relación entre las variables analizadas podría significar que es necesario poner en práctica programas orientados al control de los factores estresantes.

2. Método

2.1 Participantes

La selección de la muestra fue intencional, estuvo conformada por 128 participantes voluntarios, de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres; 39 personas ocupan cargos administrativos, 9 cargos operativos, 8 cargos de docente, dentro de una institución de educación superior de la ciudad de Quito-Ecuador. Las edades están comprendidas entre los 26 y 62 años de edad.

2.2 Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal.

2.3 Instrumentos y técnicas de recolección de información

Para medir la variable independiente se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Anexo 1), la cual está diseñada como escala Likert de 1 a 7 puntos, donde el número 1 significa muy insatisfecho y el número 7 muy satisfecho, este instrumento está constituido por 15 preguntas. El S10/12 posee un muestreo de contenidos muy limitado precisamente porque ha sido desarrollado como una medida breve de la satisfacción laboral. Sin embargo la validez de su contenido está respaldada por el extenso muestreo de ítems de cuestionarios anteriores y de aspectos de la legislación del Cuestionario General de Satisfacción S4/82.

El segundo instrumento es un cuestionario de autoreporte denominado Indicador de Estrés Ocupacional (Prieto, T 1995) [29] Anexo 2 este cuestionario fue desarrollado para evaluar estrés psicológico que consta de 12 ítems, estrés fisiológico consta de 21 ítems y factores estresores consta de 16 ítems. La confiabilidad del instrumento medida a través del cálculo del alfa de Crombach. Las escalas y subescalas presentan una confiabilidad buena o muy buena, siendo el alfa de entre 0.65 y 0.94, excepto para la escala locus de control, con 0.54.

2.4 Plan de Análisis de Datos

En primera instancia se realizó un análisis inferencial de los datos utilizando la correlación de Spearman, que nos permite determinar en qué medida el incremento de la puntuación en la satisfacción laboral afecta a la puntuación de estrés

laboral, además se analizaron también la influencia de variables sociodemográficas como: responsabilidad de cargo, edad, sexo; en este proceso se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS versión 20.

3. Resultados

Utilizando la prueba no paramétrica de Spearman obtuvimos una correlación negativa entre la satisfacción laboral y el estrés psicológico de $-0,20$ con un nivel de significancia de $0,01$, significativo al nivel $0,05$ de una cola, en este punto se debe señalar que este es el nivel de significancia esperado para estudios con ciencias sociales. Esto nos evidencia que, aunque la correlación no es elevada, esta es significativa. Así podemos decir, que la puntuación en el instrumento que mide satisfacción laboral en los participantes de la encuesta se incrementa en la medida en que disminuye la puntuación en el instrumento que mide estrés psicológico. También podemos observar la correlación entre edad y satisfacción laboral con un coeficiente de $-0,15$ con un nivel de significancia de $0,04$ significativo al nivel $(0,05)$ de una cola, de tal forma que al disminuir la edad aumenta la puntuación en el instrumento que mide satisfacción laboral (Tabla 1).

4. Discusión

De los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a analizar en base a los resultados obtenidos entre la satisfacción laboral y el estrés, encontrando relación con las siguientes investigaciones de otros autores:

En el estudio de Zeier [39] denominado Workload and psycho physiological stress reactions in air traffic controllers ergonomics Workload and psycho physiological stress reactions in air traffic controllers ergonomics, se da como resultado que las personas en cargos operativos con menor incidencia del estrés psicológico tienen mayor satisfacción laboral, por consiguiente los cargos administrativos que demandan mayor nivel de estrés presentan menor satisfacción laboral. Comparando con nuestros resultados en donde los docentes que ocupan cargos de mayor responsabilidad muestran una mayor incidencia

en el estrés psicológico y menor satisfacción laboral, se podría entender que el nivel de responsabilidad que provoca que el estrés aumente en ciertas condiciones regula nuestras ideas respecto a que tan satisfechos nos sentimos con las actividades que realizamos.

De acuerdo al estudio de (Hegney, 2006) Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing; los sujetos de menor edad y menor antigüedad, mostraron niveles más altos de satisfacción en el trabajo y menor grado de estrés laboral lo cual coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio donde observando los resultados de la correlación entre la variable sociodemográfica edad y el nivel de satisfacción laboral encontramos que la edad tiene relación con la puntuación obtenida en el test de Satisfacción Laboral, siendo menor la satisfacción a medida que aumenta la edad del trabajador.

Una de las limitaciones del presente proyecto es el tamaño pequeño de la muestra, por lo que en estudios posteriores, guiándose por resultados exploratorios de la presente investigación, se podría utilizar muestras de mayor tamaño para alcanzar resultados concluyentes. La continuidad de este tipo de estudios en el área organizacional es un asunto relevante para apuntar al origen del problema dentro de las organizaciones que cada día muestran mayores incrementos en temas relacionados al estrés laboral.

5. Agradecimientos

El presente artículo agradece al editor general de la revista CienciAmérica y a los revisores anónimos, cuyas sugerencias permitieron mejorar el presente artículo; así como al Dr. Andrés Subía, Subcoordinador de la Carrera de Psicología.

6. Referencias

- [1] Abrajan Castro María Guadalupe, Contreras Padilla José Manuel y Montoya Ramírez Sandra, 2009. "GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA". VOL. 14, NUM. 1: 105-118.
- [2] Acker, J. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40 (1), 65-73.

- [3] Artz, B. 2008. Essays in job satisfaction. Doctoral Dissertation. University of Wisconsin, Milwaukee.
- [4] Blundell, J. Physiological Psychology London, Methuen & Co. Ltd., 1975
- [5] Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés [Documento Recuperado el 16 de abril de 2010] Disponible en: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/indei.htm
- [6] Carayon, P.; Smith, M. J.; Haims, M. C. "Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders" en Human Factors, 1999. Vol. 41, pp. 644-663.
- [7] Cooper, C.; Cooper R.; Eaker, L. Living with stress. Londres, Penguin Books, 1988.
- [8] Delboni, T. H. Vencendo o stress: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor. São Paulo, Makron Books, 1997.
- [9] Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento [Documento Recuperado el 30 de agosto de 2010] Disponible en: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm
- [10] Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (1999). Investigaciones empíricas en el ámbito de la inteligencia emocional. Ansiedad y Estrés, 5, 247-260.
- [11] Fischer, G. N. 1992. Campos de intervención en Psicología Social. Madrid: Nancea.
- [12] Flores García Rada, J (1992). El comportamiento Humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- [13] França, A.C.L; Rodrigues L.A. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo, Atlas, 2005.
- [14] García Álvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España.
- [15] Gibson, J. 1983. Organizaciones. México: Interamericana
- [16] Gradjean, E. Manual de ergonomía. Porto Alegre, Bookman, 1998.
- [17] Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. Journal of Nursing Management, 14, 271-281.
- [18] Hespanhol, A. "Burnout e stress ocupacional" en Revista Portuguesa de Psicossomática, 2004. Vol. 7.
- [19] J. A., González, P., Maíllo, A., Peña, J. I. & Riesco, M. (2007). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid. Education y Future, 17, 9-42.
- [20] Karasek, R.; Theorell T. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York, Basic Books, 1990.
- [21] Lazarus, R., Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- [22] Lipp. M. E. N. (Org). O Stress está dentro de você. São Paulo, Editora Contexto, 2007.
- [23] Loscocco, K. A. y Roschelle, A. R. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: two decades in review. Journal of Vocational Behaviour, 39, 185-225.
- [24] Morán, C. (2004): «Factores de personalidad que influyen en la satisfacción en el trabajo», Capital Humano, núm. 175, pp. 84-90. — (2005): «Personalidad, afrontamiento y Burnout en profesionales de atención a personas con discapacidad intelectual», Siglo Cero, vol. 36 (1), núm. 213, pp. 30-39.
- [25] Moré L., G., Carmenate V., G. y Junco C., A.M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 25(2), 55.
- [26] Murguera, T. Factores individuales generadores de estrés en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la URBE. URBE (2001). Estado Zulia.
- [27] Murta, G. S.; Tróccoli, T. B. "Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional" en Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, 2004, Vol. 20, pp.39-47.
- [19] Natarajan, N. K., Nagar, D. 2011. "Effects of Service Tenure and Nature of Occupation on Organizational Commitment and Job Satisfaction". Journal of Management Research, Vol.11, Núm. 1, pp. 59-64.
- [28] Obregón D., C. F. 2008. Institucionalismo y Desarrollo. Pensamiento Universitario Iberoamericano, México.
- [29] Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo. Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral. Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología, 1995.
- [30] ROMO, F.; LÓPEZ-MENA, L. Y OCA-RANZA, D. (1994) Determinación preliminar de los niveles tensionales en el ejercicio de la Odontología. Revista Dental de Chile, 85; 128-135
- [31] Sarros, J.C. y Sarros, A.M. (1998). Social support and teacher burnout. Journal of Educational Administration, 30, 55-69.

- [32] Sarwar, A. K. 2011. "Impact of Employee Empowerment on Employee's Job Satisfaction and Commitment with the Organization. Interdisciplinary". *Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, Núm. 2, pp. 664-683.
- [33] Siegrist, J. "Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions" en *J Occupational Health Psychology*, 1996, Vol. 1, pp. 27-41.
- [34] Schultz, D. P. 1985. *Psicología Industrial*. México: Interamericana
- [35] Uskun, E.; ozturk, M. y kiSioglu, A.N. et al. (2005): «Burnout and Job satisfaction amongst staff in Turkish community health services», *Primary Care and Community Psychiatry*, núm. 10, pp. 63-69.
- [36] Widerszal-Bazyl M, Cooper CL, Sparks K, Spector PE. Managerial stress in private and state organizations in Poland. *Stress Med* 2000.
- [37] Werther, W.B. y Davis, K. (1996) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw Hill
- [38] Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- [39] Zeier, h. Workload and psycho physiological stress reactions in air traffic controllers ergonomics, 1994, 37 (3), 525-539.
- [40] Zohar, D. & Luria, G. (2004). "Climate as a Social -Cognitive Construction of Supervisory Safety Practices: Scripts as Proxy of Behaviour Patterns". *Journal Applied of Psychology*, Vol. 89

Autora Principal



Paulina Guerra Guerra

Magíster en Seguridad Salud y ambiente. Docente de la Carrera de Psicología Universidad Tecnológica Indoamerica Sede Quito. Cuenta con publicaciones en revistas de divulgación científica indexadas en Latindex.

Para citar este artículo:

Guerra, P., Santander, S., Rodríguez, P.(2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6 (1), 17-23. <http://www.uti.edu.ec/index.php/cienciamerica-2017-1.html>

Satisfacción Laboral		Estrés psicológico	Estrés fisiológico
	Coefficiente de correlación r_s		0,20*
Sig. (unilateral)		0,01	0,14
Número de participantes		128	128

Tabla 1.- Correlación entre la Satisfacción Laboral y los Factores Asociados al estrés

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).