

GRADO EN RELACIONES LABORALES

**ESTRÉS Y COMPROMISO LABORAL EN EL
SECTOR DE LA HOSTELERÍA**
STRESS AND WORK COMMITMENT IN THE HOSTELRY
SECTOR

TRABAJO FIN DE GRADO

Alumno: PETER IZUCHUKWU ELOKA
Tutor: JUAN MARTÍNEZ TORVIZCO
Departamento: PSICOLOGÍA COGNITIVA, SOCIAL Y ORGANIZACIONAL
Convocatoria: SEPTIEMBRE 2020

1. RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas ante la cual se enfrentan la mayoría de los trabajadores día a día, ya que esta se da para hacer frente a las situaciones que se les presenta. El objetivo general de este trabajo es estudiar la relación entre el estrés laboral y el compromiso laboral, por lo que, este trabajo se ha apoyado en una serie de cuestionario contestados por 60 trabajadores del sector hostelero.

Los resultados muestran que existe relación entre el estrés laboral y el compromiso laboral, ya que, al aumentar el estrés, aumenta también el compromiso.

Palabras claves: estrés laboral, compromiso laboral, sector de la hostelería.

1. ABSTRACT

Work stress is one of the problems that most workers face every day, because it is the way to face the situation that is presented to them.

The general objective of this work is to study the relationship between work stress and work commitment, therefore, this work has been supported by a series of questionnaires answered by 60 workers in the hospitality sector.

The results show that there is a relationship between work stress and work commitment, since as stress increases, commitment also increases.

Key words: work stress, work commitment, hospitality sector.

ÍNDICE

2. INTRODUCCIÓN	4
3. MARCO TEÓRICO	5
3.1 EL ESTRÉS	5
3.1.1. Fases del estrés	7
3.1.2. Mecanismo implicados	8
3.1.3. Factores que modulan el estrés y permiten manejarlo mejor	9
3.2 ESTRÉS LABORAL	10
3.2.1. ¿Qué es el síndrome de burnout?	12
3.2.2. El estrés en la sociedad laboral actual de la hostelería en España	14
3.3 COMPROMISO LABORAL	16
3.3.1. Componentes del compromiso laboral	16
4. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
4.1. OBJETIVOS	18
4.2. HIPÓTESIS	18
5. MÉTODO	18
5.1. PARTICIPANTES	18
5.2. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	19
5.3. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	19
5.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS	20
6. RESULTADOS	20
7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
8. BIBLIOGRAFÍA	28
9. ANEXO	30

2. INTRODUCCIÓN

En este presente trabajo, se ha desarrollado un tema que ha tenerse muy en cuenta, especialmente en el ámbito de trabajo, esto es debido a que afecta a la gran mayoría de los trabajadores, no solo en España sino en todo el mundo, este término es el estrés laboral que va relacionado con el compromiso laboral.

Centrado en el estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería, un sector donde la gran mayoría de los trabajadores sufren estrés en su puesto de trabajo, debido a que tienen un trato más directo con los clientes, haciendo que muchos acaben dándose de baja por la gran carga de trabajo que tienen día tras día.

Ahora bien, la gran mayoría de gente tienen un juicio negativo del estrés laboral ya que esto provoca en ocasiones graves consecuencias, sin embargo, el estrés laboral posee aspectos positivos y contribuye a la supervivencia del individuo ante situaciones que se les presenta y a un adecuado rendimiento laboral.

Cabe mencionar que el estrés en el sector de la hostelería es cada vez mayor, debido a los cambios sociales ocurridos, la nueva ordenación del trabajo, las nuevas tecnologías, los cambios demográficos y políticos. Por lo cual esto provoca lo que se llama síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico. Esto surge por no disponer de estrategias para afrontar las situaciones de estrés.

El objetivo de este estudio de investigación llamado “estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería” es saber cómo gestionan estos trabajadores el estrés en sus puestos de trabajo y si el estrés influye en el compromiso de estos trabajadores.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 EL ESTRÉS

El estrés ha estado presente entre nosotros y en la actualidad está teniendo mucha importancia, supone un hecho habitual de la vida del ser humano, ya que cualquier individuo con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia.

El término estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, la palabra estrés fue utilizado por primera vez en el siglo xiv, y a raíz de esto se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse*.

El investigador Hans Selye el creador de la teoría del estrés fue el primero en definir el estrés “como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga, por lo tanto, el estrés es la velocidad de desgaste vital”, se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona; este no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones.

En todo caso, el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas.

Se puede ampliar esa breve definición diciendo que el estrés es cualquier demanda, sea física, psíquica, externo o interna, buena o mala que provoca una respuesta biológica del organismo y es que otros autores como “Canon justifica este estado de estrés como un proceso de adaptación fisiológica del organismo, basándose en algunos ejemplos como cuando el cuerpo se enfría, este produce calor, cuando el cuerpo está amenazado por bacterias se producen anticuerpos para luchar contra estas o cuando existe algún peligro externo, el organismo se prepara para luchar o huir”.

Lo mismo pasa con el estrés, cuando el ser humano se encuentra en situaciones desconocida, como mecanismo de adaptación, surge el estrés con el fin de preparar al organismo para buscar una solución a través de los diversos cambios fisiológicos y bioquímicos que generan (liberación de glucosa, incremento de las tasas cardíaca y respiratoria, incremento del estado de alerta, liberación de ácido grasos, etc.).

Canon al describir la respuesta de “lucha-huida”, quiso definir un patrón de respuesta fisiológica evocado por una situación de estrés de tipo social (Cockerham, 2001). En este sentido, afirmar que la mayor parte de las amenazas que sufren las sociedades modernas son de tipo simbólico más que físicas, y generalmente no suelen conducir a una reacción de tipo físico.

Hoy en día el organismo humano debe responder a múltiples amenazas de tipo social (por ejemplo, laborales). Sin embargo, el organismo humano se ha quedado sin recursos para la acción, lo que puede provocar daños para el organismo como hipertensión, úlcera péptica, dolores musculares, asma, jaquecas, pérdida de la calidad de vida, depresión y otros problemas de salud, así como también al incremento de las conductas de enfermedad (por ejemplo, requerir asistencia médica).

Ahora bien, los investigadores no han conseguido crear aún una definición que satisfaga a todos, de hecho, el estrés se puede contextualizar desde tres claras y grandes perspectivas teóricas, existen definiciones en las que se considera como un estímulo, otras que están centradas en la respuesta producida en el organismo y, en tercer lugar, las definiciones de tipo interactivo o transaccional.

Milner define el estrés como cualquier estimulación vigorosa, que ante la presencia de una amenaza, causa algún cambio significativo en la conducta; asimismo Basowitz, Persky, Korchin y Grinker conceptualizan el mismo como aquellos estímulos con mayor probabilidad de producir trastornos, por lo tanto, se entiende el estrés como aquellas situaciones novedosas, de carácter cambiante, intensas, inesperadas o repentinas, en la que incluye aquellas que superan los límites de tolerabilidad, por otro lado, McGrath considera que este punto de vista no explica las diferencias individuales que se presentan ante una misma situación.

Además, se mantiene una concepción del ser humano como mero sufridor pasivo de las condiciones ambientales, por lo cual, la aparición de determinadas respuestas evidencia que el organismo ha sufrido un estado de tensión recientemente, por lo tanto, el estrés es una conducta que aparece cuando las demandas del entorno son superiores a la capacidad del individuo para afrontarlas.

Cabe mencionar que uno de los innovadores más significativos en el estudio de los factores sociales del estrés fue Thomas H. Holmes, quien se basó en los trabajos de Harold G. Wolf y Adolf Meyer. Holmes, influenciado por las ideas y aportaciones de estos dos autores, Holmes pretendía reflejar la carga social a la que están sometidos los individuos, la cual afecta

negativamente a la salud e investigó sobre las relaciones entre los fenómenos sociales y la enfermedad, en la que realizó un cuestionario para evaluar el estrés, dando lugar a la Schedule of Recent Experience (sre) que llevó a cabo alrededor de 1956.

La SRE fue elaborado mediante ítems de sucesos vitales que no fueron seleccionados de forma arbitraria; únicamente se seleccionaron aquellos sucesos que, de forma repetida, habían resultado ser suficientemente significativos en las historias personales (life charts) y que parecían asociarse al desarrollo de las enfermedades, lo que significa que, a mayor cambio, mayor probabilidad de enfermarse.

3.1.1. Fases del estrés

Para Selye la respuesta al estresor no es única y distintiva, sino un conjunto de respuesta inespecífica (es decir, comunes) que implica un esfuerzo del organismo por adaptarse y sobrevivir a las demandas impositivas del estresor, esto tiene como nombre “*síndrome general de adaptación*”, que consta de tres fases: fase de reacción de alarma; fase de resistencia y fase de agotamiento.

- A. FASE DE REACCIÓN DE ALARMA: Esta fase consta de dos partes: choque y contra-choque. El primero es la reacción inicial del organismo cuando aparece el estrés, lo que implica una serie de cambios neuroendocrinos, es decir, (incremento de presión arterial, ritmo cardíaco, tensión muscular, etc) para así preparar al organismo para enfrentarse a la situación estresor, en cuanto a fase contra-choque se llevan a cabo acciones para así cesar al estresor y restablecer el equilibrio. Si la situación se mantiene se entra en la siguiente fase que es la de resistencia.
- B. FASE DE RESISTENCIA: En esta fase el organismo trata de adaptarse al estresor, por la imposibilidad de mantener el organismo de forma prolongada a la situación estresora. Por lo que se produce la desaparición o mejora de algunos de los síntomas provocados por el estrés. Por lo tanto, si el estresor desaparece, finaliza el proceso, pero si no desaparece, se pasa a la siguiente fase que es la del agotamiento.
- C. FASE DE AGOTAMIENTO: Esta última fase carece de recursos para hacer frente al estresor, perdiendo las reservas de energía que permitían mantener los niveles de activación y de pseudo-equilibrio que el organismo poseía en la fase de resistencia, esto acarreará consecuencias relacionadas con alteraciones fisiológicas y psicológicas,

a las que Selye denominó “enfermedades de la adaptación”, por lo cual se produce el agotamiento del organismo, pudiendo dar lugar a su muerte.

Tabla 1

Efectos negativos de las fases de resistencia y agotamiento.

COGNITIVO	CONDUCTUAL	FISIOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de concentración - Incapacidad para la toma de decisiones - Olvidos - Baja autoestima - Alta sensibilidad a la crítica 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor accidentalidad - Consumo adictivo de drogas estimulantes, alcohol, tabaco, cafeína, etc. - Hiperactividad - Impulsividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor nivel de catecolaminas, corticosteroides y glucosa - Aumento de la frecuencia cardiaca y la presión arterial - Sudorificación - Dilatación pupilar

3.1.2. Mecanismos implicados

Cabe distinguir tres tipos de mecanismo que se pone en marcha como respuesta del estrés: ejes neurales, neuro-endocrino y endocrinos.

1. EL EJE NEURAL Y EL EJE NEURO-ENDOCRINO (SIMPÁTICO-MÉDULO-ADRENAL)

La aparición del estresor produce una activación en los sistemas nerviosos autónomos, este proceso se inicia con el eje simpático-médulo adrenal, liberando catecolaminas (adrenalina y noradrenalina).

Cuando estas llegan al organismo y tejido, por medio del flujo sanguíneo, se produce una respuesta que prepara al organismo para hacer frente a la situación de emergencia. por ejemplo, se produce un incremento de la actividad cardiovascular, haciendo que se produzca una tensión muscular y cambios metabólicos (aumento de hiperglucemia, liberación de lípidos, etc.) haciendo que haya una elevación del nivel de alerta general del organismo.

2. EL EJE HIPÓFISO-CÓRTICO-SUPRARRENAL

La activación de este eje se da cuando las respuestas del estrés son prolongadas y crónicas (fase de resistencia). Este proceso comienza con la liberación de corticotropina del hipotálamo, que al llegar a la hipófisis ésta reacciona liberando la hormona adrenocorticotropa (*acth*). Una vez en el flujo sanguíneo, alcanza las células de la corteza suprarrenal y produce glucocorticoides, estos, a su vez, se difunden por los tejidos reparando los efectos producidos por el estrés.

3. EL EJE HIPÓFISO-GONADAL

Las hormonas sexuales se ven afectadas por la situación del estrés. El hipotálamo libera hormonas gonadotropinas (*gnrh*) que estimulan la hipófisis. Esta glándula segrega dos hormonas, la foliculoestimulante (*fsh*) y la luteinizante que controlan el funcionamiento de las gónadas. En la mujer actúan sobre el ovario estimulando la producción de estrógenos y progesterona, y en el varón sobre las células intersticiales del testículo, favoreciendo la producción de testosterona.

En conclusión, el estrés produce una disminución de testosterona en el varón y en las mujeres una disminución de las hormonas ováricas.

3.1.3. Factores que modulan el estrés y permiten manejarlo mejor

1. La personalidad: existen dos tipos de personalidad, tipo a (débil ante el estrés) y tipo b (resistente al estrés). En cuanto al tipo a, consideran que el trabajo está por encima de todo, y suelen caracterizarse por ser impacientes y hostiles, por lo que cuando algo no les salen como esperaban, tienen una respuesta irascible que descargan sobre los demás, En cuanto a su trabajo, lo enfrenta de forma rígida, dominante y competitiva.

Las personas de tipo b casi no presentan síntomas en situaciones estresantes, y lo que lo caracteriza es tener un control sobre su entorno, creen que lo que hacen es verdadero, interesante e importante y se enfrentan a sus problemas como si fuera un reto y no una amenaza que hay que superar.

2. Sentir o pensar que se tiene control sobre los acontecimientos: Consiste en preparar al organismo para enfrentarse a la situación, permitiendo al individuo sentirse dueños de la situación y responsabilizándose por sus actos, para así sentir menos estrés.
3. Tolerar la ambigüedad y saber improvisar en un mundo cambiante: vivimos en un mundo donde la tecnología avanza muy rápido, lo que implica cambios en el estilo de vida, ambiente, por lo que es indispensable que las personas sean capaces de adaptarse a las nuevas situaciones.

4. Tener un buen ambiente social: esto equivale a tener amigos fiables, buenos compañeros de trabajo, familiares que brindan comprensión y confianza, lo que hará que se sufra menos y se soporte mejor las situaciones estresantes.
5. Tener un buen estilo de vida: consiste en adaptar una buena nutrición, una dieta equilibrada, alta en frutas y vegetales, y practicar ejercicios físicos regularmente, además de dormir diariamente el tiempo necesario, para así reforzar la capacidad de nuestro organismo para enfrentarnos al estrés.
6. La edad: este es uno de los factores que es difícil de controlar, ya que los jóvenes se adaptan mejor al estrés que los ancianos, pues sus respuestas fisiológicas están íntegras y el estrés no ha dejado sus huellas en ellos todavía.
7. El sexo: en general las mujeres viven más situaciones estresantes que los hombres, ya sea en el hogar o en su vida laboral. Y junto a ello influyen los factores hormonales.

Tabla 2

A modo de ejemplo:

TIPO A (débil ante el estrés)	TIPO B (resistente al estrés)
<ul style="list-style-type: none"> - Movimiento constante - Impaciencia - Carrera contra el tiempo - Expresión facial tensa - Risas a carcajadas - Insatisfecho en si puesto - Se queja con frecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Tranquilidad motriz - Calma - Expresión facial relajado - Risa suave - Satisfecho con su situación - Rara vez se queja

3.2. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, una emocionalidad negativa y la sensación de no poder hacer frente a la situación.

Es una respuesta para adaptarse a una situación relacionada con su trabajo,

percibiendo esto como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, y es también la percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, produciendo un desgaste físico, emocional y conductual.

Con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgo Laboral, en 1995, se impulsaron aspectos relacionados con la Salud Laboral, señalando el estrés como uno de los principales factores implicados en distintos problemas de salud, el deterioro de las relaciones interpersonales, el absentismo y la disminución de la productividad.

Ahora bien, la Comisión Europea, realizó un estudio en 1999 sobre el estrés laboral, en el cual concluyó que el 28% de los trabajadores europeo padece estrés y el 20% burnout (se sienten “quemados” en su trabajo). Por otro lado, El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, ha hecho que organizaciones como la Unión Europea y la OMS (organización mundial de la salud) insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Cabe distinguir tres niveles de análisis del estrés laboral (factores causantes del estrés):

1. Estresores individuales: esta es la consideración de los aspectos personales (diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:
 - a. Cognitivo/afectivo: por ejemplo, creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, desorientación, bloqueos mentales, sensación de confusión.
 - b. Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre nosotros.
 - c. Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas.
2. Estrés del entorno o extra organizativos: comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como la guerra, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el cambio climático, la salud, la exclusión, la violación de los derechos humanos en general).
3. Estresores organizativas que se pueden agrupar en cuatro tipos:
 - a. Estresores del ambiente físico como la luz, ruido excesivo, vibraciones,

- humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- b. Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad, discrepancias con la meta de la carrera laboral, manejo de idiomas.
 - c. Estresores de nivel grupal: Esto se refiere al trabajo en grupo, conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los compañeros (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo), carga de trabajo, acoso y tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo.
 - d. En cuanto a supervisión: participación en la toma de decisiones, recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor, exigencias poco claras o contradictorias.
 - e. Estresores organizativos entre los que destacan las siguientes dimensiones:
 - i. Condiciones relativas a la empresa tales como estructura; puesto directivo; prestigio relativo del puesto; estructura empresarial poco clara; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
 - ii. Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos; horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”, el pluriempleo; un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante; tiempo de entrega; programación de los ciclos de trabajo y de reposo; la variación de la carga de trabajo.
 - iii. Contenido del trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos; tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidad del trabajo.
 - iv. Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslado de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

3.2.1. ¿Qué es el síndrome de burnout?

La palabra “burnout” fue utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”. Esto trataba de definir una situación en la que no obtenían los resultados esperados, aunque hayan

entrenado muy a fondo para conseguir la meta.

Ahora bien, este término se utilizó por primera vez por Freudenberg (1974) para referirse a los problemas de los servicios sociales, aunque fue C. Maslach quien dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, y aquí se utilizó para referirse a situaciones cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos, ya que después de meses y años de dedicación, estos trabajadores acababan “quemándose”.

El estudio de este tema se inició por los autores nombrado anteriormente, aunque recibieron aportaciones de otros estudios y en 1981 se celebró en Filadelfia la primera I Conferencia Nacional sobre el burnout y esto sirvió para poner en común los trabajos realizados sobre pequeñas muestras y sobre experiencias propias.


Sus estudios se centró en los profesionales de servicios humanos, es decir, en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto directo con la gente, por lo tanto, el “síndrome de quemarse” por el trabajo, es un proceso que ocurre entre los profesionales que ofrecen su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son personas: trabajadores del sector de la salud, educación, justicia, seguridad, servicios sociales y en la hostelería, en la cual se centra el trabajo en la parte práctica.

En cuanto a su aparición, no surge de manera súbita, sino que emerge de forma paulatina, con un incremento progresivo en la severidad. Distinguir un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase será de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. exigiendo una adaptación psicológica. Por último, vendría la tercera fase, donde aparecería el burnout, que es una respuesta a una situación laboral intolerable, provocando un deterioro psicológico y físico.

Tabla 3

Estado sucesivo del burnout.

1 FASE (<i>stress laboral</i>)	2 FASE (<i>exceso o sobreesfuerzo</i>)	3 FASE (<i>enfrentamiento defensivo</i>)
Demandas	- Tensión - Fatiga	- Distanciamiento - Emocional

 Recursos	- irritabilidad	- Retirada - Cinismo - Rigidez
---	-----------------	--------------------------------------

Por último, el concepto de burnout implica 3 aspectos fundamentales que son:

1. Agotamiento emocional. caracterizado por una disminución de los recursos emocionales.
2. Despersonalización o Deshumanización. caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas.
3. Baja realización personal. Que consiste en la percepción del trabajo como algo negativo; los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos.

3.2.2. El estrés en la sociedad laboral actual de la hostelería en España.

En la actualidad, el trabajo ha experimentado cambios importantes, es decir, el mercado de trabajo y la propia organización del trabajo han experimentado profundas transformaciones y estos cambios han producido nuevos riesgos psicosociales, incrementando el riesgo a sufrir estrés, situación enormemente creciente en los últimos años por motivo de la crisis que lleva afectando el país y que daña no solo a grandes empresas sino también a las denominadas pequeñas y medianas empresas (*pymes*).

Las empresas que han sufrido estos efectos han sido las pequeñas y medianas empresas por no disponer de suficiente recurso para solucionarlo, y es que el estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores, de hecho, algún autor lo ha caracterizado como una “pandemia” del siglo XXI. Cabe destacar que a pesar de la importancia que es el estrés, pocos estudios se han realizado para promocionar la calidad del trabajo y la calidad de vida laboral de los trabajadores en este sentido. a pesar de la conciencia social de la importancia que es el estrés en el puesto de trabajo y de sus daños sobre la salud de las personas y la calidad del desempeño en las organizaciones, y es que existen pocos instrumentos de evaluación, metodologías compactas y protocolos que faciliten el diagnóstico del estrés y sus consecuencias.

Ahora bien, el sector de la hostelería, es uno de los sectores donde los trabajadores experimentan un grado elevado de burnout, por las características y exigencias de los puestos de trabajo. En general, los profesionales de la hostelería están expuestos al estrés laboral prolongado debido al tipo y ritmo de las tareas que realizan; además muchos de ellos tienen

que interactuar y atender a los clientes o usuarios en ventanillas o cara a cara. El trato con los clientes o las personas en general suele ser un aspecto gratificante en el desarrollo de las actividades laborales. Pero en ocasiones, puede convertirse en una situación estresante, particularmente en los puestos de trabajo que generan tensiones interpersonales con clientes exigentes, o que presentan dificultades a la hora de controlar las tareas.

Este sector se caracteriza principalmente por el agotamiento físico y emocional; además, las horas de trabajo suelen ser largas y los salarios no suelen ser muy motivadores por ser relativamente bajos. En este sentido, algunos autores (karuuzum, Anafarta, y Irmak, 2008; Teare y Bowen, 1997) subrayan que el estrés es uno de los problemas más preocupante en la gestión de recursos humanos en el sector de hostelería.

La sobrecarga en las tareas de este puesto puede provocar la percepción de falta o poco apoyo del supervisor, haciendo que el rendimiento laboral tenga un nivel menos de lo esperado. En estas condiciones, el empleado tiende a “blindarse emocionalmente” trabajando de manera mecánica, manteniendo la distancia con los clientes, evitando implicarse demasiado en las tareas.

Asimismo, este estrés puede provocar continuos conflictos interpersonales con superiores y compañeros de trabajo. Estos profesionales tienen que enfrentarse diariamente a sobrecarga de trabajo, generando para estos colectivos profesionales una gran dificultad para controlar las funciones de su trabajo y generando incertidumbre constante en su desempeño profesional. Así el 75% de los trabajadores del sector consideran que trabajan a un ritmo elevado, el 66% tiene que trabajar con plazos ajustados y el 48% afirma no tener tiempo suficiente para finalizar el trabajo (Parent-Thirion, Fernández, Hurley, Vermeylen, 2007).

Estos personales de la hostelería tienen que soportar situaciones con alto componente emocional que genera un clima de hostilidad continuo, por lo cual la relación con los clientes es más difícil, las demandas se vuelven más excesivas, se producen quejas, amenazas y denuncias.

Esto genera en el profesional un mecanismo de defensa frente a un clima laboral estresante, caracterizado por un “blindaje emocional”, que se evidencia en el acto de su desempeño: trabajando de forma mecánica, marcando distancia, evitando implicarse, frialdad efectiva. Dando lugar a una auténtica barrera para la comunicación e interacción, que puede llegar a suponer la desmotivación laboral en el profesional de la hostelería.

3.3. COMPROMISO LABORAL

El compromiso laboral consiste en querer hacer lo que se debe, por otro lado, Mowday et al (1979) definió el compromiso organizacional como una fuerza procedente de la implicación y la identificación de una persona con una empresa, que se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y valores de la entidad, mientras que Kahn (1990) considera el compromiso del trabajador en la empresa como un estado psicológico positivo que experimentan los empleados en relación con el mismo.

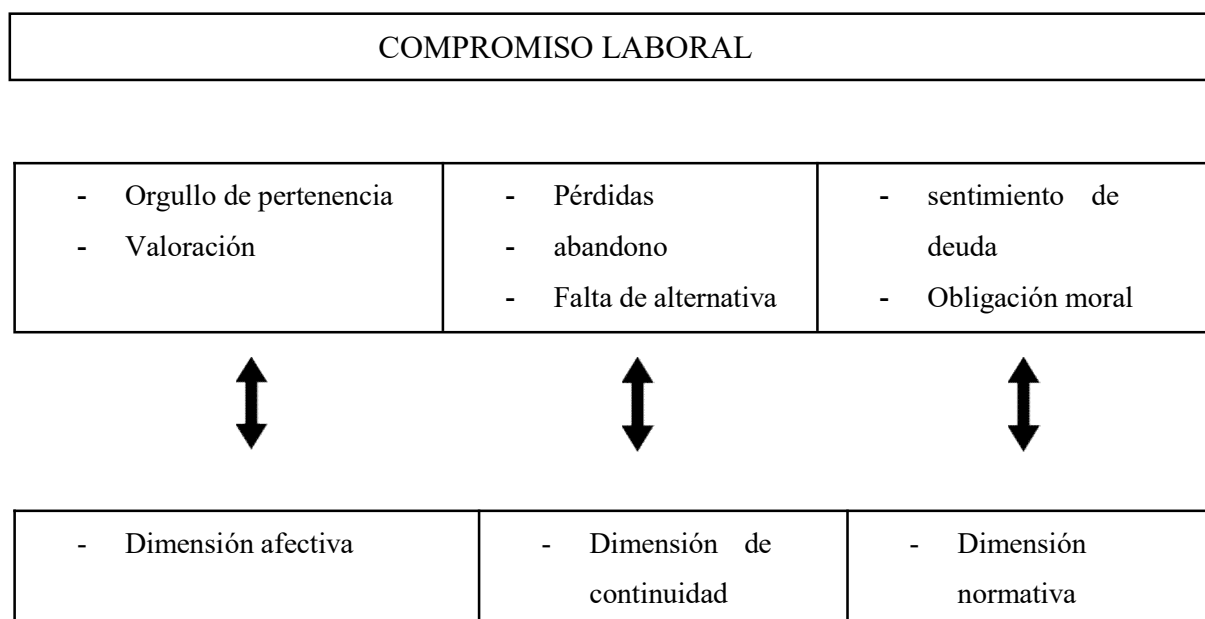
En cuanto a las variables que determinan el grado de compromiso de un trabajador en la organización, se agrupan en tres categorías:

- las variables relacionadas con las características del empleado o de su personalidad
- las variables relacionadas con el puesto de trabajo que ocupa
- las variables que tiene que ver con las características de la empresa o del grupo de trabajo en el que realiza sus actividades.

Por lo cual, el compromiso laboral se trata de la actitud individual, expresado como su energía, su capacidad de adaptación, su esfuerzo y su persistencia, dirigida siempre hacia las metas.

Tabla 4

3.3.1. Componente del compromiso laboral.



- Dimensión afectiva. La dimensión afectiva está definida como los lazos emocionales que unen al individuo con la organización. Myer y Allen (1996) señalaron que en estos lazos interviene la valoración que hace el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa. Por lo tanto, esta dimensión afectiva supone la aceptación de las metas y valores que tiene el trabajador de su organización.

Myer y Allen (1997) resaltan la importancia que es para el trabajador sentirse valioso e importante, esto se fortalece aún más cuando piensan que la organización es solidaria con ellos y los trata justamente.

Por último, esta dimensión describe a un trabajador orgulloso de pertenecer a la organización, debido a la motivación y reconocimiento que la empresa le ha dado.

- Dimensión de continuidad. Myer y Allen (1997) nos dicen que este es el compromiso de la continuidad del trabajador en la organización, Marín (2003) señala que es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en la empresa actual.
- Dimensión normativa. Marín (2003) afirma que este es la tercera y última dimensión del compromiso organizacional, en la que el trabajador experimenta un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

Díaz y Quijada (2005) afirman que el compromiso normativo es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a permanecer en su organización, esta dimensión normativa nos refleja un sentimiento de deber con la empresa, por haber dado una oportunidad o recompensa al trabajador.

Ahora bien, Glazer y Kruse (2008) identifican al compromiso en modelos de estrés, como consecuencia (o manifestación) y como modulador. En el primer caso, el indicador de presión en el trabajo.

(Williams, 1998; Williams y Cooper, 2004) afirma que el compromiso se aborda desde dos alternativas. En primer lugar, cuando los empleados están comprometidos, buscan resolver los problemas de la organización, por lo que son más vulnerables al estrés, haciendo que su actitud hacia el trabajo se convierta en una barrera cognitiva y conductual para afrontar el estrés. En segundo lugar, el compromiso se convierte en estrategia de afrontamiento que sirve para darle sentido a una situación estresante; entonces, el personal altamente comprometido tiene mayor seguridad y sentido de pertenencia, lo que funciona como recurso adaptativo frente al estrés.

Por otra parte, autores como Mathieu y Zajac (1990) han investigado la relación entre

estas dos variables, y lo muestran en un esquema con dos ejes (vertical y horizontal). Mencionan que en el eje vertical, las personas con alto nivel de compromiso sentirán más el efecto del estrés, haciendo que estas personas no quieran quedar mal con la organización a la que pertenecen, por lo cual invierten demasiado esfuerzo en el ámbito laboral, por sentirse identificado con la organización, ocasionando en el empleado un desgaste físico y emocional. En este eje los trabajadores son más resistentes a las demandas estresores, debido a su compromiso con la entidad.

Sin embargo, en el eje horizontal ocurre todo lo contrario, ya que cuanto más es el compromiso con la organización, menor será el estrés laboral, es decir, que este eje se enfoca más al cuidado de los trabajadores frente a un contexto estresor, puesto que lo primordial en este eje es el desempeño de su labor sin ocasionar síntomas de estrés laboral (Mathieu y Zajac 1990).

Por último, otro aspecto a destacar es la relación existente entre el compromiso laboral y el estrés, esta relación es compleja porque puede ser tanto positiva como negativa, pero en general el compromiso puede propiciar que los trabajadores sientan que son capaces de llevar a cabo su trabajo, por lo que les afecta menos el estrés. El compromiso laboral entonces protege a los empleados de los efectos negativos del estrés porque les habilita para mantener la dirección y significado en su trabajo. (Kobasa,1982; Begley y Czajka, 1993).

4. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVOS

Una vez realizada una revisión bibliográfica exhaustiva, se pudo sacar el objetivo general que dirigió esta investigación: analizar la relación entre los factores de estrés laboral y el compromiso en el sector de la hostelería.

Partiendo de dicho objetivo general surgió el siguiente objetivo específico:

- Conocer si el estrés influye en el compromiso laboral dentro del sector de la hostelería.

4.2. HIPÓTESIS

La hipótesis con la que se ha trabajado en esta investigación es la siguiente:

- A mayor nivel de estrés, menor es el compromiso laboral en el sector hostelero.

5. MÉTODO

5.1. PARTICIPANTES

Teniendo en cuenta lo comentado en el marco teórico se ha accedido a los profesionales de este sector para conocer si existe relación entre el nivel de estrés y el compromiso laboral.

La muestra recogida en esta investigación está formada por 60 hombres y mujeres que ocupan diferentes puestos en el sector de la hostelería, obteniendo un total de 14 hombres y 46 mujeres.

5.2. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

La recogida de información se realizó a través de uno de los instrumentos más utilizados para conocer la opinión de la población, el cuestionario.

Para esta investigación se han creado dos cuestionarios. En primer lugar, se ha creado un cuestionario sobre el estrés laboral, y para ello hemos empleado la escala de estrés laboral de la OIT OMS, que está formado por 25 ítems, que refleja la estructura y clima de la organización, también la tecnología y cohesión del grupo de trabajo. Cada ítem de la encuesta está compuesto por seis opciones (nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre) para conocer en qué medida se sienten identificados con cada una de las preguntas que se les presentan.

En segundo lugar, hemos empleado la escala Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES), este cuestionario está compuesto por 17 ítems y evalúa el grado de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa. Además, también trata acerca de cómo se siente el trabajador en el trabajo. Como en el cuestionario sobre el estrés laboral se han presentado ítems compuestos por seis opciones y algunas de las preguntas del cuestionario han tenido que ser modificadas para ajustarlo al sector de la hostelería, ya que las anteriores estaban orientadas al trabajo de oficina.

Por último, se ha comprobado la fiabilidad del cuestionario. El valor obtenido fue de (100%) por lo que esto indica que el nivel de fiabilidad es alto, así como su validez.

5.3. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación se ha prolongado durante los meses de mayo y septiembre, realizando en ellos la búsqueda bibliográfica de la investigación para conocer el tema en cuestión. Una vez profundizado en el tema se concretó la hipótesis con la que trabajar y los objetivos, relacionados con la hipótesis a investigar. Una vez seleccionado los objetivos se seleccionaron las variables que nos llevaron a la elaboración de uno de los cuestionarios y la modificación necesaria del segundo cuestionario para adaptarlo al sector de

la hostelería.

Una vez realizado todo lo anterior, en el mes de junio se realizó la recogida de datos. Debido a la actual situación, los cuestionarios fueron realizados y difundidos por medios telemáticos, avisando a los participantes sobre el objetivo de la investigación y de la importancia de contestar con la mayor sinceridad posible para así conseguir fiabilidad en la investigación. La duración media para contestar a los dos cuestionarios de estrés y compromiso laboral estaba estimada entre 15-20 minutos, siempre dependiendo de la velocidad de la persona que lo estuviera haciendo.

5.4. ANÁLISIS DE DATOS

Una vez obtenido los cuestionarios, se procedió al vaciado de datos, codificación y análisis a través del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 15.0 para Windows.

Una vez realizado el vaciado de datos y la codificación se comenzó con el análisis de los datos obtenidos, para así poder dar respuesta a los objetivos planteados y conocer si las hipótesis planteadas han sido ciertas.

Para analizar la variable de estrés laboral se utilizó la escala del estrés laboral de la OIT OMS y para medir la segunda variable, el compromiso laboral, se ha utilizado la escala Utrecht de Escala de compromiso con el Trabajo (UWES).

Se ha realizado un análisis correlacional entre las distintas puntuaciones obtenidas en los cuestionarios. También se ha verificado la estructura factorial de la media de las dos variables.

6. RESULTADOS

Tabla 5

Correlación entre las variables estrés y compromiso laborales

	Media stress	Media compromiso
Media stress	1	,039
Pearson		,767
Sig. (bilateral)	60	60
N		

Media compromiso	Correlación de	,039	1
Pearson		,767	
	Sig. (bilateral)	60	60
	N		

Una vez obtenido los análisis individuales de cada variable, se procede a realizar un análisis de correlación entre ellas (Tabla 5). Para ello se realizó un análisis de correlación simple, compuesta por un total de 60 elementos. La significación obtenida es de (*,767*), la cual supone que la correlación de Pearson es no significativa, lo que no se encontró casi relación entre el estrés laboral y el compromiso del trabajo.

Por otro lado, la correlación de Pearson en la primera columna, que es el estrés, da un resultado de (1), lo que se traduce a una correlación perfecta, mientras que, en la otra columna de compromiso, da un resultado de (*,039*), siendo esta positiva, lo que significa que a medida que aumenta el estrés en el trabajo, aumenta también el compromiso laboral.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad de la variable estrés laboral.

		N	%
Cases	Valid	59	98,3
	Excluded ^a	1	1,7
	Total	60	100,0

Esta tabla refleja que la encuesta es válida para la investigación (tabla 6), ya que de los 60 trabajadores que han realizado el cuestionario, 59 que es el 98,3% es válido para la investigación y 1 que es el 1,7% estaría excluido para la investigación, por lo tanto, es fiable.

Tabla 7

Reability statistics.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha base don Standardized Items	N of items
,917	,917	25

En cuanto al análisis, se observa que mediante el cálculo del Alpha de Cronbach's (Tabla 7), aporta una gran fiabilidad ya que sobrepasa (0,5), reflejando un valor de (0,917), por lo que se concluye con un resultado satisfactoria, esto quiere decir que las respuestas que dieron los participantes son coherentes con el tema que se está analizando.

Tabla 8.

Summary item statistics.

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum/ Minimum	Variance	N of ítems
ítem Mean	3,920	1,712	4,932	3,220	2,881	,494	25

El primer reglón medias de los elementos muestra el promedio de todas las medias de todas las preguntas del estrés, es decir, la suma de las medias 98.000 entre el total de las preguntas 25, arroja un valor de 3,920 y la media menor es de 1,712 (Tabla 8).

El promedio mayor es de 4,932 y su rango, que es la diferencia entre el valor mayor y menor es de 3,200, la razón por división entre estos 2 valores es de 2,881 y su varianza de ,494.

Tabla 9.

Análisis de fiabilidad de la variable compromiso laboral.

	N	%
Cases Valid	60	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	60	100,0

Esta tabla refleja que el cuestionario del compromiso contestadas por los trabajadores es válido para la investigación (Tabla 9), ya que de los 60 trabajadores que han realizado el cuestionario, 60 que es el 100,0 es válido para la investigación, por lo tanto, es fiable.

Tabla 10

Reability statistic.

Cronbach's Alpha	N of ítems
,920	17

El análisis de fiabilidad de la variable compromiso laboral también tiene una gran fiabilidad ya que sobrepasa (0,5), situando el Alpha de Cronbach's en un (,920), superior al anterior (Tabla 10), por lo que se concluye con un resultado satisfactoria.

Tabla 11***Análisis factorial.******KMO and Barlett,s Test.***

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,870
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	596,245
	df	136
	Sg.	,000

En primer lugar, se comprueba si la muestra es fiable o no, por lo que se ha realizado un análisis factorial. El resultado da una buena adecuación de la muestra (0,870) en la prueba del KMO Y Barlett. Por lo tanto, es superior a (0,6), lo que indica que es aceptable para el análisis factorial (Tabla 11).

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett muestra una relación significativa (,000) por lo tanto, ambos datos sirven para confirmar que merece la pena realizar el análisis factorial y se procede a continuar con dicho análisis.

Tabla 12.***Total Variance Explained.***

Component	Extraction sums of squared loadings			Rotation sums of squared loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,703	45,314	45,314	5,044	29,673	29,673
2	1,653	9,721	55,035	3,339	19,638	49,311
3	1,327	7,805	62,841	2,300	13,530	62,841

Después de haber realizado el análisis factorial, se procede a analizar los componentes principales mediante un análisis factorial de extracción (Tabla 12), que muestra un 62,84% de la varianza total que se ve explicada por 3 factores de los cuales, el primer componente explica el 45,314% de la varianza total.

Tabla 13.

Rotated component matrix.

	component		
	1	2	3
COMP 4	,853		
COMP 3	,823		
COMP 5	,817		
COMP 6	,753		
COMP 7	,728		
COMP 10	,678		
COMP 2	,656		
COMP 8 REV	,540		
COMP 1	,422		
COMP 11		,696	
COMP 12		,685	
COMP 13		,662	
COMP 16		,650	
COMP 9		,452	
COMP 15			,855
COMP 14			,683
COMP 17			,599

A continuación, tras la obtención de los componentes rotados por Varimax con la normalidad de Kaiser, se resume que existen 3 componentes (Tabla 13). Estos 3 componentes están presentes por las diferentes respuestas a las preguntas del compromiso con el trabajo.

- Satisfacción general en el puesto: COMP 1, COMP 2, COMP 3, COMP 4, COMP 5, COMP 6, COMP 7, COMP 8, COMP 10.

- Unión con el trabajo: COMP 11 (Estoy inmerso en mi trabajo), COMP 12 (Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo), COMP 13 (Para mí, el trabajo es un reto), COMP 16 (La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo), COMP 9 (Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente).
- Constancia en el trabajo: COMP 14 (Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando), COMP 15 (En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente “flexible”), COMP 17 (En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien).

7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Finalmente, tras concluir el estudio y dado los resultados obtenidos, cabe afirmar que no existe ninguna relación entre el estrés y compromiso laboral, es decir, que a medida que aumenta el estrés laboral, aumenta también el compromiso en el trabajo, aunque si se hubiese obtenido más muestras puede que el resultado hubiera variado, por lo tanto no se confirma la hipótesis del estudio, “cuanto mayor sea el estrés, menor es el compromiso laboral en el sector hostelero”.

En segundo lugar, en lo referido a la fiabilidad de las escalas que se han utilizado, se observa una alta fiabilidad tanto para el estrés como para el compromiso, por lo cual los resultados han sido recogidos de manera efectiva y clara.

En tercer lugar, se realizó un análisis factorial de las escalas, utilizadas para saber el número de componentes que formaban parte de la variable compromiso, concluyendo que son tres los componentes que forman parte de dicha variable (satisfacción general en el puesto, unión con el trabajo y constancia en el trabajo).

Concluimos que el estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería no se relacionan en nada según los datos obtenidos, aunque se podía deducir que no necesariamente debía haber una relación entre las dos variables, ya que el estado de estrés no condiciona el compromiso de un trabajador con la empresa, es decir, que si un trabajador se siente identificado con la empresa y es comprometido con ella, pues no influiría el estrés a la hora de desempeñar su trabajo, por el hecho de que el trabajador querría dar lo máximo de sí para lograr las metas.

A modo de discusión, comentar el alto nivel de estrés que están sometidos los trabajadores de la hostelería, por su trato más directo con los clientes y también que muchos tienen una alta carga de trabajo, ritmos elevados, falta de autonomía y sobreesfuerzo, que se traduce sobre todo en daños osteomusculares y psicológicas.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bach. García Baca Aída Rosa de Guadalupe (2012), “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores-region norte”, pág 25-27
- Dr Oscar Eduardo Slipak (1984): “Historia y concepto del estrés”, Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica.
- Dr. José Méndez Venegas (2004), “estrés laboral o síndrome de burnout, *acta pediátrica de méxico*, núm 5, pág 299.
- Dra. Blasina S. De Camargo. M SC D. C. B (2000), “estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma”, *revista médico científico*, pág 85.
- Dra. Blasina S. De Camargo. M SC D. C. B (2000), “estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma”, *revista médico científico*, pág 85-86.
- E. Alvarez Gallego, L. Fernández Ríos (1991), “el síndrome de “burnout” o el desgaste profesional, *Rev.Asoc. Esp. Neuropsiq*, núm 39, pág 258.
- Fernández Rueda, Milangela Luymar (2017), “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de surquillo”, pág 26-27.
- Guillermo Axayacalt Gutiérrez Aceves, Miguél Ángel Celis López, Sergio Moreno Jiménez, Felipe Ferias Serratos, José De Jesús Suárez Campos (2006), “síndrome de burnout”, *Arch neurocien*,, núm 4, pág 307.
- Jesús Esteras Peña (2015), “Estudio psicopatológico sobre el síndrome de Burnout en los docentes”, pág 74 - 75.
- Juan José Miguel-Tobal y Antonio Cano-Vindel (2005), “estrés y trabajo”, *Instituto Andaluz de administración pública*, pág 4.
- Juan José Miguel-Tobal y Antonio Cano-Vindel (2005), “estrés y trabajo”, *Instituto Andaluz de administración pública*, pág 8.

- María Martha Durán (2010), “Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”, *revista nacional de administración*, 1 (1), pág 77-78.

- M^a Dolores Castillo y Pedro González Leandro (2010), “Estrés y Ansiedad. Relación con la Cognición”, *Congreso Virtual de Psiquiatría*. Interpsiquis, pág 3.

- M^a Dolores Castillo y Pedro González Leandro (2010), “Estrés y Ansiedad. Relación con la Cognición”, *Congreso Virtual de Psiquiatría*. Interpsiquis, pág 4-5.

- M. Isabel Sánchez Hernández (2014), “compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas”, *pecunia*, núm 16/17, pág 88-90.
- Richard M. Mababu (2012), “burnout en los profesionales de la hostelería”, *Revista internacional de humanidades médicas*, núm 1, pág 18-21.

- Sandín, Bonifacio (2003), “El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales”, *International Journal of Clinical and Health Psychology*, pág 143-145.

- Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, Zubeidat, Ihab (2003), “Ansiedad angustia y estrés”, *Revista Mal-estar E Subjetividade*, pág. 37-40.

- Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, Zubeidat, Ihab (2003), “Ansiedad angustia y estrés”, *Revista Mal-estar E Subjetividade*, pág 37-40.

- Víctor Vidal Lacosta (2019), “El estrés laboral. Análisis y Prevención”, 1. edición, prensa de la universidad de Zaragoza, pág 10-11.

9. ANEXO

Desde la **Facultad de Derecho** de la Universidad de La Laguna, concretamente en el Grado en **Relaciones Laborales**, y desde el área de **Psicología Social**, estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida profesional. La participación en la misma es de carácter voluntario.

En este cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara, mostrando en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa su valoración, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y PROFESIONALES:

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

A. Edad: _____ Años

B. Género: Hombre () Mujer ()

C. Profesión: _____

D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización: _____

E. Antigüedad en la empresa u organización: _____

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **el estrés organizacional**.

Por favor, señale con una X, **con qué frecuencia la situación descrita es una fuente actual de estrés**.

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALM NTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE, MUCHO	GENERALMENTE	SIEMPRE
	0	1	2	3	4	5	6
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El darles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor Dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas de mi nivel en la empresa tengan poco control del trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							

16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Escala Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES)

Instrucción: Los 17 ítems siguientes tratan acerca de cómo Usted se siente en el trabajo.

Por favor lea cada ítem cuidadosamente y decida si Usted se siente de ese modo en el trabajo.

Si Usted NUNCA ha tenido ese sentimiento, marque (X) en cero (0).

Si Usted ha tenido ese sentimiento en algún momento, indique en qué grado o nivel marcando el número (desde 1: mínimo, hasta 6: máximo).

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía.							
2. Encuentro en el trabajo un completo							

significado y propósito.							
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4. En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso.							
5. Soy entusiasta respecto a mi trabajo.							
6. Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor.							
7. Mi trabajo me inspira.							
8. Al empezar el día siento que voy al trabajo.							
9. Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente.							
10. Estoy satisfecho con el trabajo que realizo.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo.							
13. Para mí, el trabajo es un reto.							
14. Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando.							
15. En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible).							
16. La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo.							
17. En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien.							

GRACIAS POR SU COLABORACION