

---

Estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los  
empleados de la administración pública canaria.

---

Study on the relationship between job satisfaction and job stress in employees  
of the Canarian public administration

---

**Alumno:** Juan Antonio Marrero Ramos  
**Tutor:** Juan Martínez Torvisco

Trabajo de Fin de Grado Relaciones Laborales  
Universidad de La Laguna  
Curso Académico 2016/2017

## Resumen

El estrés y la satisfacción son dos fenómenos ampliamente estudiados tanto en el ámbito laboral, como fuera de él. Además hay múltiples definiciones y teorías que tratan de explicar los principales factores que influyen en ellos. El objetivo general de este trabajo es estudiar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de empleados de la administración pública canaria. Además se busca explorar de qué manera puede verse afectado la variable estrés por otros factores como el género, la edad, el puesto de trabajo o la distancia del lugar de residencia al trabajo. Los resultados muestran que efectivamente existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Es decir, que cuando aumenta el estrés disminuye la satisfacción en el trabajo.

**Palabras clave:** estrés, satisfacción laboral, empleados de la administración pública canaria.

## Abstract

Stress and satisfaction are two widely studied phenomena, in the laboral sphere as well as outside of it. Furthermore, there are multiple definitions and theories that try to explain the main factors which influence them. The main objective of this project is to study the relationship between job stress and job satisfaction in a sample composed of employees of the canarian public administration. Additionally we aim to explore how job stress can be affected by other variables such as: gender, age, job, or distance between work place and one's own house. The results show that indeed, exists a reverse relationship between job stress and job satisfaction. That is to say, when stress increases, satisfaction diminishes.

**Key words:** stress, satisfaction, employees of the canarian public administration.

## Índice

• Introducción.....	4-11
○ Satisfacción laboral.....	4-6
○ Estrés laboral.....	6-11
• Método.....	11-13
○ Participantes.....	11-12
○ Instrumentos.....	12
○ Procedimiento.....	12-13
• Resultados.....	13-23
• Discusión y conclusiones.....	23-24
• Referencias bibliográficas.....	25-26

## **Introducción**

Tradicionalmente, el valor de los trabajadores era medido por su capacidad de producción y por cuanto le suponía al empresario mantener a dicho empleado. Es decir, se veía al trabajador como una pieza más en el mecanismo de producción. Por lo tanto, no se pensaba en su estado de salud y mucho menos, en cómo se podrían mejorar las condiciones de trabajo para aumentar la satisfacción de los empleados.

En la actualidad sin embargo, numerosos factores como los avances tecnológicos o la globalización han provocado cambios radicales tanto en la forma de realizar los diferentes trabajos, como en las relaciones entre trabajadores y sus superiores. Todos estos avances han hecho necesaria la transformación del concepto de trabajador, abriendo así las puertas a un nuevo campo que pasará a ser una de las áreas fundamentales de toda empresa: los recursos humanos.

En muchas ocasiones el trabajo supone un gran esfuerzo tanto físico como mental por parte de los empleados, llegando incluso a producir problemas mentales como estrés o ansiedad. Esto preocupa a las empresas porque puede llegar a repercutir en el rendimiento de sus empleados. Es por esto, que las empresas necesitan contar con un buen departamento de recursos humanos que esté preparado para ayudar a los trabajadores a que su trabajo no influya negativamente en su salud. Por lo tanto el estudio de la satisfacción y el estrés laboral es relevante a día de hoy.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es entendida como la actitud del trabajador frente a su puesto de trabajo y el desempeño del mismo, la cual se basa en los valores que el mismo construye sobre su puesto. Esto se refleja en el bienestar derivado de diferentes aspectos de la vida laboral como la relación con los superiores, el apoyo y las oportunidades de progreso que ofrezca la organización (Rodríguez, Zarco y González, 2009).

Esta satisfacción surge cuando el empleado percibe que su labor cumple valores laborales importantes para él y que estos son adecuados a sus necesidades (Robbins, 1998).

Esta percepción se compone de tres grandes componentes:

- El individual, compuesto por las necesidades personales, los valores y los rasgos de personalidad.
- La situación laboral, debido a que los trabajadores se comparan con las situaciones de otros empleados, características de empleos anteriores y lo grupos de referencia.
- Las características del puesto, como la retribución, condiciones de trabajo, compañeros, seguridad en el empleo y planes de carrera.

(Rodríguez, et al., 2009)

### **Modelos teóricos de satisfacción laboral**

A continuación se expondrán las posturas teóricas que más impacto han generado en el estudio de la satisfacción laboral.

- Aproximación bifactorial: desarrollada Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Estos autores demostraron que hay ciertos factores que generan satisfacción como el reconocimiento, la creatividad, responsabilidad sobre los demás y la promoción (factores motivacionales), y otros que generan insatisfacción como la política de la compañía, aspectos técnicos de la supervisión, salario, y condiciones de trabajo (factores de higiene).
- Teoría de las necesidades de McClelland (1961): todas las personas tienen tres tipos de necesidades, logro (conseguir objetivos y manifestar su competencia), poder (controlar el trabajo propio y el de otros) y afiliación (necesidad de afecto social).
- Teoría de la equidad: Según Adams (1963), el trabajador lucha por lo que considera justo. Las personas hacen comparación sobre su trabajo, la cantidad de trabajo que usan para producir unos bienes y las recompensas que reciben por producirlos.
- Teoría de las expectativas de Vroom (1964): sus componentes principales son, la *esperanza de éxito en el desempeño*, las personas esperan ciertos resultados de su conducta, las cuales se

convierten en expectativas. *Valencia*, como se valora el resultado de una conducta, el cual sirve para motivarla. Y finalmente la *expectativa de esfuerzo-desempeño*, busca como percibe la gente la dificultad que supone la ejecución de la tarea.

- Teoría de la fijación de metas (Locke, 1976): defiende que el desempeño de un individuo es superior cuando conoce de unas metas ya establecidas. Locke también demostró que cuando es el propio trabajador el que define estas metas aumenta su satisfacción laboral
- Teoría del refuerzo: Responder a los resultados con “premios” hace que este desempeño favorable se refuerce y sea más probable que se repita. Por el contrario, las respuesta en forma de castigos ante resultados no deseados hace que resulte menos probable que estos se repitan.

(Rodríguez, et al., 2009)

### **Satisfacción laboral, salud y bienestar**

En los últimos tiempos se ha descubierto que la insatisfacción laboral puede llegar a ocasionar enfermedades graves. En algunos estudios se ha demostrado que el trabajador insatisfecho presenta más problemas estomacales y de sueño, que sus compañeros satisfechos. Así mismo, se puede relacionar a la insatisfacción con emociones negativas tales como la depresión y la angustia (Rodríguez, et al., 2009).

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral debe ser entendido como la manifestación del estrés dentro del mundo laboral.

Manuel Velázquez Fernández define este concepto como: “el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para su salud” (Velázquez, 2005).

En cuanto a su descripción dentro del ordenamiento jurídico, el Acuerdo Marco Europeo establece que el estrés es “un estado que se acompaña de

quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos”.

El estrés es hoy en día un fenómeno muy generalizado en nuestra sociedad. A ello contribuye la rapidez con la que se introducen nuevos modelos de actuación personal y social, la multiplicidad de roles a desempeñar y las demandas de eficacia y eficiencia exigidos (Velázquez, 2005).

De manera general se asocia el término “estrés” con una experiencia negativa, sin embargo, esta creencia no es correcta, ya que se ha demostrado en numerosas investigaciones, que la presencia de un determinado nivel del mismo puede ser beneficioso para el individuo. Algunos autores hacen referencia a esta vivencia positiva del estrés (Selye, 1956; Edwards y Cooper, 1988) aludiendo a dos términos distintos, “eustrés y distrés”.

La existencia de un nivel medio de estrés (eustrés) puede ser positiva para el individuo, produciendo una activación física y mental de su organismo, reaccionando de manera positiva a esa fuente generadora de estrés. Sin embargo, a medida que este grado de estrés aumenta (distrés), la experiencia de estrés se vuelve nociva y puede convertirse en una serie de respuestas físicas y psicológicas negativas para el individuo (Selye, 1956; Edwards y Cooper, 1988).

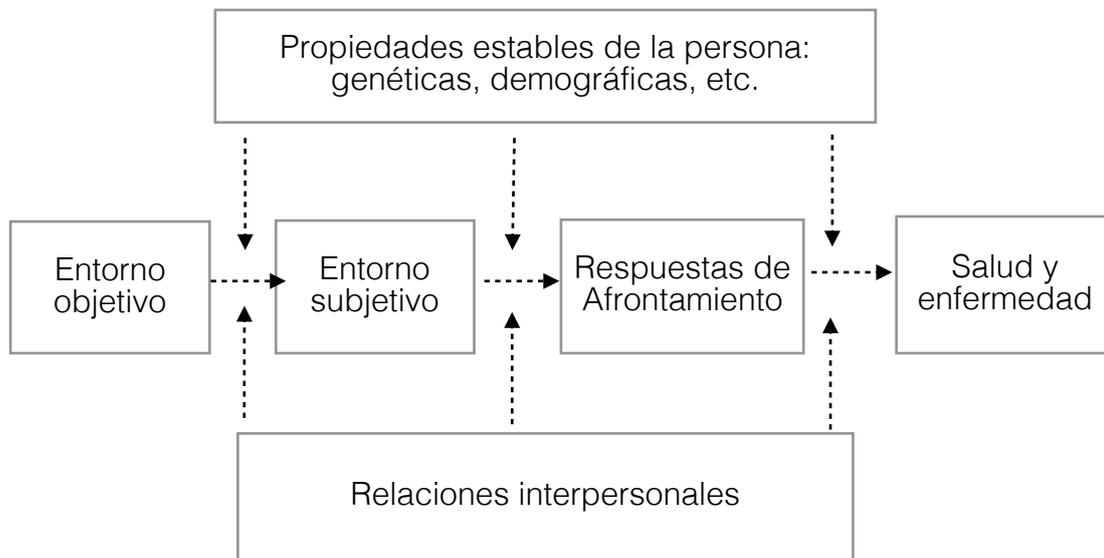
### **Modelos teóricos sobre estrés laboral**

Es a partir de la década de los sesenta cuando se empieza a conocer la influencia de este fenómeno no solo en la salud del trabajador, sino en también en la eficiencia y salud organizacional.

Uno de los primeros intentos realizados para explicar el estrés laboral es el “modelo socioambiental” (French y Kahn, 1962). Este modelo servirá como referencia a los siguientes estudios sobre el estrés laboral.

En su modelo incluyen seis conjuntos de variables, estableciendo una relación entre ellas. Estos autores parten de lo que denominan “medio ambiente objetivo”, que son las características que definen el entorno laboral de una persona. Este entorno objetivo es percibido de una determinada forma por el sujeto, dando lugar al medioambiente psicológico, que será el que incida en las respuestas fisiológicas, o afectivas emitidas por el individuo.

Por último, los efectos que dichas respuestas tengan en el individuo, darán lugar a ciertos estados de salud o de enfermedad física o psicológica (Rodríguez, et al., 2009).



Modelo socioambiental de French y Kahn (1962)

### **Estresores en el mundo laboral**

Como nos indica Manuel Velázquez Fernández en su obra “Impacto laboral del estrés”, el número de factores de riesgo o estresores en el mundo laboral es muy amplio.

- El trabajo monótono y la excesiva variación de tareas: resultado de una mala distribución de tareas y organización del trabajo. El trabajo monótono es uno de los pocos factores de riesgo psicosocial contemplados por las normas legales. El Art. 36.5 del Estatuto de los trabajadores obliga al empresario a reducirlo. En cambio, un excesivo reparto de las tareas puede hacer que el trabajador no llegue a ver compensados sus esfuerzos ya que los resultados de su trabajo son difusos.
- La carga y ritmo de trabajo: una excesiva o reducida carga o demanda de trabajo, se puede general al igual que en el apartado anterior, por una deficiente organización del trabajo.

- Excesivo tiempo de trabajo: puede ser consecuencia de diferentes circunstancias:
- Sistemas de trabajo por objetivos que fuerzan al trabajador a prolongar su jornada laboral por iniciativa propia.
- Larga presencia del trabajador en el centro de trabajo, no siendo este trabajo efectivo, debido a una mala planificación.
- Un excesivo número de horas fuera del centro de trabajo a disposición del empresario debido a las nuevas formas de comunicación.
- Exposición a agentes físicos: puede ser una fuente de estrés laboral la exposición a ambientes ruidosos y vibraciones molestas, ambientes cerrados y atmósferas cargadas, altas o bajas temperaturas.
- La temporalidad y precariedad de las relaciones laborales: debido a las exigencias del mercado han aparecido nuevas formas de contratación que nada tienen que ver con la contratación indefinida y a tiempo completo. Son formas de contratación laboral no deseadas por los trabajadores los cuales se ven obligados a aceptar. La incertidumbre, el no sentimiento de pertenencia a la empresa e integración afectan de manera sensible a los trabajadores.
- Cultura de organización y gestión: los estilos de mando y dirección, el papel o rol en la organización de cada individuo, el desarrollo de carreras profesionales, la participación, las relaciones interpersonales, trabajo en equipo son todos conceptos que afectan a cada trabajador de manera diferente y que pueden generar situaciones de estrés.

### **Repercusiones del estrés laboral**

#### *Síndrome del trabajador quemado o burn-out*

Este síndrome es una manifestación del estrés laboral que provoca el desgaste profesional del individuo. Manuel Velázquez Fernández en su obra "Impacto laboral del estrés" apunta que en el trabajador con este síntoma concurren al menos tres elementos:

- En primer lugar, el trabajador no se siente realizado en su puesto de trabajo ya que no puede poner en práctica todos sus conocimientos o capacidades o porque su actividad esta alejada de la que el preveía de manera inicial. Esto provoca en el trabajador una sensación de fracaso tanto personal como profesional.
- En segundo lugar, se siente cansado o agotado emocionalmente, siendo esto especialmente grave en actividades como las estudiadas en este trabajo, educación y fuerzas del orden, así como también en la sanidad, personal de justicia o asistencia social. Esto se debe a tratar con personas que necesitan de su ayuda.
- En tercer lugar, la respuesta del trabajador ante estos problemas es una conducta cínica y negativa hacia sus compañeros o personas con las que trata. Se produce un “endurecimiento afectivo”, convirtiendo el trabajador quemado a estas personas como meros objetos de trabajo. El trabajador puede llegar a identificar en ellos la causa de todos los problemas.

El burn-out se puede producir por una falta de respuesta por parte de la organización ante los problemas que se generan en la prestación de servicios. Estas son algunas de las causas más típicas según Manuel Velázquez Fernández:

- Sobrecarga de trabajo, debido en muchas ocasiones a falta de personal, muy común en los servicios públicos.
- Trato directo con personas en situación de angustia y el deber de implicarse en sus problemas.
- Tener que tratar con personas problemáticas.
- La introducción de nuevas tecnologías.
- La gran demanda hacia estos servicios.
- Una valoración escasa de los esfuerzos en relación con el salario.

(Velázquez, 2005)

### *La fatiga profesional*

Deriva del excesivo número de horas dedicadas a trabajar y su correspondiente escasez de tiempo libre. Las causas pueden ser externas, gran carga de trabajo, excesivas responsabilidades, o internas como la

manifestación de estas cargas en nuestro sistema nervioso o conducta. (Velázquez, 2005)

### *Estrés laboral post-traumático*

Este trastorno se produce debido a un suceso ocurrido en el entorno laboral del trabajador, por haber sufrido o presenciado un accidente laboral o algún episodio de acoso moral en el trabajo. (Velázquez, 2005)

### **Estrategias de prevención del estrés**

El estrés laboral puede ser prevenido mediante una serie de estrategias, tanto individuales como colectivas.

De manera individual mediante el entrenamiento en cuanto a habilidades sociales, solucionar problemas o conflictos, técnicas del puesto o liderazgo.

En cuanto al ámbito colectivo, se debe trabajar en mejorar las condiciones laborales, mediante horarios flexibles, enriquecimiento del puesto, cambios en la estructura organizacional, en los estilos de dirección, planes de promoción, asignación de puestos, ergonomía, y mediante la implantación de nuevas tecnologías. (Rodríguez, et al., 2009)

El objetivo general de este trabajo es estudiar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de empleados de la administración pública. Además se busca explorar de qué manera puede verse afectado la variable estrés por otros factores como el género, la edad, el puesto de trabajo o la distancia del lugar de residencia al trabajo.

La hipótesis propuesta en este caso es que, cuanto mayor sea la satisfacción laboral, el estrés provocado por el trabajo será menor.

## **Método**

### **Participantes**

La muestra está compuesta por 40 personas (de las cuales 25 son mujeres y 15 hombres), con edades comprendidas entre los 27 y los 64 años, siendo la media de edad 46,03 años y la desviación típica 8,520. Todos los participantes residen actualmente en la provincia de Santa Cruz de Tenerife y

son empleados de la administración pública: 11 profesores (27,5%), 9 policías (22,5%) y 20 administrativos (50%).

La selección de los participantes se ha llevado a cabo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, con la única condición de que todos fueran empleados de la administración pública.

### **Instrumentos**

Se elaboró un cuadernillo con dos escalas, además de un primer cuestionario sobre datos sociodemográficos y algunas preguntas relacionadas con el ámbito laboral (anexo 1). Las escalas incluidas en el cuadernillo fueron:

- Cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales (S20/23) diseñada en 1989 por Meliá y Peiró. Consta de 23 ítems a responder en una escala tipo Likert con valores comprendidos entre el 1 y el 7 donde una alta puntuación implicaría una alta satisfacción laboral. Además el cuestionario mide 5 dimensiones relacionadas con diferentes ámbitos de la satisfacción en el trabajo: Satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico del trabajo, con las prestaciones recibidas, con la participación y satisfacción intrínseca del trabajo. El alfa de Cronbach de este cuestionario para nuestra muestra es de 0,937 Por lo tanto, se puede decir que la fiabilidad es bastante alta.
- Cuestionario sobre el estrés laboral creado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo en 1989. Esta escala fue diseñada para medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores y consta de 25 ítems que agrupan 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. El análisis de fiabilidad de esta escala para esta muestra da como resultado un alfa de Cronbach de 0,965, se puede decir que la fiabilidad es bastante elevada.

### **Procedimiento**

Los cuadernillos fueron distribuidos tanto en formato de papel y lápiz como en formato digital mediante correo electrónico. Se pidió a los

participantes voluntarios que respondieran a los cuestionarios de forma sincera y se les garantizó que sus respuestas serían totalmente anónimas.

La recogida de datos tuvo lugar entre los meses de mayo y junio para su posterior análisis en el mes de Julio. Este análisis se realizó con ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 22.

## Resultados

Tabla 1  
*Correlación estrés-satisfacción*

### Correlaciones

		SATISFACCIO N	ESTRES
SATISFACCION	Correlación de Pearson	1	-,513**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
ESTRES	Correlación de Pearson	-,513**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En primer lugar se realizó un análisis de correlaciones para comprobar si efectivamente existía algún tipo de relación entre estrés y satisfacción laboral. Esta prueba muestra que existe una relación inversa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre ambas variables es decir, que cuanto mayor sea la satisfacción laboral menor será el estrés.

Tabla 2  
Correlación satisfacción-dimensiones estrés

		Correlaciones							
		SATISFACCIO N	ECO	EEO	ETO	ET	EIL	EFC	ERG
SATISFACCION	Correlación de Pearson	1	-,429**	-,510**	-,362*	-,412**	-,550**	-,455**	-,392*
	Sig. (bilateral)		,006	,001	,022	,008	,000	,003	,012
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ECO	Correlación de Pearson	-,429**	1	,722**	,695**	,685**	,716**	,803**	,697**
	Sig. (bilateral)	,006		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
EEO	Correlación de Pearson	-,510**	,722**	1	,786**	,780**	,858**	,844**	,804**
	Sig. (bilateral)	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ETO	Correlación de Pearson	-,362*	,695**	,786**	1	,706**	,817**	,744**	,780**
	Sig. (bilateral)	,022	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ET	Correlación de Pearson	-,412**	,685**	,780**	,706**	1	,799**	,798**	,771**
	Sig. (bilateral)	,008	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
EIL	Correlación de Pearson	-,550**	,716**	,858**	,817**	,799**	1	,849**	,917**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
EFC	Correlación de Pearson	-,455**	,803**	,844**	,744**	,798**	,849**	1	,851**
	Sig. (bilateral)	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ERG	Correlación de Pearson	-,392*	,697**	,804**	,780**	,771**	,917**	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En segundo lugar, se llevó a cabo un nuevo análisis de correlaciones para conocer la vinculación entre la variable satisfacción laboral con cada una de las dimensiones de la variable estrés laboral. Se encontró que todas las dimensiones correlacionan significativamente y de forma negativa con la satisfacción. Sin embargo los factores: clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión, muestran una significación mayor ( $\text{sig} < 0,01$ ) que los factores territorio organizacional y respaldo del grupo, que resultan menos significativos ( $\text{sig} < 0,05$ ).

Tabla 3

*Correlación estrés-dimensiones de satisfacción*

		Correlaciones					
		ESTRES	SI	SPR	SAF	SS	SP
ESTRES	Correlación de Pearson	1	-,520**	-,341*	-,342*	-,497**	-,400*
	Sig. (bilateral)		,001	,031	,031	,001	,010
	N	40	40	40	40	40	40
SI	Correlación de Pearson	-,520**	1	,493**	,443**	,268	,673**
	Sig. (bilateral)	,001		,001	,004	,095	,000
	N	40	40	40	40	40	40
SPR	Correlación de Pearson	-,341*	,493**	1	,749**	,735**	,639**
	Sig. (bilateral)	,031	,001		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
SAF	Correlación de Pearson	-,342*	,443**	,749**	1	,583**	,480**
	Sig. (bilateral)	,031	,004	,000		,000	,002
	N	40	40	40	40	40	40
SS	Correlación de Pearson	-,497**	,268	,735**	,583**	1	,452**
	Sig. (bilateral)	,001	,095	,000	,000		,003
	N	40	40	40	40	40	40
SP	Correlación de Pearson	-,400*	,673**	,639**	,480**	,452**	1
	Sig. (bilateral)	,010	,000	,000	,002	,003	
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Del mismo modo, se procedió a analizar la relación entre la variable estrés laboral y las cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral. Como en el caso anterior todas las dimensiones correlacionan significativa y negativamente con la variable satisfacción. Destaca la alta significación (sig<0,01) de los factores: satisfacción intrínseca y satisfacción con la supervisión, frente a los demás factores con sig<0,05.

Tabla 4  
*Análisis de regresión simple*

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,513 <sup>a</sup>	,263	,243	1,16445

a. Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION

b. Variable dependiente: ESTRES

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	18,374	1	18,374	13,551	,001 <sup>b</sup>
	Residual	51,526	38	1,356		
	Total	69,900	39			

a. Variable dependiente: ESTRES

b. Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION

También se quiso conocer en que medida la satisfacción laboral era explicada por el estrés laboral. Para ello, se realizó un análisis de regresión lineal simple. Como señala la tabla la satisfacción laboral es buen predictor del estrés laboral.

En un nuevo análisis se quiso conocer si en nuestro estudio se replicaba correctamente la estructura factorial de ambas variables. Para ello se realizó un análisis factorial exploratorio.

Tabla 5  
*KMO y prueba de Bartlett (satisfacción)*

**KMO y prueba de Bartlett**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,701
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	864,688
	gl	253
	Sig.	,000

Comenzando con la variable satisfacción laboral se procedió previamente a interpretar la prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) y el índice de esfericidad de Bartlett para comprobar si es adecuado realizar el análisis factorial. Al observar la tabla vemos que la prueba KMO es bueno (0,701) y que la prueba de Barlett es altamente significativa ( $\text{sig} < 0,01$ ) por lo tanto, podemos continuar con los análisis.

Tabla 6  
*Análisis de componente principales (satisfacción)*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,996	43,462	43,462
2	3,316	14,419	57,881
3	1,844	8,018	65,899
4	1,617	7,029	72,928
5	1,447	6,291	79,219

El análisis de componentes principales con rotación varimax muestra que un 79, 219% de la varianza total se ve explicada por cinco factores de los cuales, el primer factor explica un 43,462% de la varianza total.

Tabla 7  
*Matriz de componentes principales rotados (satisfacción)*

**Matriz de componentes rotados<sup>a</sup>**

	Componente				
	1	2	3	4	5
SL14	,908	,154	,245	-,122	
SL15	,903	,180	,248		
SL16	,894		,269	-,141	
SL11	,694	,364		,314	,165
SL13	,583	,156	,408	,109	-,570
SL5	,515	,209	,224	,222	,323
SL9		,832	,354		-,162
SL6	,388	,727		,297	,209
SL8		,726	,403	,425	
SL7	,471	,717		,227	
SL4	,142	,714			,365
SL10	,117	,701	,412	-,177	,170
SL12	,357	,583	,444		,314
SL22	,155	,251	,817		
SL23	,300	,120	,791		
SL21	,251		,641	,371	,351
SL20	,240	,226	,599		,557
SL17	,426	,398	,592	,236	,109
SL18	,570	,322	,592	-,126	
SL1				,918	
SL19		,120	,118	,817	,168
SL3	,140	,198	,181	,625	,623
SL2		,193	,166	,529	,691

Método de extracción: Análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.<sup>a</sup>

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Como podemos observar en el siguiente cuadro el primer factor agrupa los ítems: 5, 11, 13, 14, 15 y 16; el segundo factor está compuesto por los ítems: 4, 6, 7, 8, 9, 10 y 12; el tercero por los ítems: 17, 18, 20, 21, 22 y 23; el cuarto por los ítems: 1, 3 y 19; y finalmente el quinto factor está formado únicamente por el ítem 2.

Para determinar la estructura factorial de la escala de estrés laboral se llevaron a cabo los mismos análisis que para la escala de satisfacción laboral. Nuevamente se comenzó por verificar si la prueba KMO y el índice de esfericidad de Barlett eran significativos.

Tabla 8  
*KMO y prueba de Bartlett (estrés)*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,711
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1010,954
	gl	300
	Sig.	,000

La puntuación obtenida en la prueba KMO es elevada (0,711) y la prueba de esfericidad de Barlett es altamente significativa ( $p < 0,01$ ) por lo tanto, se considera adecuado continuar con los análisis.

Tabla 9  
*Análisis de componentes principales (estrés)*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	13,805	55,219	55,219
2	1,971	7,882	63,101
3	1,544	6,177	69,278
4	1,406	5,626	74,904

En esta ocasión el análisis de componentes principales con rotación varimax indica que los ítems de la escala se agrupan en cuatro factores que explican un 74,904% de la varianza total. Únicamente el primer factor ya explica un 55,219%.

Tabla 10  
*Matriz de componentes principales rotados (estrés)*

**Matriz de componentes rotados<sup>a</sup>**

	Componente			
	1	2	3	4
E11	,808	,129	,117	,270
E15	,770	,228	,293	,004
E25	,732	,206	,218	-,008
E10	,718	,054	,167	,517
E7	,705	,258	,237	,223
E19	,615	,368	,498	,064
E20	,591	,498	-,003	,486
E3	,543	,373	,185	,284
E2	,452	,449	,321	,334
E23	,020	,805	,300	,323
E12	,400	,787	,124	-,003
E21	,047	,767	,279	,324
E18	,423	,764	,120	,215
E14	,391	,745	,278	,163
E6	,088	,719	,418	,167
E5	,584	,645	,233	,112
E13	,570	,624	,240	,194
E4	,511	,579	-,087	,219
E22	,094	,127	,831	,165
E17	,412	,411	,724	,074
E8	,532	,340	,656	,209
E24	,385	,361	,628	,116
E1	,133	,281	,206	,791
E16	,122	,250	,025	,729
E9	,466	,067	,416	,605

A continuación se puede observar la composición de cada uno de los factores. El primer factor lo forman los ítems: 2, 3, 7, 10, 11, 15, 19, 20 y 25; el segundo factor está compuesto por los ítems: 4, 5, 6, 12, 13, 14, 18, 21 y 23; el tercer factor por los ítems: 8, 17, 22 y 24; y por último el cuarto factor incluye los ítems: 1, 9 y 16.

Tabla 11  
*Correlación estrés-género*

		Correlaciones	
		Genero	ESTRES
Genero	Correlación de Pearson	1	-,041
	Sig. (bilateral)		,800
	N	40	40
ESTRES	Correlación de Pearson	-,041	1
	Sig. (bilateral)	,800	
	N	40	40

Para finalizar se comparó la variable estrés laboral con varias variables sociodemográficas para conocer si existía algún tipo de relación entre ellas.

Se comenzó analizando la correlación de Pearson entre el estrés y la variable género. Sin embargo dicha correlación no fue significativa. En otras palabras no se encontraron diferencias en estrés entre hombres y mujeres.

Tabla 12  
*Correlación estrés-función*

		Correlaciones	
		FUNCION	ESTRES
FUNCION	Correlación de Pearson	1	,059
	Sig. (bilateral)		,716
	N	40	40
ESTRES	Correlación de Pearson	,059	1
	Sig. (bilateral)	,716	
	N	40	40

En segundo lugar se comparó el estrés con la función desempeñada por los participantes (profesor/a universitario, policía o personal administrativo ). El análisis de la correlación de Pearson fue no significativo, ya que en este caso la significación fue mayor a 0,01. O lo que es lo mismo, no se encontró relación entre el estrés laboral y el puesto que ocupan los trabajadores.

Para comparar la relación entre el estrés y la edad de los participantes fue necesario dividir previamente la edad en cuartiles. El grupo primer grupo de edad está compuesto por todos los participantes menores de 40 años. el tercer grupo está formado por personas mayores de 54 años- por lo tanto, el

segundo grupo se compone de todos los participantes cuya edad este comprendida entre los 40 y los 54 años. A partir de estos datos se generó una nueva variable de edad que la dividía en los grupos alto, medio y bajo.

Tabla 13  
*Correlación estrés-edad*

**Correlaciones**

		ESTRES	edadgrupo
ESTRES	Correlación de Pearson	1	-,026
	Sig. (bilateral)		,876
	N	40	40
edadgrupo	Correlación de Pearson	-,026	1
	Sig. (bilateral)	,876	
	N	40	40

Una vez generada la nueva variable de edad por grupos se procedió a analizar su relación con el estrés. Como se puede apreciar en la gráfica no parece existir una relación directa entre la edad y el estrés laboral, puesto que la correlación de Pearson no es significativa.

Por último, se quiso comprobar si existía correlación entre el estrés y la distancia en Kilómetros entre el domicilio de los participantes y su lugar de trabajo. Para ello se comenzó nuevamente por crear una nueva variable agrupando las distancias en: corta (grupo 1), media (grupo 2) y larga (grupo 3). Usando los cuartiles como referencia se determinó que el primer grupo se compone de los participantes que recorren menos de 4,25 kilómetros para llegar al trabajo, el tercero por aquellos que recorren más de 18,75 y el segundo grupo está formado por los que recorren entre 4,25 y 18,75.

Tabla 14  
*Correlación estrés-distancia*

**Correlaciones**

		ESTRES	distanciagrupo
ESTRES	Correlación de Pearson	1	,021
	Sig. (bilateral)		,896
	N	40	40
distanciagrupo	Correlación de Pearson	,021	1
	Sig. (bilateral)	,896	
	N	40	40

Una vez más el análisis de correlaciones es no significativo de manera, que no se puede decir que el estrés laboral esté relacionado con la distancia entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia.

## **Discusión y conclusiones**

En este trabajo se ha explorado la relación existente entre la satisfacción y el estrés laboral, comprobándose mediante análisis estadístico que efectivamente existe una fuerte relación inversa entre ambas. De esta manera se acepta la hipótesis principal de este estudio, ya que a mayor satisfacción, menor será el estrés laboral.

En segundo lugar se estableció la vinculación entre el estrés y las dimensiones propuestas en el cuestionario de satisfacción laboral, donde destacan principalmente los factores: clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. Es decir, si una persona no considera estos aspectos concretos de su trabajo como una fuente de estrés seguramente su satisfacción laboral sea mayor.

De igual manera, al analizar la relación entre la variable estrés y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción se obtuvo que el estrés tiene relación con todas ellas, especialmente con la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la supervisión. Por tanto, si los trabajadores se encuentran satisfechos con el control que llevan sus superiores de su desempeño y les gusta el trabajo por sí mismo el trabajo que realizan, es probable que no sufran de estrés laboral.

También se muestra en los resultados que la satisfacción laboral es un buen predictor del estrés laboral. Es decir, si una persona está satisfecha en su trabajo será muy probable que no sufra de estrés laboral.

Al analizar si en este estudio se replica la estructura factorial del cuestionario de satisfacción laboral, se puede ver que efectivamente la escala puede dividirse en 5 factores. Sin embargo, estos factores no están compuestos por los mismos ítems que se proponían en la escala original. Sin embargo los ítems que componen cada dimensión en nuestros análisis son totalmente diferentes a los propuestos por los creadores de la escala original.

En el cuestionario de estrés laboral, la estructura factorial es diferente desde el principio, ya que la escala original propone siete dimensiones, mientras que en los resultados de este estudio se obtuvo que la escala se divide únicamente en cuatro factores. Nuevamente la distribución de los ítems es totalmente diferente a la original.

Estas diferencias en la estructura factorial de ambas escalas podrían deberse al pequeño tamaño muestral de nuestro estudio, que no es el más óptimo para un análisis de este tipo.

Por último, no se encontró relación entre el estrés laboral y las variables sociodemográficas recogidas en el cuadernillo (edad, género, función desempeñada y distancia entre casa y trabajo). Nuevamente es posible que el pequeño tamaño de la muestra haya afectado a los resultados y por tanto, no se puede descartar que exista relación entre el estrés y estas variables.

En conclusión se considera que el objetivo general del trabajo se ha cumplido, ya que se ha comprobado la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en empleados de la administración pública. Sin embargo, es posible que futuros estudios con acceso a una muestra mayor sean capaces de obtener resultados más significativos a la hora de comparar estas variables con otras sociodemográficas.

## Referencias Bibliográficas

- Adams, J.S., (1963). Toward and understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Edwards, J.R., (1988). The Determinants and Consequences of Coping with Stress. En C. L. Cooper y R. Payne, *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. Chichester: John Wiley and Sons, pp. 233-266.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B., (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley.
- Locke, E.A, (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E.A., (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and organizacional psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- McClelland, D.C., (1961). *The archieving society*. Princenton. New York: MacMillan.
- Robbins, S.P., (1998). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez Fernández, A., (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez Fernández, A., Zarco Martín, V. & González González, J.M., (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Seyle, H., (1956). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Trechera, J.L., (2000). *Introducción a la psicología del trabajo*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Velázquez Fernández, M., (2005). *Impacto laboral del estrés*. Bilbao: Lettera Publicaciones.

Vroom, V.H., (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1:** Cuadernillo estrés-satisfacción.

En el Grado de Relaciones Laborales de la Facultad de Derecho Universidad de La Laguna estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida laboral en el ámbito del empleo público. La participación en la misma es de carácter voluntario.

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

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación, 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 SOCIODEMOGRÁFICOS**

Por favor, rellene estos datos sociodemográficos, poniendo una (x) en donde proceda.

**A. EDAD:** \_\_\_\_\_ AÑOS

**B. GÉNERO:**

HOMBRE ( )                      MUJER ( )

**C. Municipio de residencia:** \_\_\_\_\_

**D. Isla de residencia habitual:** \_\_\_\_\_

**E. Función pública que desempeña:** \_\_\_\_\_

**F. Distancia en Km hasta su puesto de trabajo:** \_\_\_\_\_

**G. Medio de transporte hacia el mismo:** \_\_\_\_\_

## ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo.

	INSATISFACCION			INDIFERENCIA	SATISFACCION		
	MUY	BASTANTE	ALGO	INDIFERENTE	ALGO	BASTANTE	MUY
	1	2	3	4	5	6	7
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La iluminación de su lugar de trabajo.							
9. La ventilación de su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12. Las oportunidades de promoción que tiene.							
13. Las relaciones personales con sus superiores.							
14. La supervisión que ejercen sobre usted.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							

16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Para cada ítem se debe indicar que cantidad de estrés le genera la situación descrita, enumerando de menos (1) a más (7)

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1)La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2)La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3)No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4) El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5) Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	

6) Mi supervisor no me respeta.	
7) No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8) Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9) Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10) La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11) Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12) Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13) Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14) No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15) No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16) La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17) Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18) Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19) Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20) La organización carece de dirección y objetivo.	
21) Mi equipo me presiona demasiado.	
22) Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23) Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24) La cadena de mando no se respeta.	
25) No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	