

El Estrés laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en trabajadores de una tienda de departamental

Itzanami del Carmen García García^{1*}, Jesús Chan Hernández¹, José Luis Hernández Juárez¹, Hardy Francisco Platas Rodríguez¹, Luis Abraham Paz Medina¹

¹División Académica Multidisciplinaria de los Ríos/Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México
 Corresponding Autor: Itzanami Del Carmen García García

RESUMEN: Las Pymes representan un rol fundamental en la oferta de empleos competitivos que generan crecimiento en el país, según datos del INEGI en el año 2016 existían entre 2000 micros, pequeñas y mediana empresas en el municipio de Tenosique Tabasco donde solo 532 de ellas ubicadas en la cabecera municipal. En las empresas el compromiso organizacional y el estrés son consideradas variables que determinan el desempeño de los trabajadores. De esta manera al relacionarse dos factores como el estrés laboral y el compromiso organizacional, estos determinan las condiciones laborales de los empleados. El objetivo de la investigación fue analizar los factores que determinan el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una tienda departamental en Tabasco. Fue de tipo cuantitativo transaccional con un alcance correlacional. Se determinó la realización de un censo de población la cual se integraba por los trabajadores de la tienda así mismo se suministraron 2 cuestionarios: el TCM de Meyer y Allen (2004) y el cuestionario adaptado por Cabrera y Urbina (2012) de estrés. Los resultados indican una relación negativa significativa entre ambas variables.

PALABRAS CLAVES: Motivación, Desempeño, Recursos humanos, Objetivos

Date of Submission: 02-03-2020

Date of Acceptance: 20-03-2020

I. INTRODUCCIÓN Y REVISIÓN DE LITERATURA

Las micros y pequeñas empresas, están por igual expuestas al fenómeno conocido como globalización, lo cual influye en que los recursos competitivos estén al alcance de cada una de ellas sin importar su tamaño. Esta circunstancia hace necesaria la búsqueda de activos intangibles que realmente den un valor añadido a la organización, de ahí que sea importante hablar de la gestión del recurso humano, pues son las personas quienes poseen características propias, las cuales son difíciles de copiar o imitar. De forma directa, cuentan con aprendizaje continuo y conocimiento, de forma indirecta a través del uso que estos mismos le den a los demás activos sean estos tangibles o intangibles. (Chamorro y Tato, 2005). El concepto de compromiso organizacional según (Meyer y Allen, 2004; 1991; 1997) tiene que ver con la identificación de las personas, unidas de forma estrecha con las organizaciones donde trabajan. Por otra parte, Meyer y Herscovitch (2001) proponen un modelo multidimensional comprendiendo al compromiso organizacional como un estado psicológico caracterizando la relación que se da entre empleado-organización, y que permite o recae en la permanencia de este dentro de la empresa.

El modelo explica como el trabajador decide durante su permanencia dentro de la organización que tipo de compromiso influye en su decisión la cual se ve determinada por las condiciones laborales a la que se someta.

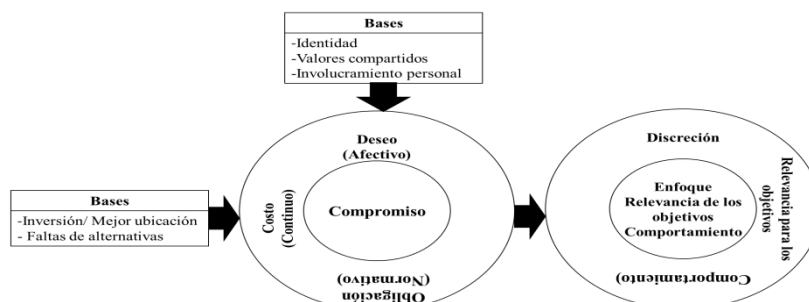


Figura 1. Modelo general del compromiso en el trabajo

Fuente: Meyer y Herscovitch (2001)

El capital humano dentro de las empresas es primordial para la efectiva realización de las diversas estrategias que se planteen, así como para mejorar la reputación de la organización atrayendo al personal idóneo y mejor capacitado. Una de ellas es el compromiso organizacional, ya que una empresa necesita del factor humano, pero es indispensable saber que tan comprometidos están con la empresa, ya que un empleado comprometido con su organización es un trabajador proactivo dentro de ella. Entonces, el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

En México, la NOM-035-STPS-2018 determina dentro de sus factores de riesgo laboral al estrés como uno de sus objetivos a tal grado de considerarse un elemento traumático para los trabajadores que el patron debiera de atender y en caso de hacer una omisión este puede ser multado por las autoridades competentes. Así mismo, Becker (1960) en su revisión teórica menciona que el compromiso surge cuando una persona, mantiene cierto interés y eso hace que permanece en un mismo lineamiento de actuación. Chatman (1986) por su parte expresa que este surge de la creación de un vínculo psicológico entre la persona y la organización, en donde se refleja el grado con el que la persona se interioriza o adquiere características o perspectivas de la organización. Meyer (1990) menciona que la mente humana entre laza a la persona con la organización logrando con ello su permanencia en el mismo pero sujeto a varias condiciones. Así mismo, Robbins (1994) resalta que es la situación que la persona logra identificarse con la organización, persiguiendo las metas con tal de seguir formando parte de ella. Es así que el estado del arte del compromiso organizacional se sustenta con las aportaciones teóricas de estos autores. No obstante, es de mencionar que el compromiso organizacional se relaciona con varias teorías, que también tienen que ver con el factor humano, una de ellas es el estrés laboral el cual surge dentro del lugar de trabajo a través de un desajuste entre el colaborador, el puesto de trabajo y la propia organización, la persona empieza a percibir que no dispone de recursos suficientes para poder enfrentar los problemas laborales y empieza a generarse el estrés (Hoyo, 2002). La persona empieza a estimular ciertos síntomas que afectan no solo a la actitud de la persona sino a través de sus organismos y sus funcionamientos estos pueden ser dolor de cabeza, depresión o ansiedad, insomnio, indigestión, salpullido, disfunción sexual, nerviosismo, palpitaciones rápidas, diarrea o estreñimiento, entre otras. El estrés no solo afecta al colaborador en su desempeño en su trabajo, también en su cuerpo dentro de él, es importante ya que afecta la salud del colaborador (Bethea, Samanta, Kali, Lucente y Richmond, 2019; Zhoua, Yang, Qiu, Yang, Pan, Ban, Qiao, Wang y Wang, 2018; Wong y Spence, 2015; Sanchis, Richart, García, Alcaide, Piquer y Castejón-de-la-Encina, 2019). Mientras tanto, las diferentes aportaciones teóricas sobre el compromiso organizacional han permitido una comprensión en su relación con otras variables de estudio.

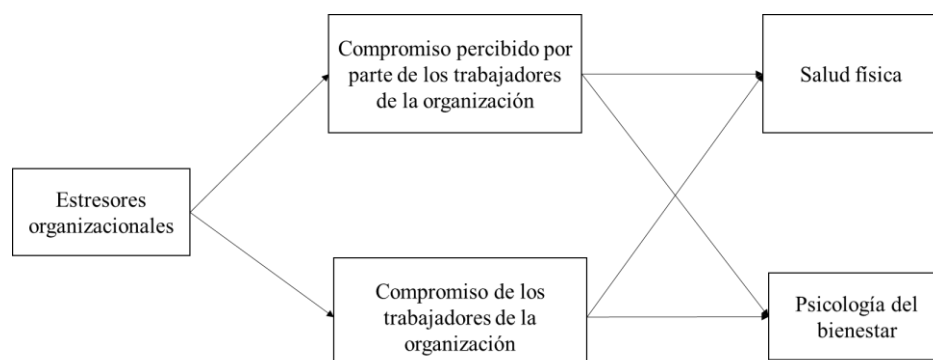


Figura 2. Modelo general del estrés laboral de Jain, Giga y Cooper (2013)

Fuente: Jain, Giga y Cooper (2013)

Para Leong, Furnham y Cooper (1996) el estrés es un fenómeno indeseable, el cual es ocasionado al no enfrentar las dificultades de los agentes o factores que ocasiona el estrés dentro de un ambiente laboral, estas ocasionan consecuencias mentales negativas afectando la salud y desempeño de la persona. Lazarus (1966) señala un modelo en que el estrés se define por su carácter de amenaza que adquiere el individuo este introduce una perspectiva cognitivo conductual e interactiva. Así mismo, el Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades del Estado de México (2014) determina que el estrés laboral puede incrementar los accidentes laborales así como la aparición de otros padecimientos. Folkman (1986) hace referencia a la relación existente entre el entorno o lugar de trabajo con el sujeto o persona, que es evaluado como una amenaza, esto implica que tanta capacidad de afrontamiento posee, el cual ponen en peligro su bienestar.

Así mismo, el estrés se puede generar por agentes internos o externos, que perturba el ambiente de trabajo, se puede realizar una lista exacta de todos los factores que pueden ser parte o son los estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen una alta gama de probabilidad de operar como estresores que otras. Delgado (2014) menciona que los estresores se encuentran mayormente dentro de

ambiente laboral, algunos aspectos del ambiente son físicos o sociológicos y otros pueden ser psicológicos. Desde este punto de vista el factor de estrés presente en una situación de trabajo se puede mencionar y clasificar de las siguientes maneras en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico: pueden ser la Iluminación, el ruido, la temperatura y Ambientes contaminados
- Estresores relativos al contenido de la tarea: la carga mental y Control sobre la tarea
- Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol, Jornada de trabajo, Relaciones interpersonales, Promoción y desarrollo de la carrera profesional.

El estrés, genera efectos negativos que no solo perjudican al individuo, sino que también afecta al producir un deterioro en el ambiente laboral influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales que se genera dentro de la organización como en el rendimiento y la productividad, esto puede inducir a una enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral; para la empresa, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables ya que afecta a la planificación de la logística y del personal

Según Hoyo (2002) determina que entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían: Elevado absentismo, la rotación elevada de los puestos de trabajo, las dificultades de relación, la mediocre calidad de productos y servicios. La forma en cómo se controla el estrés dentro de las organizaciones, ejercen una gran influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento, los cuales están estrechamente unidad a la salud mental y física de los colaboradores que constituyen el recurso más valioso para la empresa

Delgado(2014)menciona que entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían: disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, Aumento de quejas en los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes, aumento de quejas al servicio médico, aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

A razón de los hallazgos literarios se ha tomado como planteamiento del problema los factores que influyen en el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional con el propósito de buscar mejoras continuas en los trabajadores de este tipo de organización.

1.2 Búsqueda de objetivos

Analizar los factores que determinan el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una tienda departamental en Tabasco.

1.3 Metodología y análisis de datos

La presente investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo (Hernández, Fernandez yBaptista, 2016) en la cual se tuvo como objetivo analizar los factores que determinan el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una tienda departamental en Tabasco. Con un enfoque cuantitativo (Hernández, et al., 2016) con un diseño transaccional debido a que se suministraron un total de 72 cuestionarios a todo el personal operativo de la tienda. Para la aplicación de la metodología se requirió permiso de las autoridades directivas de la tienda y posteriormente se procedió a la aplicación de los cuestionarios siendo de esta forma un estudio no paramétrico y determinándose un censo poblacional al ser una población menor a 100.

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario de estrés en el trabajo Kahn, Wolfe, Quinn y Snoek (1964)el cual fue adaptado porCabrera y Urbiola (2012). De igual manera se hizo uso del cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (2004) el cual integra las tres dimensiones básicas del compromiso determinada por ellos.

Población de estudio

La tabla 1 muestra el puesto y la cantidad de personas encuestadas para este estudio.

Tabla 1. Población censada

Puesto	Cantidad
Alijador	3
Aux. De Chequeo De Mercado	1
Aux. De Prevención De Perdidas	5
Cajero Vendedor De Alimentos	2
Cajero Vendedor De Farmacia	2
Colab, De Imagen Visual	4
Colab. De Mercancías Generales	2

Colab. De Paquetería	1
Colab. De Pescadería	1
Colab. De PGC	11
Colab. De Ropa	2
Colab. De Salchi/Lácteos/Congelados	2
Colab. De Servicio A Clientes	1
Colab. De Tortillería	2
Colab. De Servicio A Clientes	1
Maestro De Bizcocho	1
Maestro De Francés	1
Maestro Pastelero	1
Monitorista	1
Oficial De Bizcocho	1
Oficial De Francés	1
Opv "A"	12
Opv "B"	3
Pulidor	1
Tablajero "A"	1
Tablajero "B"	3
Vendedor De Electrónica	3
Vendedor De Panificadora	3
TOTAL:	72

Fuente: Información proporcionada por Recursos Humanos de la tienda.

La tabla 2 muestra la integración del cuestionario aplicado siendo un total de 33 ítems que midieron los constructos de compromiso y estrés laboral.

Tabla 2. Dimensiones del estrés laboral y el compromiso organizacional

Variable	Dimensión	Ítems
Estrés laboral	Estrés laboral	1-15
	Compromiso afectivo	1-6
Compromiso organizacional	Compromiso de persistencia	7-12
	Compromiso normativo	13-18

Fuente: Elaboración propia en base a revisión teórica instrumental

Datos generales

De esta forma se presentan los datos generales de la población estudiada iniciando con las edades y luego con la antigüedad de las empresas tales como se presentan en la figura 3 y 4.

Edad

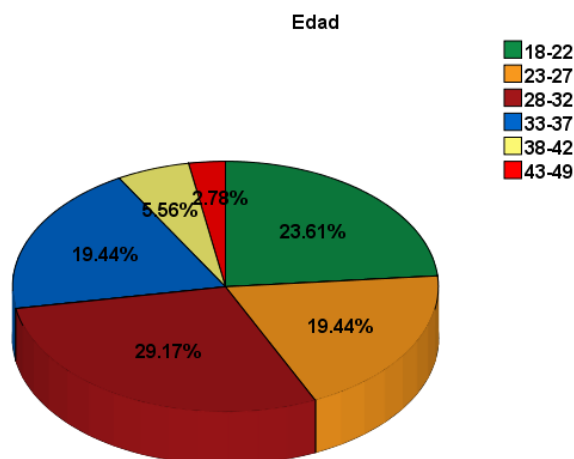


Figura 3. Edades

Fuente: En base a la información obtenida.

Las edades de los trabajadores encuestados se distribuyó de la siguiente manera obteniéndose que el 29.17% cuentan con edades entre 28 a 32 años; seguido con un 23.61% con edad de 18 a 22; y similares resultados con un 19.44% las edades de 23 a 27 y 33 a 37; con un 5.56% los de 38 a 42 años y por ultimo con un 2.78% los de 43 a 49 años. Sin duda alguna, se observa una población relativamente joven presumiéndose una alta rotación de trabajadores al comparar el tiempo de existencia de la empresa con las edades de los trabajadores.

Antigüedad de la empresa

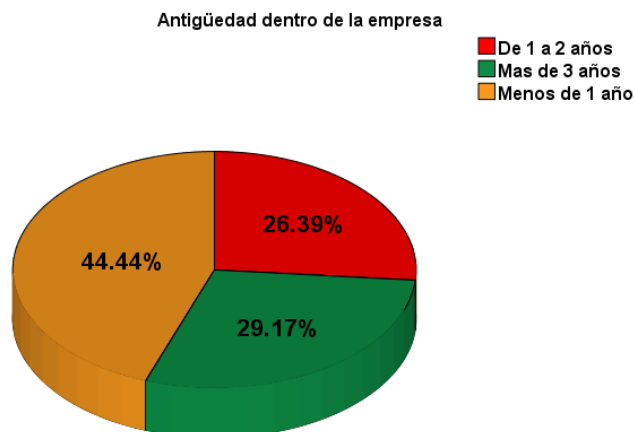


Figura 4. Edades

Fuente: En base a la información obtenida

La figura 4 presenta los rangos de antigüedad de los trabajadores en la empresa donde el 26.39% son de 1 a 2 años; seguidamente con un 29.17% mayores a 3 años y con un 44.44% menos de un año. Se confirma lo expuesto en la figura 1 en la cual se va reforzando la teoría de la rotación de los trabajadores por lo cual es importante tomar en cuenta los factores que determinan este comportamiento.

Compromiso Organizacional

Se determinó el tipo de compromiso que persiste siguiendo la metodología propuesta por Meyer y Allen (2004) donde luego de la codificación correspondiente y los ajustes de cálculos matemáticos de promedio se comprobó que el Compromiso Afectivo obtuvo un promedio de 4.4 (es decir, 36.24%) tal y como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Promedios de Compromiso Organizacional

Dimensión	Promedios de los CAS, NCS, y C.C.P	Porcentaje de los CAS, NCS Y C.C.P
Compromiso afectivo	4.4	36.24%
Compromiso normativo	4.1	33.33%
Compromiso continuo	3.7	30.41%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

Estrés laboral

- **Factores que determinan el estrés laboral**

El control de los trabajadores requiere de mucha atención debido al impacto emocional que provoca la toma de decisión. Así mismo, en la figura 5 se presentan los factores que determinan el estrés laboral en el personal operativo de Chedraui se encuentran manifestados en el Factor Carga, Percepción del jefe, Inclusión y Balance con un 51.14%, 52%, 55.43% y 64.86% respectivamente. Es así que el estrés laboral se encuentra influenciado por los mencionados factores y cuyos resultados coinciden con los obtenidos por Cabrera y Urbiola (2012). Se resalta solo los elementos que intervienen en el estrés.

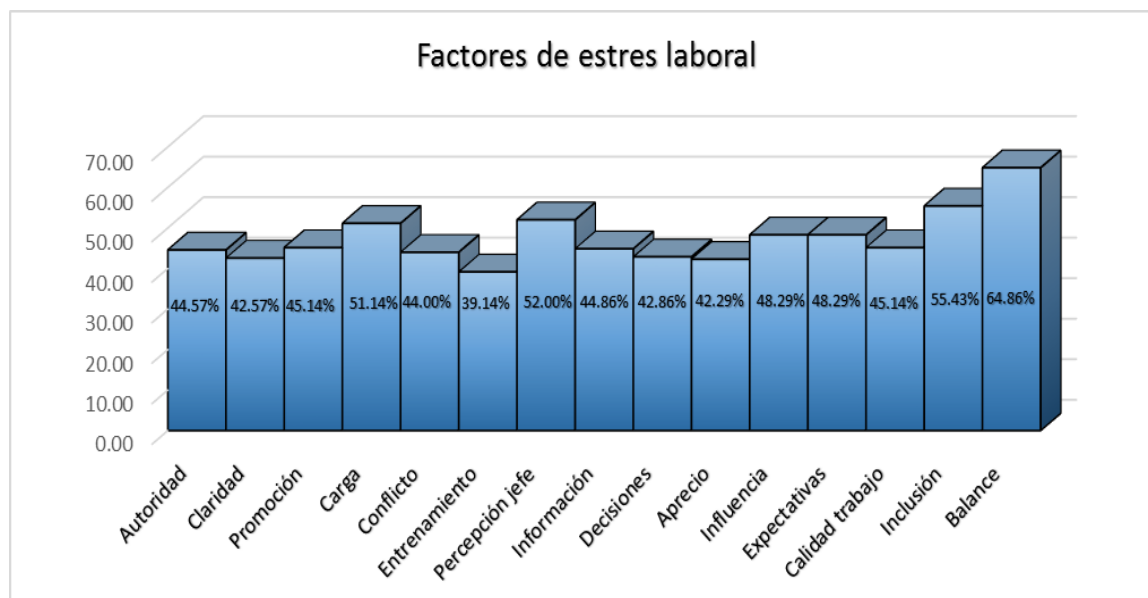


Figura 5. Edades

Fuente: En base a la información obtenida

Tabla 4
Correlación de interelementos de la variable de Estrés laboral (Cabrera y Urbiola, 2012).

	Autoridad	Claridad	Promoción	Carga	Conflicto	Entrenamiento	Percepción jefe	Información	Decisiones	Aprecio	Influencia	Expectativas	Calidadtrabajo	Inclusión	Balance	
Autoridad	Coeficiente de correlación	1.000	.383**	.378**	0.205	.343**	0.144	.303**	.264*	.294*	.337**	0.025	0.095	0.055	0.069	0.090
Claridad	Coeficiente de correlación	.383**	1.000	.308**	.331**	0.229	.288*	.285*	.374**	.247*	0.126	0.142	0.184	.285*	.329**	.317**
Promoción	Coeficiente de correlación	.378**	.308**	1.000	.392**	.238*	0.194	.416**	.409**	0.202	.259*	0.231	.350**	0.081	0.213	0.173
Carga	Coeficiente de correlación	0.205	.331**	.392**	1.000	.284*	0.136	0.196	.376**	0.202	0.164	0.169	-0.014	0.131	0.229	.310**
Conflicto	Coeficiente de correlación	.343**	0.229	.238*	.284*	1.000	.314**	0.228	0.184	.479**	.347**	.396**	.236*	0.184	0.150	0.229
Entrenamiento	Coeficiente de correlación	0.144	.288*	0.194	0.136	.314**	1.000	.278*	0.133	.290*	.394**	.285*	.260*	0.179	0.205	.281*
Percepción jefe	Coeficiente de correlación	.303**	.285*	.416**	0.196	0.228	.278*	1.000	.344**	.233*	0.153	.234*	.282*	0.029	0.068	0.097
Información	Coeficiente de correlación	.264*	.374**	.409**	.376**	0.184	0.133	.344**	1.000	0.215	.350**	.371**	.346**	0.221	0.208	.241*
Decisiones	Coeficiente de correlación	.294*	.247*	0.202	0.202	.479**	.290*	.233*	0.215	1.000	.327**	.380**	0.153	0.200	0.165	.316**
Aprecio	Coeficiente de correlación	.337**	0.126	.259*	0.164	.347**	.394**	0.153	.350**	.327**	1.000	.465**	.420**	.268*	0.203	.370**
Influencia	Coeficiente de correlación	0.025	0.142	0.231	0.169	.396**	.285*	.234*	.371**	.380**	.465**	1.000	.566**	.335**	.312**	.424**
Expectativas	Coeficiente de correlación	0.095	0.184	.350**	-0.014	.236*	.260*	.282*	.346**	0.153	.420**	.566**	1.000	.296*	.417**	.336**
Calidadtrabajo	Coeficiente de correlación	0.055	.285*	0.081	0.131	0.184	0.179	0.029	0.221	0.200	.268*	.335**	.296*	1.000	.463**	.522**
Inclusión	Coeficiente de correlación	0.069	.329**	0.213	0.229	0.150	0.205	0.068	0.208	0.165	0.203	.312**	.417**	.463**	1.000	.469**
Balance	Coeficiente de correlación	0.090	.317**	0.173	.310**	0.229	.281*	0.097	.241*	.316**	.370**	.424**	.336**	.522**	.469**	1.000

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

Se demuestra que la influencia tiene una relación significativa del .566** con las expectativas lo que demuestra que los trabajadores se encuentran influenciados con los resultados esperados por parte de los superiores lo que influye en el estrés. Así mismo, la calidad del trabajo realizado mostro una relación significativa del .522** con el Balance laboral determinando que el trabajo realizado dependerá de su permanencia en la organización generando con ello un factor psicológico al decir que un trabajo mal realizado podría generar un despido. De esta forma estos elementos juegan un papel importante en la predicción del estrés laboral además de la intervención que tiene el Compromiso organizacional.

El constructo de Mathieu y Zajac (1990) menciona por ejemplo que a mayor compromiso (afectivo) organizacional existe mayor estrés laboral, sin embargo también se resalta que el compromiso en su simple contexto puede ser utilizado como un mecanismo de defensa debido a que define una orientación del deber ser y

hacer como trabajador, es decir, dependiendo de su acción dependerá su estrés (Cabrera y Urbiola, 2012; Meyer y Allen, 2004).

Por otra parte, se realizó una correlación de interelementos de la variable de estrés mostrándose en la tabla 7. No obstante, es necesario demostrar la relación que existe entre ambas variables de estudio por lo cual se realizaron las pruebas estadísticas correspondientes del CO y EL determinándose las siguientes hipótesis.

Análisis de correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral

- **H1: El compromiso organizacional influye en el estrés laboral**
- **H0: El compromiso organizacional no influye en el estrés laboral**

Tabla 5 Correlación entre Compromiso organizacional y el Estrés Laboral
Correlaciones

		Compromiso organizacional	Estrés Laboral
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	-.135
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.135	1.000

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

De acuerdo a los índices de correlación obtenida se muestra una relación negativa de -0.135 entre las variables de Compromiso organizacional y Estrés laboral. Lo anterior, contradice lo propuesto al inicio donde se observa que en este caso el estrés es quien influye en el compromiso y no como se tenía previsto en la hipótesis original. No obstante, el índice obtenido es muy bajo por lo cual el estrés influye de manera reducida al compromiso organizacional. De esta interpretación, se acepta la hipótesis H0: el compromiso organizacional no influye en el estrés laboral.

Por otra parte, se realizaron las mismas pruebas para cada uno de los tipos de compromiso explicados en la teoría de Meyer y Allen (2004) mostrándose a continuación los resultados obtenidos.

Análisis de correlación entre el estrés y el compromiso efectivo

- **H1: El estrés laboral influye en el compromiso organizacional afectivo**
- **H0: El estrés laboral influye en el compromiso organizacional afectivo**

Tabla 6 Correlación entre el estrés laboral y el compromiso afectivo

		Estrés laboral	Compromiso afectivo
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.263*
Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	-.263*	1.000

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

De manera independiente a los resultados obtenidos, se realizó la correlación entre el Estrés Laboral y el COA donde la tabla 6 muestra que el estrés laboral no tiene una relación directa con el tipo de compromiso de persistencia. Contrario a esto el resultado indica que el compromiso afectivo es quien influye en el estrés laboral al tener un índice de -0.263. La relación entre ambas variables continua siendo baja y en un resultado negativo los cuales son similares a los resultados obtenidos por Cabrear y Urbeola (2012). Es decir, el personal operativo al mostrar un compromiso afectivo este influye en el estrés laboral del área debido a que buscan la forma de continuar en la organización y realizan su trabajo de la mejor manera logrando con ellos los objetivos organizacionales sin embargo esto conlleva a que el trabajador muestra síntomas de estrés dentro de la organización al desarrollar compromiso afectivo y coincide con los hallazgos de Jain, Giga y Cooper (2013) donde el COA es mediador del EL. De esta manera, se acepta la hipótesis H0: El estrés laboral no influye en el compromiso organizacional afectivo.

Análisis de correlación entre el estrés y el compromiso de persistencia.

- **H1: El estrés laboral influye en el compromiso organizacional afectivo.**
- **H0: El estrés laboral no influye en el compromiso organizacional afectivo.**

Tabla 7. Correlación entre el estrés laboral y el Compromiso de persistencia

Correlaciones		Estrés laboral	Compromiso persistencia
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	de 1.000	-.007
Compromiso persistencia	Coefficiente de correlación	de -.007	1.000

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

La tabla 7 de correlación demuestra que el estrés laboral no influye en el compromiso de persistencia debido a que el valor obtenido fue de -0.007. El resultado indica un resultado contrario donde el Compromiso de Persistencia es quien influye en el estrés. Conforme a este valor los trabajadores operativos al generar un compromiso de persistencia dentro de la organización se genera estrés laboral pero en niveles bajos. Se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la hipótesis H0 que el Estrés Laboral no influye en el Compromiso Organizacional de Persistencia.

Análisis de correlación entre el estrés y el compromiso normativo.

- **H1: El estrés laboral influye en el compromiso organizacional normativo.**
- **H0: El estrés laboral no influye en el compromiso organizacional normativo.**

Tabla 8. Correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional normativo

Correlaciones		Estrés laboral	Compromiso normativo
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.076
Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	-.076	1.000

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos

En la tabla número 8 se observa que el compromiso organizacional normativo es la variable que influye en el estrés laboral contrario a lo establecido en la hipótesis original para esta objetivo aceptándose la hipótesis nula de estudio: el estrés laboral no influye en el compromiso organizacional normativo. Cabe mencionar, que el índice obtenido es bajo al ser de -0.076, es decir que los trabajadores mantienen un compromiso normativo los niveles de estrés tienden a aumentar. Se acepta la H0: El estrés laboral no influye en el Compromiso Organizacional Normativo.

Los resultados obtenidos contraponen los resultados obtenidos por Cabrear y Urbeola (2012) y refuerzan los hallazgos de Jain, Giga y Cooper (2013) y Begley y Czajka (1993) el mencionar que de acuerdo al tipo de Compromiso Organizacional que se analice este finge como mediador del estrés laboral aun a pesar de tener resultados con índices negativos. Es necesario recalcar que entre las variables el Estrés es quien influye de manera general en el Compromiso Organizacional pero en su análisis individual esta variable se comporta de forma diferente. Esto se debe a que la variable por sí sola es un predictor del comportamiento humano laboral pero cambia cuando se determina de manera particular.

1.4 Hallazgos e interpretación

El objetivo del estudio analizar los factores que determinan el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una tienda departamental en Tabasco. De esta forma los resultados indican que el estrés laboral se encuentra influenciado en menor escala por el compromiso organizacional al tener un valor -0.135 entre ambas variables. Asimismo, como parte de los procesos metodológicos se determinó el tipo de compromiso organizacional que más se percibe es el afectivo así como los factores de Carga, Percepción del jefe, Inclusión y Balance son considerados los predictores del estrés laboral. No obstante, como complemento al estudio se realizó el análisis con los demás de tipos de compromiso y dentro de los hallazgos se determinó que estos influyen de manera mínimo en el estrés y no esta última variable como tal. Este resultado es muy contrario a lo reportado por Cabrera y Urbiola (2012) donde el compromiso si determina el estrés y reafirma el modelo de ecuaciones estructurales de Jain, et al., (2013) y los hallazgos de Begley y Czajka (1993) al encontrar que el compromiso es un mediador del estrés laboral. Aun así los resultados son reveladores por la alta rotación que se logró detectar en las edades y antigüedad de los trabajadores. De esta forma, los estudios de este tipo requieren de gran análisis debido a la complejidad que presentan los trabajadores al estar sometidos a altos niveles de trabajos en la búsqueda de objetivos sin tomar en cuenta el valor de los trabajadores y de su propia salud.

Se recomienda ampliar el estudio una población mayor y realizar modelos de ecuaciones estructurales para determinar la relación entre ambas variables utilizando los modelo de Meyer y Allen tal y como recomiendo Cabreara y Urbiola (2012), desarrollar programas de control de estrés en las organizaciones con la idea de mejorar la salud laborar apeándose a la norma

REFERENCIAS

- [1]. Bethea, A., Samanta, D., Kali, M., Lucente, F. C., & Richmond, B. K. (2019). The impact of burnout syndrome on practitioners working within rural healthcare systems. *American Journal of Emergency Medicine*, 1-25. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajem.2019.07.009>.
- [2]. Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment, *American Journal of sociology*, 66, 32-42.
- [3]. Begley, T. M. y J. M. Czajka (1993), "Panel analysis of moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change", *Journal of Applied Psychology*, 78, 552-556.
- [4]. Cabrera y Urbiola (2012). , J. J., & Urbiola Solís, A. E. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Gestión y estrategia*, 15-28.
- [5]. Chamorro Mera, A., & Tato Jiménez, J. L. (2005). Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos. *Revista Análisis Económico*, 167-186.
- [6]. Chatman, O. Y. (1986). Definición, antecedentes y consecuencia del compromiso organizativo. *Ayala Calvo: conocimiento, innovación y emprendedores: Camino Al Futuro*.
- [7]. Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades (2014). Documento: Estrés laboral. Gobierno del estado de México.
- [8]. Delgado., M. A. (2014). Estrés laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna, 73 - 28027 Madrid.
- [9]. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- [10]. Hoyo, M. A. (2 de agosto de 2002). *estres laboral*. madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna, 73 - 28027 Madrid.
- [11]. Jain, A.K., Giga, S.I. & Cooper, C.L. (2012). Stress, Health and Well-Being: The Mediating Role of Employee and Organizational Commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 10, 4907-4924, doi:<https://10.3390/ijerph10104907>.
- [12]. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J.D. y Rosenthal, R. A. (1964). Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de roles y ambigüedad (pp. 571-648). Nueva York: John Wiley and Sons
- [13]. Leong, Furnham & Cooper. (1996:1346). capítulo 17 estrés laboral.
- [14]. Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. *Human Resource Management Review* (11), 299-326.
- [15]. Meyer, A. Y. (1990). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Ayala calvo: conocimiento, innovación y emprendedores: Camino Hacia El Futuro*.
- [16]. Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1): 62-8
- [17]. Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Affective in the workplace: theory, research and application* Newbury Park (CA), sage.
- [18]. Meyer, J.P. & Allen, N.J. (2004). *TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide 2004*. Department of Psychology, The University of Western Ontario.
- [19]. NOM-038-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo-identificación, análisis y prevención. México, Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.
- [20]. Robbins. (1994). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Ayala Calvo: conocimiento, innovación y emprendedores: camino hacia el futuro*.
- [21]. Sanchis, R. J., Martínez, M. R., García-Aracil, N., Alcaide, L. J., Piquer-Donat, T., & Castejón-de-la-Encina, M. E. (2019). Measuring the levels of burnout syndrome and empathy of Spanish emergency medical service professionals. *Australasian Emergency Care* (22), 193–199. doi:<https://doi.org/10.1016/j.auec.2019.04.003>
- [22]. Wong, C. A., & Spence Laschinger, H. K. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies* (52), 1824–1833. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.09.006>
- [23]. Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B. & Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese. *International Journal of Nursing Studies*(83), 75–82. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.03.016>

Itzanami Del Carmen García García" El Estrés laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en trabajadores de una tienda de departamental" *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, vol. 09(02), 2020, pp 01-09.