

**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS  
EMPLEADOS DE DOS EMPRESAS DE AUTOSERVICIO DE  
URUAPAN, MICHOACÁN**

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**María Teresa Núñez Villanueva**

Asesora: Lic. Leticia Espinosa García

Uruapan, Michoacán, a 14 de marzo del 2013.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres María Teresa Villanueva Lira y José Francisco Núñez Cruz por su gran apoyo y amor incondicional, gracias por su paciencia, comprensión, por estar a mi lado en cada momento que los necesité y por impulsarme a no dejar de persistir en este logro personal y profesional.

A mi asesora Leticia Espinosa García por su apoyo, paciencia, dedicación, e interés en esta tesis.

Al Licenciado Héctor Raúl Zalapa Ríos por el apoyo brindado para hacer posible este proyecto.

## ÍNDICE

### Introducción

Antecedentes . . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	4
Objetivos . . . . .	6
Hipótesis . . . . .	8
Operacionalización de las variables . . . . .	9
Justificación . . . . .	10
Marco de referencia . . . . .	12

### Capítulo.- 1 Estrés

1.1 Definición de estrés . . . . .	21
1.2 Estresores . . . . .	23
1.3 Consecuencias del estrés . . . . .	27
1.4 Estrés laboral . . . . .	36
1.5 Manejo del estrés . . . . .	42
1.6 Técnicas para combatir el estrés . . . . .	48

## **Capítulo 2.- La empresa**

2.1 Definición de empresa . . . . .	56
2.2 Propósitos de la empresa . . . . .	57
2.3 Elementos que integran la empresa . . . . .	60
2.3.1 Características de la empresa . . . . .	65
2.3.2 Importancia de la empresa . . . . .	66
2.4 Clasificación de la empresa . . . . .	67
2.4.1 Sistemas de venta más utilizados en las empresas . . . . .	82
2.5 Empresas de autoservicio . . . . .	84
2.5.1 Breve historia sobre las empresas de autoservicio . . . . .	85
2.5.2 Características de una empresa de autoservicio . . . . .	86
2.5.3 Clasificación de las empresas de autoservicio . . . . .	87
2.5.4 Marca propia en la empresa de autoservicio . . . . .	88

## **Capítulo 3.- Metodología, análisis e interpretación de resultados**

3.1 Descripción metodológica . . . . .	91
3.1.1 Enfoque de la investigación. . . . .	92
3.1.2 Diseño de la investigación . . . . .	94
3.1.3 Investigación transversal . . . . .	95

3.1.4 Alcance de la investigación . . . . .	95
3.2 Población y muestra . . . . .	96
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación . . . . .	98
3.4 Descripción del proceso de investigación . . . . .	103
3.5 Análisis e interpretación de resultados . . . . .	105
3.5.1 Puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana de Uruapan Michoacán . . . . .	105
3.5.2 Puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán . . . . .	114
3.5.3 Comparación entre los puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana, respecto a los puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán . . . . .	121
Conclusiones . . . . .	131
Bibliografía . . . . .	136
Otras fuentes de información . . . . .	141
Anexos	

# INTRODUCCIÓN

## **Antecedentes**

Actualmente, el grado de estrés en los individuos se ha incrementado notoriamente, las múltiples actividades laborales, la familia, e incluso la vida social desatan una serie de síntomas que dan como resultado este padecimiento, de modo que el estrés en el trabajo constituye una amenaza no sólo para los trabajadores que lo padecen, sino para la organización en general.

Lo anterior debido a que muchos puestos exigen que los empleados se ajusten a condiciones que con el tiempo crean tensiones que pueden afectar no sólo la salud y la motivación para llevar a cabo sus actividades cotidianamente, sino también la productividad y la satisfacción.

Por lo anterior, es necesario prestar atención a la identificación y eliminación de las fuentes estresoras, con el fin de proteger el bienestar de los trabajadores y así mismo reducir los costos para la organización.

Por ser el estrés un fenómeno psicológico que se ha venido estudiando en las últimas décadas con mucho interés, en la presente investigación se abordó dicha variable, entendido que el estrés es: “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana” (Nowack; 2002: 14)

En cuanto a esta variable se encontró en la Universidad Don Vasco la siguiente investigación llamada “Influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán”, elaborada por Cynthia Leticia Barajas Barrera, en el año 2011, cuyo objetivo fue: Determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral en el nivel de estrés, en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán. Se llegó a la conclusión de que no existe correlación significativa entre ambas variables, por lo que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el estrés de los empleados de la Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán. (Barajas, 2011)

Otra de las tesis perteneciente a la carrera de psicología de la Universidad Don Vasco de Uruapan, Michoacán es llamada “Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la dirección de seguridad pública de Uruapan, Michoacán”, elaborada por Selene Rivera Verdín, en el año 2011, cuyo objetivo general fue analizar la correlación existente entre el nivel de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad



pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán. Se llegó a la conclusión de que no se encontró algún puntaje significativo que evidencie un nivel de estrés elevado entre los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de la ciudad de Uruapan, Michoacán, sin embargo se demostró que el factor con el que menos cuentan los oficiales para afrontar el estrés, es el apoyo social, por tal motivo se puede considerar el realizar actividades tendientes a fomentar la convivencia social y familiar de los mismos. (Rivera, 2011)

Por último, en cuanto a las tesis que abordan el estrés se encontró la llamada “Desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de gas nieta en Uruapan, Michoacán”, elaborada por Milton Carlos Luna Luna, en el año 2011, en este caso el objetivo que se planteó fue: establecer la correlación estadística entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieta de Uruapan, Michoacán, llegando a la conclusión de que no se encuentra correlación significativa entre las escalas de agotamiento y despersonalización con el nivel de estrés; en contraparte sí se da una relación significativa entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro. (Luna, 2011)

## **Planteamiento del Problema**

Actualmente la salud de los trabajadores es uno de los temas más importantes, los empleados y las empresas son cada vez más conscientes de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo, y de cómo las múltiples actividades laborales que realizan diariamente desatan una serie de síntomas que dan como resultado este padecimiento. El problema radica en que además de afectar la salud de los empleados puede provocar ausencias de trabajo, los empleados pueden resultar desmotivados en las actividades que deben realizar diariamente, lo que a su vez provoca que la empresa se vea afectada en la misma salud de la organización, además de afectar diferentes ámbitos como son: productividad, comunicación, organización, dirección, control, entre otros.

Por ello, la importancia de conocer las manifestaciones del estrés y a su vez poder tomar a tiempo medidas, todo con el fin de que la empresa logre los niveles más altos de eficiencia y eficacia y pueda trabajar en un nivel óptimo.

Se decide comparar el estrés en las empresas Comercial Mexicana y Soriana, porque ambas son empresas que se dedican al giro del autoservicio.

Así, para el presente estudio es importante resolver si: ¿Existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

## Objetivos

Objetivo general:

Establecer la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares:

- 1) Definir la variable estrés.
- 2) Identificar los aspectos que propician que se presente el estrés dentro de una organización.
- 3) Mencionar algunas técnicas para eliminar el estrés dentro de la organización.
- 4) Definir el concepto empresa.
- 5) Conocer características de una empresa de autoservicio.

- 6) Medir el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
  
- 7) Medir el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

## **Hipótesis**

Hipótesis de trabajo:

Existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis Nula:

No existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

## **Operacionalización de las variables**

Variable nominal:

Nowack (2002) define al estrés como “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana”. (Nowack; 2002: 14)

Variable operacional:

El indicador de que la variable estrés está presente es el perfil de estrés creado por Kenneth M. Nowack, que permite obtener el nivel de estrés en 15 diferentes subescalas, las cuales se explican posteriormente.

## **Justificación**

Debido a la importancia que representa el fenómeno del estrés en la actualidad, la presente investigación otorgará respuestas que señalen si existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de estrés que manejan dos empresas de autoservicio.

Por ello, los resultados que lance la investigación beneficiarán a las empresas de autoservicio Comercial Mexicana y Soriana, ya que funge como detector de niveles de estrés, para posteriormente eliminarlo o disminuirlo con algunas estrategias, además de conocer qué factores son los que afectan significativamente para que el estrés se presente y cómo éste, a su vez, afecta a la motivación para realizar su trabajo y sus actividades.

Beneficiará al sector laboral, ya que el fenómeno del estrés se está presentando con mucha frecuencia en dicho sector, por ello la importancia de tomar dichas empresas de autoservicio para la investigación.

Por otra parte, beneficiará también a los alumnos de la Universidad Don Vasco, para que posteriormente la consulten y de ser necesario la tomen como antecedente para nuevas investigaciones que aborden el estrés y la empresa de autoservicio.



De igual manera, beneficiará a la Psicología, ya que se aportará una nueva investigación para ser consultada posteriormente, además de ser el estrés un fenómeno que en la actualidad está teniendo un gran impacto social y empresarial.

Por último, beneficiará a la población de Uruapan, Michoacán, ya que podrán conocer el valor que tiene el mantenerse en un nivel de estrés aceptable, para mantener un buen desarrollo tanto laboral como personal.

## **Marco de referencia**

La presente investigación se realizó en las empresas de autoservicio Comercial Mexicana y Soriana de Uruapan, Michoacán.

En 1930, en la Ciudad de México, se establece un comercio llamado Comercial Mexicana con solo 10 empleados, vendiendo jarcias, jergas y telas, comienzan una gran tienda, el dueño don Antonio González Abascal y sus hijos Antonino, Carlos, José Jaime y Guillermo.

El éxito fue rotundo, la gran aceptación del nuevo concepto de ventas era inesperada, convirtiéndose así en un establecimiento de prestigio, por lo cual el edificio de Venustiano Carranza fue ampliado y modernizado; el área de ventas se extendió a 3 pisos, y la variedad de artículos se hizo más extensa, integrando jugueterías, enseres menores, blancos y artículos de confección.

En 1962 se expande inaugurando Comercial Mexicana “Insurgentes” siguiendo en 1964 la sucursal de Asturias Pilares y la Villa, en 1968 da un gran paso extendiéndose a varios puntos de la ciudad de México y del país

En 1981 se hace la adquisición de Supermercados S.A Sumesa con lo que se consolida el grupo, un año después se apuesta por un nuevo concepto el ámbito restaurantero a través de restaurantes californiana.

Para 1989 se crea el formato Bodega, en 1991 se forma la asociación con Costco, en 1993 se forma el concepto conocido como Mega Mercado o Mega llamado así por las dimensiones de la tienda.

Para el 2006 grupo Comercial Mexicana contaba con más de 170 tiendas entre Megas, Tiendas, Bodegas, Sumesa y tres centros de distribución.

En el 2006 Comercial Mexicana llegó a más clientes a través de nuevos conceptos como City Market, orientados a un sector económicamente más alto, donde se ofrecen productos de tipo gourmet, y “al precio” una tienda con los precios más bajos del mercado.

Cabe mencionar que la Comercial Mexicana sucursal Uruapan, se inauguró el 29 de junio de 1979, y se encuentra ubicada en Paseo Lázaro Cárdenas # 1800, Col. Los Ángeles. Tiene un área de piso de ventas de 3,700 metros cuadrados y cuenta con 95 cajones de estacionamiento.

Actualmente cuenta con el área de cajas, paquetería, vigilancia, mantenimiento, intendencia, carnes, pescados, mariscos, frutas y verduras, salchichonería, lácteos, fuente de sodas, cocina, damas, blancos, perfumería, juguetería, hogar, ferretería, electrónica, muebles, panadería y farmacia. Así como con los departamentos de gerencia, administrativo, perecederos, líneas generales y recursos humanos.

Su filosofía señala que: “La empresa debe cumplir su función social, ser representante de los clientes ante el mercado, para cumplir con ella tenemos que conocer lo que los clientes necesitan y brindárselo en el momento, lugar, calidad, precio y modo que ellos desean” (entrevista con Subgerente de Recursos Humanos de la Comercial Mexicana, 2012).

Su misión indica que pretende: “Ser la tienda de autoservicio preferida por el consumidor, que entregue altos rendimientos a sus inversionistas; ser un cliente honesto y respetuoso para sus proveedores y represente una de las mejores ofertas laborales del país” (entrevista con Subgerente de Recursos Humanos de la Comercial Mexicana, 2012).

Su visión: “Ser la cadena de tiendas de autoservicio, con total cobertura nacional, que ofrezca al mercado la mejor opción de compra por su relación precio, surtido, trato y calidad” (entrevista con Subgerente de Recursos Humanos de la Comercial Mexicana, 2012).

Sus valores: honestidad, gratitud, autenticidad, servicio, superación.

Para sus empleados cuenta con diferentes capacitaciones como: programa básico de capacitación, escuela de cajas comercial mexicana, universidad comercial mexicana, universidad virtual comercial mexicana, educación abierta, programas de formación.

Por otro lado los orígenes de Soriana se remontan al año 1905 en la ciudad de Torreón, Coahuila; cuando don Pascual Borque estableció un negocio llamado La Soriana, dedicado a la venta de telas a través de un mostrador. Poco a poco el negocio fue creciendo y en 1920 ya vendía telas, ropa y novedades como perfumería y artículos para el hogar, entre otros.

En los años treinta, cuando los fundadores de la empresa Don Armando y Don Francisco Martín Borque se integran al negocio familiar, “La Soriana” comercializaba mercancía al mayoreo, cubriendo la comarca lagunera y gran parte de la sierra de Chihuahua y Sonora.

La apertura del primer gran centro comercial de autoservicio Soriana Centro se realizó en noviembre de 1968, en la ciudad de Torreón, Coahuila, es el evento que marca el inicio formal de lo que hoy se conoce como Organización Soriana.

En 1998 Soriana lanzó al mercado su marca propia, la cual, después de algún tiempo en el mercado, cambió su nombre a Hipermart y posteriormente a Soriana, nombre con el cual se conoce actualmente.

Organización Soriana actualmente cuenta con más de 479 tiendas en operación y con aproximadamente 80,000 colaboradores; distribuidos a lo largo y ancho de la República Mexicana. Actualmente su participación en el mercado Nacional es del 22%. Para consolidar su posición, la organización cuenta con un programa permanente de crecimiento, considerándose uno de los más importantes empleadores del país.

Su misión: “Satisfacer las necesidades de productos y servicios de las comunidades donde estamos presentes, fomentando en cada uno de nosotros nuestra filosofía y valores, para asegurar una relación permanente y valiosa con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, comunidad y medio ambiente, obteniendo de esta manera una adecuada rentabilidad y garantizando así nuestra permanencia y crecimiento.” (Manual de inducción Soriana 2012).

Su visión: “Servir cada vez a un mayor número de comunidades como líder, al ofrecer la mejor experiencia de compra para el cliente y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores, derivado de una constante innovación.” (Manual de inducción Soriana 2012).

Sus valores:

“Respeto: Buscamos constantemente mantener la armonía en la relación con compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

Lealtad: Tenemos un fuerte compromiso y mostramos fidelidad. Hacemos con respeto nuestras responsabilidades y manifestamos confidencialidad en los acontecimientos de la Organización.

Honestidad: Siendo íntegros para recibir a cambio la confianza de clientes internos y externos.

Justicia: Inclinandonos a dar a cada quien lo que le corresponde, la justicia es equidad y dignidad para todos.

Responsabilidad: Cumplimos de manera oportuna y precisa con las actividades propias de cada puesto para escalar y llegar a las metas fijadas.

Compromiso: Nos dedicamos a llegar al objetivo establecido y cumplimos responsablemente con las actividades propias del puesto.

Cooperación: Nos apoyamos mutuamente para llegar a los objetivos fijados.

Disciplina: Cumplimos normas y políticas que apoyan nuestro trabajo.

Constancia: Cumplimos en forma permanente y ordenada garantizando nuestra permanencia como organización.

Innovación: Promovemos el cambio permanente en nuestros procesos, productos y servicios como el medio más importante para estar cumpliendo las expectativas de nuestros clientes.

Espíritu de servicio: Promovemos el trabajo con ánimo positivo, de esta manera cumplir con el compromiso de servicio que refuerza la confianza de nuestros clientes.

Visión: Buscamos oportunidades en el presente para el futuro. Promovemos el desarrollo de la tecnología comercial en beneficio de clientes, colaboradores y accionistas.” (Manual de inducción Soriana 2012).



Los formatos que maneja Organización Soriana en la actualidad son: Soriana, Soriana Súper, Soriana Mercado, Soriana Express, Soriana Hipermercado, City Club, y Súper City.

Las divisiones de Soriana son: perecederos, que cuenta con los departamentos de frutas y verduras, carnes, pescados y mariscos, alimentos preparados y panadería; abarrotes, que cuenta con los departamentos de comestibles, no comestibles, dulcería, vinos, salchichonería, lácteos y congelados; ropa que cuenta con los departamentos de damas y niñas, caballeros, niños y bebés, blancos y hogar, zapatería; variedades, que cuenta con los departamentos de electrónica, farmacia, fotolab, ferretería, perfumería, y discos; y por último, operaciones que cuenta con los departamentos de línea de cajas, caja general, recibo, mesa de control, consumos internos, apartados y protección.

Para apoyar la operación en cada una de las sucursales Soriana cuenta con un área de logística y distribución, a través de 16 centros de distribución de secos y de productos perecederos, establecidos en las ciudades de Monterrey, México, Villahermosa, Querétaro, Victoria, Chihuahua, Hermosillo, Guadalajara, Tijuana y Mérida.

Otros de los servicios con los que cuenta Soriana son: soriban, consultorio médico, cobro al instante, revelado e impresión, tienda virtual, venta de tiempo aire,

pago de servicios, centro de atención a clientes, venta de boletos Senda, factura electrónica, garantías Soriana, extra garantía, servicio a domicilio, monedero CFE.

Cabe mencionar que en Uruapan, Michoacán actualmente existen dos sucursales, Soriana Mercado y Soriana Híper, la sucursal en que se llevó a cabo la investigación fue en Soriana Híper.

## **CAPÍTULO 1**

### **ESTRÉS**

De acuerdo con Chávez (2006) el trabajo desempeña un papel importante en la vida de casi todos, la mayoría de las personas pasan más tiempo en el trabajo que en cualquier otro lugar, cuando el trabajo es satisfactorio refuerza los sentimientos de autovalía, pero cuando no es así y por otra parte existen condiciones desagradables

de trabajo, éste puede convertirse en una fuente de insatisfacción, frustración, preocupación y por consiguiente estrés.

Por la trascendencia que reviste este tema, se ve la necesidad de presentar algunas definiciones de estrés, sus consecuencias y estresores comunes, el estrés en el área laboral, además de cómo manejarlo y algunas técnicas que se pueden utilizar para disminuirlo y prevenirlo.

### **1.1.- Definición de estrés.**

Al hablar de estrés se hace referencia a “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga.” (Palmero y cols.; 2002: 421)

De acuerdo con Valderrama (2007) el término estrés se deriva del griego *stringere*, que significa “provocar tensión”, y es un proceso que comienza cuando se generan un conjunto de demandas ambientales que el individuo percibe, a las cuales debe dar una respuesta correcta, utilizando para ello sus recursos de afrontamiento.

Chiavenato lo define como el “conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente.” (Chiavenato y cols.; 2002: 393)

Por otra parte, Ivancevich (2005) señala que estrés son todas las reacciones físicas, químicas y mentales que son provocadas por tensiones o estímulos que existen en el ambiente.

Bohlander y cols. (2005) perciben el estrés como cualquier demanda de ajuste ocasionada por factores físicos, emocionales o mentales.

Así, para la presente investigación se considerará al estrés como “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana” (Nowack; 2002: 14)

## **1.2.- Estresores.**

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) para el organismo, estrés es sinónimo de cambio, por ello cualquier cosa que cause un cambio en la rutina de la vida es causa de estrés, no importa si se trata de un cambio bueno o malo, ambos son estresores, los cuales son definidos como “Demandas físicas o psicológicas a las que responde un individuo” (Landy y Conte; 2005: 555)

De acuerdo con Valderrama (2007) la mayoría de las fuentes estresoras tienen que ver con el área de trabajo, comenzando por las condiciones físicas como ruido, falta de luz, frío, calor, viento, contaminación atmosférica, vibración y movimiento, la implementación de nueva tecnología o maquinaria, así como los horarios laborales, el exceso de actividades, el sobrevalorar o subvalorar al trabajador pidiéndole que realice actividades no acordes a su perfil, la falta de reconocimiento, un ambiente organizacional negativo, es decir, un clima organizacional no saludable, y cuando no se da lugar a que el empleado participe en las decisiones que afectan su trabajo.

Otros de los estresores considerados como potenciales son: la falta de participación en los procesos de toma de decisiones, falta de una comunicación efectiva, normas rígidas e injustificadas, falta de pertenencia a una organización.

De igual manera Bohlander y cols. (2005) mencionan que los estresores pueden ser muchos, sin embargo, los principales son las cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración e incluso las condiciones económicas globales, así como estar en desacuerdo con los jefes o compañeros de trabajo, además de no ser tomado en cuenta para la toma de decisiones, es decir, no tener voz ni voto sobre el trabajo realizado, la falta de reconocimiento por un trabajo bien realizado, así como la falta de comunicación.

Como refieren Chiavenato y cols. (2002) algunos elementos como el autoritarismo del jefe, desconfianza, presión de exigencias, desorganización, horarios

de trabajo, ruido, aburrimiento, monotonía, baja moral de los colegas con los que se labora en el área de trabajo, además de la insatisfacción personal, pueden provocar estrés en el trabajo.

Por otra parte, Lazarus y Cohen (1977), citados por Palmero y cols. (2002), hablan de tres tipos de estresores psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que se producen en la vida de la persona: los cambios mayores, los menores y los estresores cotidianos.

Los cambios mayores hacen referencia a los cambios drásticos en la vida de una persona, un ejemplo de ellos pueden ser, sufrir importantes problemas de salud, ser víctima de violencia, encarcelamiento, catástrofes de origen natural, como terremotos, inundaciones y, en general, situaciones altamente traumáticas. Este tipo de estresores puede afectar a una sola persona o a un grupo, al igual pueden ser prolongados, este tipo de cambios pueden producir estrés post- traumático.

En los cambios menores se encuentran circunstancias que pueden estar fuera del control de la persona, como es el caso de la muerte de un ser querido, pérdida del puesto de trabajo, divorcios, tener hijos o incluso someterse a un examen importante.

Por último, los estresores cotidianos que ocurren con alta frecuencia, pueden ser simplemente pequeñas cosas pero que pueden llegar a incomodar o incluso irritar, un ejemplo podría ser discutir con la pareja, convivir con un fumador desconsiderado, aunque sean menos dramáticas que los cambios mayores y menores, pueden tener aún más importancia, ya que mantienen activado el estrés hasta que se produce una acomodación.

Según Cofer y Appley (2003) algunos agentes provocadores de estrés pueden ser las drogas, ejercicio muscular, las heridas, el traumatismo quirúrgico, las infecciones, intoxicaciones, hemorragia, la contención, e incluso el calor y el frío.

Partiendo de lo dicho por Landy y Conte (2005) existen estresores tanto físicos como psicológicos, entre los físicos se encuentran luz, calor excesivo, incluso ruidos, como el sonido de la computadora o el teléfono, entre los psicológicos se encuentran la falta de control, conflictos interpersonales y la ambigüedad de roles.

Como mencionan Landy y Conte (2005) las reacciones o respuestas a los estresores se conocen como predisposiciones, algunos ejemplos de predisposiciones que surgen del estrés crónico son: burnout, ansiedad y algunas consecuencias físicas, como hipertensión arterial y enfermedades cardíacas.

Por último, Chiavenato y cols. (2002) mencionan que existen muchos agentes que pueden ser estresores para el individuo, como son traumas, fatiga, emociones fuertes, situaciones conflictivas y problemáticas, sobrecarga de actividades, presiones con respecto al tiempo, todos estos factores pueden generar diversas reacciones como: nerviosismo, tensión, inquietud e incluso, el abuso de drogas y dependencia al alcohol, en el siguiente apartado se mencionarán más detalladamente las consecuencias que el estrés puede ocasionar a la persona.

### **1.3.- Consecuencias del estrés.**

Como refiere Valderrama (2007) en México no se tiene registro del número de enfermos de estrés, ya que los afectados no toman este padecimiento como un motivo para consultar al médico.

Según Ivancevich (2005) el estrés laboral se ha asociado con una gama de enfermedades como hipertensión, enfermedad cardíaca, úlcera péptica, colitis y varios problemas psicológicos, tales como ansiedad y depresión, además de afectar



directamente el sistema endócrino, cardiovascular y muscular, así como las emociones, entre otros.

Partiendo de lo dicho por Landy y Conte (2005) las consecuencias negativas del estrés crónico pueden dividirse en tres categorías: conductual, psicológica y fisiológica. Entre las consecuencias conductuales del estrés pueden encontrarse: accidentes, ausentismo, desempleo, comportamientos improductivos como el abuso de alcohol y drogas, pobre desempeño laboral, incluso la violencia. Dentro de esta categoría existen dos consecuencias particularmente importantes: el procesamiento de información y el desempeño laboral.

El procesamiento de información se da cuando los individuos bajo estrés tienen complicaciones para enfocar su atención, además de tener efectos perjudiciales en la memoria, y en el desempeño de una variedad de tareas, incluso puede haber una falta de creatividad y problemas en toma de decisiones.

El desempeño laboral se da cuando el estrés laboral tiene una relación negativa con el desempeño, incluyendo los bajos niveles de estrés, aunque cabe mencionar que depende de diversos factores como son las actividades y la personalidad del sujeto.

Entre las consecuencias psicológicas se pueden encontrar insatisfacción con el trabajo y la vida personal, ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión, entre otras.

Burnout se define como “estado extremo de tensión psicológica resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos”. (Landy y Conte; 2005: 562)

Uribe (2006) menciona que el Burnout se refiere al desgaste profesional que sufren los trabajadores, debido a condiciones de trabajo con fuertes demandas sociales. Dicha manifestación como parte del fenómeno del estrés se ha llegado a considerar como la plaga del siglo XXI. El síndrome de Burnout trae resultados negativos tanto para la persona que lo sufre, como para la empresa que lo ha contratado.

Por otra parte, es importante recalcar las diferencias que existen entre estrés y ansiedad, ya que en ocasiones se les puede confundir.

Primeramente, es necesario definir la ansiedad como: “un estado de ánimo negativo caracterizado por síntomas corporales de tensión física y aprensión respecto al futuro” (Durand y Barlow; 2007: 108, tomado a su vez de American Psychiatric Association, 1994)

González (2012), tomado a su vez de Alcalde (2003) hace una distinción entre el estrés y la ansiedad, menciona que el estrés es un proceso en el cual el sujeto se enfrenta a una situación extrema desagradable que puede desencadenar ansiedad; y la ansiedad es la emoción que pone en alerta al individuo ante una situación de amenaza, la cual se experimenta como una sensación desagradable y negativa, por otra parte la ansiedad tiene una duración mayor que el estrés.

Continuando con Landy y Conte (2005), en las consecuencias fisiológicas del estrés, es importante mencionar que cuando ocurren cambios fisiológicos en el cuerpo a causa de éste ocurre una activación del sistema nervioso simpático, produciendo diversas clases de hormonas de estrés que pueden llegar a provocar un aumento en el ritmo cardiaco, al principio este tipo de cambios pueden ayudar al rendimiento físico, en la toma de decisiones, sin embargo, en un nivel crónico se pueden generar grandes cantidades de hormonas de estrés y pueden llegar a circular en el cerebro y la sangre.

El estrés también puede elevar la presión arterial, ya que el corazón debe trabajar más fuerte y requiere más oxígeno. A su vez esto puede explicar la causa de ataques cardiacos en personas con altos niveles de estrés. Por otro lado, “las consecuencias cardiovasculares incluyen cambios en la presión arterial, el ritmo cardiaco y el colesterol. Las gastrointestinales incluyen problemas digestivos de

distintas clases. Las consecuencias bioquímicas del estrés incluyen un aumento en el cortisolona y las catecolaminas (hormonas del estrés)". (Landy y Conte; 2005: 565)

De conformidad con Fontana (1992) existen efectos cognoscitivos, emocionales y conductuales que provoca el estrés excesivo, los cuales se mencionan a continuación:

#### Efectos cognoscitivos

- Decremento del periodo de la concentración y atención
- Aumento de la distractibilidad
- Deterioro de la memoria a corto y largo plazo
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible
- Aumento de la frecuencia de errores

- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo
- Aumento de los delirios y de los trastornos del pensamiento

#### Efectos emocionales

- Aumento de la tensión física y psicológica
- Aumento de la hipocondría
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad
- Aumento de los problemas de personalidad existentes
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales
- Aparecen depresión e impotencia
- Pérdida repentina de la autoestima

#### Efectos conductuales

- Aumento de los problemas del habla
- Disminución de los intereses y el entusiasmo
- Aumento del ausentismo
- Aumento del consumo de drogas
- Descenso de los niveles de energía
- Alteración de los patrones de sueño
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas
- Se ignora a la nueva información
- Las responsabilidades se depositan en los demás
- Se “resuelven” los problemas a un nivel cada vez más superficial
- Aparecen patrones de conducta excéntricos
- Pueden hacerse amenazas de suicidio

Siguiendo con Fontana (1992) es importante mencionar que la frecuencia y el grado de estos efectos variará de un individuo a otro, y que no necesariamente aún estando extremadamente estresado un individuo presentará todos los efectos.

Por otra parte, Arias y Heredia (2004) refieren que las repercusiones del estrés pueden ser: mal humor, problemas para conciliar el sueño, cansancio, desconfianza hacia extraños, irritación de ojos y, desde el punto de vista orgánico, afecciones renales, elevación del colesterol, enfermedades cardiovasculares, asma, padecimientos gastrointestinales, disminución de defensas inmunológicas, cáncer, entre otros.

Por otra parte, Kinicki y Kreitner (2003) mencionan que el estrés puede tener efectos negativos en áreas como el comportamiento organizacional además de la salud del individuo. Entre algunos de los efectos que puede tener en el comportamiento organizacional se encuentran: el ausentismo, la rotación de personal, además de afectar la satisfacción laboral, y entre algunos efectos a la salud se encuentran: cardiopatías coronarias e infecciones virales.

De conformidad con Chiavenato y cols. (2002) entre las consecuencias que puede acarrear el estrés laboral al empleado están la ansiedad, depresión, angustia,

y entre algunas consecuencias físicas se encuentran trastornos gástricos y cardiovasculares, nerviosismo, dolores de cabeza, e incluso accidentes. En algunas ocasiones pueden orillar al abuso de fármacos, alienación y reducción de relaciones interpersonales.

Por su parte Chávez (2006) menciona que el estrés puede causar manifestaciones como trastornos de la alimentación, insomnio, cefaleas, irritabilidad, ansiedad, este tipo de manifestaciones se deben principalmente a los ritmos acelerados de la vida que provocan que se tenga una tensión constante.

De acuerdo con Valderrama (2007) las principales consecuencias a las que conduce el estrés al individuo son: pérdida o aumento de peso, cambio de apariencia, pérdida o aumento del apetito, problemas respiratorios, en algunas ocasiones abuso en el consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias.

Por último, en cuanto a las consecuencias para la organización se encuentran: disminución de la calidad o cantidad de trabajo, disminución del desempeño, pérdida de la responsabilidad, falta de interés en la organización y en los compañeros de trabajo, ausentismo, pérdida de creatividad, rotación, y puede existir una tendencia a los accidentes.



Resulta muy importante mencionar que no necesariamente al hablar de estrés tienen que ver efectos nocivos como los ya descritos, solamente cuando alcanza niveles más elevados adopta esos efectos, de hecho, los seres humanos siempre se encuentran bajo cierto nivel de estrés, ya que es necesario para estar vivos y por ello un nivel bajo de estrés puede resultar motivante.

Por ello, cabe mencionar la existencia del estrés negativo llamado distress, que es el “tipo de estrés que resulta de situaciones de demanda crónica que producen resultados negativos en la salud.” (Landy y Conte; 2005: 554)

Así mismo, existe también el estrés positivo llamado eustress, que se define como “tipo de estrés que proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y a lograr sus metas.” (Landy y Conte; 2005: 554)

Como refieren Papalia y Wendkos (2003) un poco de estrés es positivo en cualquier momento, ya que el estrés no sólo se caracteriza por situaciones malas, se encuentra presente en momentos de felicidad como: la alegría de un niño cuando recibe a su madre después de un largo día de trabajo, en la risa que acompaña a un niño que disfruta de un juego.

#### **1.4.- Estrés laboral.**

De acuerdo con Chávez (2006) el trabajo desempeña un papel muy importante en la vida de todo ser humano, ya que es donde se pasan más horas de vigilia que en cualquier otro lugar, cuando el trabajo es satisfactorio refuerza los sentimientos de autovalía, pero si existen condiciones desagradables, por el contrario, el trabajo puede convertirse en una fuente de insatisfacción, preocupación, frustración y estrés.

Por ello es importante mencionar la definición de trabajo, la cual es considerada como una “actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energía, habilidades y conocimientos) para la obtención de algún tipo de compensación material y/o psicosocial” (Guillen y Guil; 2000: 150)

De conformidad con Guillen y Guil (2000) las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar y en el desarrollo de su trabajo, el estrés laboral es definido por Karasek (1981) como “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (Karasek (1981), citado por Guillen y Guil; 2000: 274)

Como refiere Chávez (2006), para comprender el ambiente laboral es importante visualizarlo en cinco dimensiones: ambiente físico, privacidad, impersonal, niveles de autoridad, relaciones entre los compañeros.

**Ambiente físico:** en muchas ocasiones el lugar de trabajo requiere que el individuo se adapte a ciertas exigencias, como pueden ser el trayecto del hogar al sitio de trabajo, esto es importante ya que el tiempo que el trabajador invierte en llegar, puede convertirse en un factor de estrés, por otra parte se encuentra la comodidad de la oficina, ya que mientras algunos empleados se encuentran en condiciones lujosas otros se encuentran expuestos a condiciones de trabajo deficientes, como pueden ser maquinaria peligrosa, contaminantes, e incluso temperaturas extremas.

**Privacidad:** con frecuencia, en el lugar de trabajo, se hacen a un lado los estilos de vida, ya que la mayoría de los trabajos requieren exposición a la vista de los demás.

**Impersonal:** en la mayoría de los ambientes laborales la mayor preocupación es la eficiencia, productividad y responsabilidad, los trabajos en muchas ocasiones pueden tornarse repetitivos o incluso aburridos, los efectos impersonales del trabajo varían en empleos, pero muchas organizaciones experimentan algún sentimiento de despersonalización.

Niveles de autoridad: los trabajadores tienen que aprender a manejar el hecho de que les digan qué hacer, e incluso el decirles a otros lo que tienen que hacer, esto hace que el trabajador asuma más responsabilidad por manejar cierto grado de autoridad, provocando un conflicto en sus necesidades de ser asertivos, por otra parte, se pueden dar conflictos por querer manejar cierto grado de autonomía y dependencia, ya que al tener un supervisor se siente que no se es capaz de funcionar sin ayuda y atención.

Relaciones entre los compañeros: en ocasiones es necesario adaptarse a que el crédito por algún trabajo se lo lleve un equipo completo, por tanto, es necesario adaptarse a las normas del grupo que ya existe, las relaciones pueden resultar positivas o llenas de conflictos.

Por otra parte, Muchinsky (2002) menciona que algunas causas de tensión en el área laboral son: presiones de tiempo, amenaza constante de despidos, sobrecarga de trabajo, ambigüedad de funciones, diferencias entre valores personales y de la compañía, imposibilidad de conseguir los objetivos, cambios de cualquier tipo.

Es importante mencionar la relación tensión-desempeño que refiere que, cuando el nivel de tensión es muy bajo no existe motivación en los empleados, por lo

tanto, es necesaria cierta tensión, pero no debe ser excesiva ya que puede llegar a provocar desequilibrios emocionales.

Karasek (1979), citado por Landy y Conte (2005), sugieren que el modelo demanda-control incluye dos factores de gran importancia en la generación del estrés laboral, los cuales son: demandas del puesto “componente del modelo demanda-control que se refiere a la carga de trabajo o requerimientos intelectuales del puesto” (Landy y Conte; 2005: 566), y control del puesto “componente del modelo demanda-control que se refiere a una combinación de autonomía en el puesto y discreción para usar habilidades diferentes”. (Landy y Conte; 2005: 566)

French, Caplan y Harrison, citados por Landy y Conte (2005), mencionan el modelo de ajuste persona-ambiente, el cual supone que el ajuste que se da entre una persona y su ambiente de trabajo va a ser determinante para la cantidad de estrés que el sujeto experimentará. Un buen ajuste se da cuando las habilidades y capacidades de la persona coinciden con las actividades que desempeñará en el puesto. La cantidad del estrés que el individuo percibe se encuentra influida por cómo el sujeto percibe las demandas del ambiente y por la percepción de su capacidad para enfrentar estas demandas, por lo tanto, los empleados que se encuentren bien ajustados con sus habilidades y su ambiente laboral reportarán menos niveles de estrés.

De conformidad con Chávez (2006) los empleos que tienen la posibilidad de un peligro para el trabajador, representan una razón de por qué el trabajo puede ser estresante, existe la posibilidad de enfrentarse a lesiones graves o de incluso la muerte, por otra parte, las presiones para tomar decisiones pueden conducir a trastornos psicosomáticos como úlceras e incluso males cardiacos. Todo empleo implica cierto nivel de estrés, de hecho es más fácil encontrar empleos en los que se percibe un alto grado de estrés, que los que implican poco estrés.

Existen diversos tipos de empleo: los empleos activos ejercen mucha presión; algunos ejemplos pueden ser: controladores de tránsito aéreo, pilotos aviadores, policías, bomberos, médicos, ejecutivos, ingenieros, agricultores, entre otros.

Los empleos de poca tensión no implican grandes demandas de estrés, en esta clasificación se encuentran los profesores de base, carpinteros, artistas exitosos, entre otros.

Los empleos pasivos tienen pocas demandas de estrés, entre este tipo de empleo se encuentran los facturistas, operarios, veladores, porteros, despachadores, tomadores de tiempo, entre otras.

Por último, los empleos de gran tensión, se caracterizan de esta forma, ya que tienen procedimientos rígidos, algunos ejemplos pueden ser trabajadores de líneas de montaje, enfermeras, entre otras.

Chávez (2006) señala que algunas fuentes de estrés que causan más repercusiones para el empleado y para la empresa misma son: recortes de personal, crisis económicas, despidos, recortes salariales, demandas de los jefes para acelerar el trabajo, presión para equilibrar la carrera profesional con los hijos, entre otras.

Es importante mencionar que los problemas de salud que se encuentran relacionados con el estrés, le cuestan tanto a los empleados como a la empresa y a la sociedad misma, mucho dinero.

### **1.5.- Manejo del estrés.**

Como refiere Ivancevich (2005) el estrés es una condición inevitable, sin embargo, cuando llega a dañar al individuo, a la organización o a las personas que lo rodean, se tiene que enfrentar, para lo cual existen dos formas de hacerlo, la primera consiste en eliminar el tensor en la medida en que es posible, cambiando políticas, estructuras, algunos requisitos del puesto o algunos elementos que sean necesarios.

La segunda consiste en eliminar el estrés de forma individual. Algunos de los programas que son manejados para manejar el estrés de forma individual consisten en ejercicio, dieta, biorretroalimentación y meditación, de manera que ayuden al individuo a sentirse más relajado y a que recupere energía. Existen otro tipo de programas llamados organizacionales, en los cuales los expertos en la organización aprovechan los conocimientos sobre el estrés e implantan talleres y seminarios que son pagados por la empresa, con el fin de manejar el estrés.

Según Gibson y cols. (1993) otro método para reducir el estrés es llamado organizacional, los propietarios de las empresas tienen la capacidad de reducir o minimizar estresores organizacionales, como son, el conflicto de papeles, sobrecarga del puesto, la ambigüedad del puesto y el conflicto intergrupales. Esto es posible estructurando los puestos, proporcionando descripciones y expectativas claras de éstos y a la vez mostrarse abiertos a las necesidades de los empleados. Es importante mencionar que cada situación exige un enfoque diferente y específico, de esta manera es posible reducir un estrés perjudicial.

De acuerdo con Seyle (1974), citado por Papalia y Wendkos (2003) no debe eliminarse todo el estrés de la vida, se debe encontrar el nivel óptimo y utilizarlo en la dirección a las cualidades innatas y a las preferencias. El estrés no es necesariamente lo malo de la vida, en ocasiones puede ser un héroe, ya que el papel que representa en la vida depende de cada persona y utilizándolo creativamente se puede obtener un



final feliz. “El estrés puede motivar y estimular positivamente a una persona y matar a otra de un ataque cardiaco, todo depende de la reacción del organismo y de su capacidad de adaptación”. (Vega; 2006: 34)

Partiendo de lo dicho por Palmero y cols. (2002) es necesario adaptarse a todas las condiciones que se presentan en la vida, aunque no todas las situaciones que se presentan conllevan estrés, sólo cuando una situación se torna ambigua, amenazante o dañina se presenta el proceso de estrés. En este tipo de situaciones es donde se requiere una respuesta rápida y eficaz.

El estrés tiene características motivacionales, ya que en ocasiones propicia una activación en el organismo y una serie de procesos que pueden dar como resultado la atención, alerta, o incluso una conducta motora, todo esto mediante la activación del sistema nervioso autónomo, secreciones hormonales y el cerebro.

Por su parte, Arias y Heredia (2004) mencionan que existen varios métodos para administrar el estrés, y que lo principal radica en analizar los estresores y verlos desde otro enfoque, para ello algunos métodos que pueden ayudar a controlarlo son: la meditación y el ejercicio, incluso existen empresas que cuentan con gimnasio para los empleados.

Por su parte, Bohlander y cols (2005) mencionan que en las empresas, el manejo del estrés laboral comienza cuando los directivos reconocen que existe el problema y sus síntomas, entre los estresores que consideran más importantes se encuentran: incapacidad para manifestar quejas, malas condiciones de trabajo, falta de reconocimiento, relaciones interpersonales poco amistosas, prejuicios a causa de la edad, raza o religión, falta de claridad en la descripción del puesto, entre otras.

Por ello, algunas empresas desarrollan programas de manejo o administración del estrés para mostrar a los trabajadores cómo reducir al máximo los riesgos negativos, algunos de los programas que podrían ser utilizados: técnicas de relajación, administración del tiempo, asertividad, habilidades para manejo de situaciones, habilidades para escuchar métodos para tratar personas difíciles. Este tipo de programas están diseñados con el fin de acabar con las tensiones y para ayudar a los participantes a controlar mejor sus niveles de estrés y su vida.

Entre otras técnicas que puede aplicar la organización se encuentran: determinar las funciones del empleado, rediseño y enriquecimiento de puestos, corrección de algunos factores del ambiente, además de un manejo efectivo en las relaciones interpersonales. Cabe mencionar que algunos de los trabajadores toman la tensión que es dañina como saludable y que la mayor parte aprende a manejarla de forma eficaz, llegando a alcanzar un buen rendimiento, sin embargo, hay quienes no son capaces de enfrentarla y necesitan ayuda para aprender a hacerlo.

Por su parte, Chiavenato y cols. (2002) consideran algunos elementos importantes en el manejo del estrés, como son:

- Planeación: el estrés que experimenta el individuo a nivel personal y laboral puede ser administrado a través de la planeación, debe disponer de tiempo para planear sus objetivos personales y de carrera.
- Ejercicio físico: contribuyen a la salud física y ayudan a superar el estrés al mantener una buena condición física.
- Dieta: es esencial ya que con el tiempo el estrés puede reducir el suplemento de vitaminas de las personas, haciéndolas más vulnerables a enfermedades.
- Biofeedback: se trata de una técnica terapéutica que se utiliza para controlar dolores de cabeza, presión arterial elevada, tensión muscular y otros problemas, se hace a través de equipos electrónicos de manera que la persona aprende a controlar el pulso, temperatura y la presión arterial.
- Meditación o relajamiento: pueden incluir yoga, zen, la persona se relaja y la repetición ayuda a eliminar los pensamientos negativos, existen muchas variaciones, incluso tensar y relajar los músculos.

- Psicoterapia: con la ayuda de un terapeuta se trabaja en reducir el estrés, mediante técnicas interpersonales.
- Psicoanálisis: el psicoanalista profundiza en aspectos recónditos de la personalidad, esto con el fin de descubrir lo que origina el comportamiento anormal.

Por otra parte, Chávez (2006) menciona que la mayoría de las organizaciones que se preocupan por el manejo del estrés, se enfocan en reducir sólo los efectos, y no en reducir la presencia de estresores en el área de trabajo. Por ello, los esfuerzos de los individuos se han centrado en aumentar su resistencia para los estresores generados en el trabajo. Las iniciativas que pueden utilizarse para el manejo del estrés se dirigen a su prevención y pueden ser: ejercicio, meditación, buenas condiciones físicas de trabajo, programas de uso del tiempo, entre otras.

De acuerdo con Ross y Altmaier (1994), citados por Guízar (2006), las técnicas para disminuir los agentes estresantes pueden ser: respiración profunda, relajación progresiva de los músculos, el biofeedback y el yoga.

Así mismo, Ivancevich (2005) menciona que durante los últimos veinte años los programas utilizados para el manejo del estrés han tenido un éxito variable, por tanto es necesario que al instituir un programa de manejo del estrés se debe incluir

instructores y educación para cada individuo y para cada área de trabajo.

### **1.6 Técnicas para combatir el estrés.**

Según lo dicho por Bohlander y cols. (2005), algunas técnicas que pueden utilizarse para eliminar el estrés son: construir relaciones satisfactorias con los compañeros de trabajo, actuar de inmediato sobre los problemas importantes, encontrar tiempo para relajarse, no dejar que asuntos que no tienen importancia afecten, prepararse para el futuro manteniéndose actualizado en los cambios, no exceder el límite de habilidades, establecer fechas límites que sean realistas, negociar con los gerentes, hablar abiertamente con los empleados o gerentes sobre asuntos que estén molestando, tomar descansos breves apartándose del lugar de trabajo para cambiar de ritmo.

De acuerdo con Chiavenato y cols. (2002) existen varias formas de aliviar el estrés, desde lo más simple como dormir durante más tiempo, meditación, hasta medidas como: no intentar obtener más de lo que cada uno puede hacer, es decir, fijar expectativas realistas, desarrollar relaciones positivas con el gerente, prepararse para el futuro en caso de venir situaciones difíciles, dedicar tiempo para relajarse y dejar a un lado las preocupaciones, caminar por la oficina para mantener la mente tranquila, mantener relaciones cooperativas y agradables con los compañeros de trabajo, detectar ruidos en el área de trabajo y buscar la manera de reducirlos, salir de la oficina

en ocasiones para cambiar de escenario y despejar la mente, tratar en lo mayor posible de limitar interrupciones, no dedicar mucho tiempo a resolver asuntos que resulten desagradables.

Tomando como base nuevamente a Chiavenato y cols. (2002) algunas guías para reducir el estrés en el trabajo las proporciona Northwestern National Life Insurance Co, y son las siguientes: Permitir que los empleados conversen entre sí, de esta manera, los empleados que se sienten libres de compartir los problemas con sus compañeros, enfrentan mejor el estrés, tratar de reducir los conflictos personales en el área de trabajo mediante negociaciones y respeto, dar a los empleados el control sobre cómo hacer su trabajo permite que se sientan productivos y orgullosos, y al mismo tiempo, se sienten más capaces de enfrentar el estrés, proporcionar la asesoría adecuada y presupuestos de gastos esto con el fin de que las personas contribuyan con sugerencias, hablar abiertamente con los empleados, los gerentes deben mantener informados a los empleados sobre buenas y malas noticias y al mismo tiempo darles la oportunidad de participar, apoyar los esfuerzos de los empleados ayudará a que los niveles de estrés se reduzcan de manera significativa, proporcionar beneficios personales competitivos, los empleados que tienen tiempo de relajarse y reponerse, tienden a desarrollar menos enfermedades relacionadas con el estrés.

De conformidad con Muchinsky (2002) algunas técnicas que pueden ayudar a reducir el estrés o incluso prevenirlo son: mejoramiento en la comunicación

organizacional, deporte y acondicionamiento físico, capacitación en el puesto, asesorar a las personas sobre los problemas que enfrentan en el trabajo, desarrollo organizacional.

Por su parte, Vega (2006) menciona algunas medidas para combatir el estrés: dormir lo suficiente, trabajar las horas adecuadas al día, es decir, evitar más de diez, disfrutar vacaciones, alimentarse adecuadamente, hacer ejercicio moderado, practicar yoga, relajarse varias veces al día, evitar ingerir tóxicos, practicar aficiones, desarrollar la propia filosofía de vida y disfrutar del amor y la sexualidad plenamente.

Así mismo, Chávez (2006) menciona algunas alternativas para combatir el estrés, las cuales pueden ser empleadas en la empresa, algunas de ellas son:

- Análisis de puestos: es de vital importancia que en la empresa se cuente con una descripción detallada de las tareas, experiencia, conocimientos, habilidades, etcétera, para una correcta administración de los recursos humanos, además de facilitar la prevención de algunas condicionantes del estrés como pueden ser: confusión de roles, conflictos interpersonales e inconformidad por las tareas realizadas.

- Evaluación del desempeño: a pesar de ser vista como un anticipo de aumentos salariales, produce tensión, ya que puede señalar alguna deficiencia o limitación, por lo tanto, un buen programa de evaluación del desempeño permite bastantes beneficios como saber en que es necesario mejorar sin la necesidad de regaños, igualmente puede satisfacer saber en cuales actividades se destaca o se ha mejorado.
- Capacitación y desarrollo: el ofrecer al trabajador oportunidades de desarrollo le genera tranquilidad y seguridad, los títulos y los diplomas en muchos casos se asocian con posibilidades de éxito.
- Incentivos y motivación: la mayoría de los casos de ausentismo y rotación de personal se dan por falta de reconocimiento al desempeño, un programa efectivo de reconocimiento favorece la reducción del estrés, sólo debe procurarse que dicho programa sea objetivo y bien estructurado.
- Mejoramiento del ambiente laboral: cuando existen conflictos, ya sean personales o laborales, se generan altos índices de estrés, por lo tanto los programas encaminados a mejorar el clima laboral son de suma importancia, es necesario estructurar programas en forma de curso, taller, incluso encuentros, ya que es una manera de romper estructuras tradicionalistas que limitan el crecimiento de la organización.



- Manejo del tiempo: en el pasado no había sido motivo de tensión la forma en que se administraba el tiempo, esto debido a que las capacidades adaptativas a condiciones de adversidad no habían sido tan marcadas, dada la situación actual es necesario definir lo que queremos, planear cómo conseguirlo y hacerlo.
- Canalizaciones con el terapeuta: algunas compañías ya cuentan con un sistema de canalización para trabajadores que necesiten terapia, dependerá con los recursos de la compañía si se acudirán a profesionales que trabajen en la misma empresa o psicoterapeutas que estén fuera de ella, todo es con el fin de que los trabajadores resuelvan sus conflictos internos.

Tomando como base el mismo autor Chávez (2006), existen algunas otras estrategias para combatir el estrés como son:

- Ejercicio: que consiste en la actividad corporal vigorosa, es una estrategia muy sencilla y se logra un desahogo de energía.
- Alimentación: son necesarios aproximadamente sesenta nutrientes para estar sano, cuando no existe un balance de estos, es posible experimentar una mala nutrición, cuando un individuo se encuentra bajo estrés requiere mayor cantidad de nutrientes, sobretodo calcio y vitamina B. Por lo tanto, cuando existe una dieta deficiente se genera una reacción inadecuada al estrés.

- Relajamiento: se puede comenzar relajando los músculos del cuerpo de manera que se identifique la diferencia entre relajación y tensión, una vez identificándolo se puede utilizar esta estrategia para prevenir tensiones, e incluso cuando se tienen periodos de ansiedad.
- Respiración: Cuando se respira correctamente, se regula el nivel de estrés, la técnica ha sido muy utilizada en el yoga, incluso no sólo se elimina el estrés sino la depresión, fatiga e irritabilidad, entre las formas de respiración más comunes se encuentran: respiración consciente, relajante, profunda, natural completa, purificante.
- Meditación: implica enfocar la atención en un estímulo por determinado periodo, sin embargo, lo más importante no es sólo enfocar la atención en algo eliminando otros pensamientos, sino lograr concentración.

Por otra parte, Papalia y Wendkos (2003) mencionan un programa que puede ser utilizado para prevenir el estrés, se trata de entrenamiento de inoculación del estrés, este enfoque utiliza técnicas de modificación de conducta para prevenir el estrés, este tipo de programas muestra a los individuos cómo controlar sus reacciones ante situaciones que generen estrés. “Por medio de un activo entrenamiento, el entrenador les facilita la oportunidad de ensayar formas de afrontar la situación específica de estrés que se está discutiendo en ese momento para después ir

practicando estas habilidades de afrontamiento en diversas situaciones de estrés, cada vez más intensas". (Papalia y Wendkos; 2003: 387)

Como refieren Papalia y Wendkos (2003), el entrenamiento de inoculación de estrés tiene más aplicaciones, como pueden ser ayudar a superar fobias, afrontar penas e incluso controlar la ira estas aplicaciones se refieren al momento en que el estrés ya está presente, pero este enfoque, como ya se mencionó antes, puede usarse para prevenir al estrés.

Así, se puede llegar a la conclusión de que en los últimos años, el grado de estrés ha incrementado gravemente debido a las múltiples actividades que se realizan cotidianamente, este padecimiento además de afectar a las empresas en cuanto a ausencias en los trabajadores, afecta al mismo individuo provocándole que pierda la motivación que necesita para rendir diariamente.

Aunque cabe mencionar, que como menciona Muchinsky (2002) el estrés es necesario para la vida cotidiana, ya que actúa como una fuerza que impulsa y que lleva a lograr la creatividad y el éxito, ya sea en los negocios o en cualquier actividad. Incluso el estrés puede resultar agradable y estimulante cuando actúa como producto de ciertos triunfos en los negocios, en el matrimonio, en el nacimiento de los hijos, u otros sucesos que resulten importantes, sin embargo, es imperante mencionar que los

síntomas que se experimentan son exactamente iguales que en las situaciones negativas.

Así, en el presente capítulo se pudo establecer la definición de estrés, que es entendido por Nowack (2002) como la experiencia de molestias y frustraciones, ya sean mayores o menores de la vida cotidiana, por otro lado, el estrés laboral se entendió de acuerdo por Karasek (1981) citado por Guillen y Guil (2000) como una variable del efecto de las demandas del trabajo, por otra parte en base a las teorías revisadas se encontraron algunos estresores cómo: falta de reconocimiento, ambiente organizacional negativo, pedirle al trabajador que realice actividades no acordes a su perfil, horarios de trabajo, insatisfacción personal, aburrimiento, monotonía, condiciones físicas como ruido, falta de luz, frío, calor, entre otras; se mencionaron también las consecuencias que puede ocasionar el estrés, además de algunas técnicas que pueden utilizarse para reducir o incluso prevenir dicho padecimiento; en el próximo capítulo se abordará la empresa, por ser el estrés un fenómeno que se encuentra asociado al trabajo.

## **CAPÍTULO 2**

### **LA EMPRESA**

De acuerdo con Munch (2001) la historia y el avance económico de un país se logra gracias al desarrollo de las empresas, ya que son una fuente de ingresos para trabajadores, empresarios y para el gobierno. Las empresas promueven el desarrollo económico de la sociedad, constituyen un medio para la realización y satisfacción personal, además de fomentar la capacitación y el desarrollo de habilidades. Por la trascendencia que reviste este tema, a continuación se presentan algunas definiciones de empresa, algunas características, elementos y propósitos de las empresas, una clasificación de las empresas, así como algunos elementos que integran la empresa de autoservicio.

#### **2.1 Definición de empresa.**

Al hablar de empresa se hace referencia a “una entidad económica destinada a producir bienes y servicios, venderlos, satisfacer un mercado y obtener un beneficio” (Rodríguez; 2002: 5)

Partiendo de lo dicho por Martínez (2004) la empresa es la unión de dos o más personas con una misma finalidad u objetivo que es compartido mediante el trabajo, la empresa es una sociedad de trabajo, porque es el motivo que la orienta.

Por otra parte, Méndez (2007) concibe a la empresa como una “unidad económica productiva conformada por recursos humanos, materiales (factores de la producción) y técnicos que interactúan con los procesos productivos, relaciones humanas y relaciones técnicas y sociales de producción, con el objeto de transformar insumos en bienes y servicios destinados al intercambio con otras unidades económicas” (Méndez; 2007: 9)

Así, para la presente investigación se considerará a la empresa como una “unidad económica dedicada a la producción, transformación o prestación de servicios, con la finalidad de satisfacer necesidades, deseos y preferencias de los consumidores” (Kotler y Armstrong; 2008: 135)

## **2.2 Propósitos de la empresa.**

Según Rodríguez (2002) algunos de los propósitos de una empresa consisten en generar empleo, generar bienes o servicios que sirvan para satisfacer necesidades, distribuir recursos, crear y transmitir tecnología, crear medios para conservar y

transmitir el conocimiento, generar indicadores económicos, permitir la interacción entre individuos, crear medios para desarrollarse profesionalmente.

Por su parte Reyes (2010) menciona que la empresa tiene principalmente dos fines, su fin inmediato que consiste en la producción de bienes y servicios para un mercado, y su fin mediato que busca analizar qué es lo que se busca con esa producción de bienes y servicios, a continuación se hace una división entre la empresa pública y privada:

La empresa privada “busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social” (Reyes; 2010: 164)

La empresa pública busca “satisfacer una necesidad de carácter general o social, con la que puede obtener o no beneficios” (Reyes; 2010: 164)

Tomando como base al mismo autor Reyes (2010) la finalidad natural del empresario es obtener utilidades, pero puede también tener finalidades colaterales que consisten en obtener un prestigio social, el cumplir con una responsabilidad social por medio de dar fuentes de trabajo.

Por otra parte existen otros elementos que al trabajar en la empresa se proponen de igual manera obtener fines, los empleados, técnicos y jefes pueden buscar el mejoramiento de su posición social, la garantía de su futuro, además de obtener un sueldo para sostenerse. El obrero de igual manera busca obtener un sueldo justo, además de seguridad y desarrollo personal. Y por último el capitalista suele buscar réditos que sean adecuados a su capital y seguridad.

Así mismo, Munch y García (2003) mencionan que toda empresa debe perseguir valores institucionales, dichos valores son:

- Económicos: Consisten en cumplir, por una parte, con los intereses de los inversionistas al retribuirlos, y por otra parte cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos.
- Sociales: consisten en satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios, mejorar las condiciones de venta, incrementar el bienestar socioeconómico de una región, consumir materias primas y servicios, así como generar fuentes de empleo, conservar la ecología de la región evitando la contaminación, producir bienes y servicios que no se consideren nocivos para el bienestar de la comunidad.



- **Técnicos:** Consisten en utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas, además de propiciar la investigación y el mejoramiento de técnicas actuales.

### **2.3 Elementos que integran la empresa.**

De acuerdo con Rodríguez (2011) la filosofía de la empresa se expresa por medio de valores, los cuales reflejan su historia y tradiciones, los valores guían el comportamiento todos los días, los valores “son las convicciones que sostienen el estilo de dirigir una empresa” (Rodríguez; 2011: 40)

Como refiere Rodríguez (2011) los valores son las prioridades que existen dentro de una organización, aunque varían de una empresa a otra deben formar parte integral de una empresa.

Así mismo, Rodríguez (2002) menciona algunos de los componentes básicos que existen en una empresa:

- **Personal:** Se refiere a todos los recursos humanos, es el elemento más importante porque el personal es quien utiliza los materiales, quien opera el equipo y quien

lleva a cabo los procedimientos, el personal puede ser clasificado de la siguiente manera:

- a) Obreros: De acuerdo a los conocimientos o habilidades que requieran para ingresar al puesto, pueden ser calificados o no calificados.
- b) Empleados: Pueden dividirse de igual manera en calificados o no calificados, su trabajo requiere mayor esfuerzo intelectual.
- c) Supervisores: Su función principal consiste en vigilar que se realice el cumplimiento de los planes y que se sigan las órdenes e instrucciones señaladas.
- d) Técnicos: Su trabajo consiste en seguir un conjunto de reglas o principios de tipo científicos y al mismo tiempo aplicar su creatividad, por ejemplo diseños de productos novedosos.
- e) Altos ejecutivos: Personal en el que predominan funciones administrativas.
- f) Directores o administrativos: Personal cuyas funciones se basan en fijar objetivos, políticas, planes y al final revisar los resultados, pueden ser considerados como el pilar de cualquier organismo.

- **Materiales:** Pueden clasificarse en muebles e inmuebles, son las cosas que se combinan para producir el servicio o producto final. Son clasificados de la siguiente manera:
  - a) **Bienes materiales:** Se refiere a todos los bienes que integran la empresa como son las instalaciones, edificio, terreno.
  - b) **Materias primas:** Se refiere a las cosas que serán transformadas en productos, por ejemplo madera, harina, hierro, etcétera. Existen también materias auxiliares que son las que no forman parte del producto, pero que son necesarias para elaborarlo, por ejemplo combustible, lubricantes.
  - c) **Dinero:** Todas las empresas necesitan y cuentan con dinero, para pagos diarios y/o urgentes.
  
- **Sistemas:** Debe encontrarse coordinado con el personal de la empresa, el cual trata de todos los procedimientos y métodos por medio de los cuales se llevan a cabo y se cumplen los objetivos de la empresa, son clasificados de la siguiente forma:
  - a) **Sistemas de planificación:** Consisten en proyectar la vida de una empresa a lo largo del tiempo, buscando nuevos caminos, por ejemplo planificación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

- b) Sistema organizativo: Consiste en la forma como debe estar estructurada una empresa, funciones, niveles jerárquicos, grado de delegación y descentralización.
- c) Sistema de información: Se trata de tomar los datos en forma sucesiva hasta llegar al proceso de decisión, los componentes que lo integran son: información normativa, información de planeación, de relación operacional, de control y gestión de investigación.
- d) Sistema de control: El control es el principal elemento para hacer funcionar a la empresa como un sistema.
- e) Los sistemas operativos: Se trata del conjunto de hombres y medios, que se unen entre sí para llegar a un objetivo en común, por ejemplo producción, compras, contabilidad.
- Equipo: Se trata de elementos como herramientas o instrumentos que complementan la maquinaria, por ejemplo maquinas, muebles, aparatos o dispositivos utilizados por el personal en sus actividades.

Por otra parte, Munch (2001) menciona que existen algunas áreas funcionales o departamentos en las empresas, a continuación se explican:

- A) Finanzas: La finalidad de esta función consiste en obtener recursos de tipo monetarios, por medio de esta función se maneja el dinero de la compañía y posteriormente se llevan a cabo otras funciones, tales como inversiones, distribución, pagos, utilización de los recursos en caso de emergencia.
  
- B) Recursos humanos: Por medio de esta función se establecen mecanismos para tratar al personal y lograr su óptimo desarrollo dentro de la empresa, Por medio de ella se pretende contar con personal estable y motivado para lograr la excelencia dentro de la organización.
  
- C) Producción: Esta función comprende desde el momento en que llega la materia prima hasta que se convierte en un producto terminado. Cuando se habla de una empresa de servicios esta función es llamada operación.
  
- D) Mercadotecnia: Esta función abarca todo el ciclo de ventas, desde la planeación del producto, hasta la colocación del producto en los centros de distribución.
  
- E) Sistemas: Esta función es imprescindible para el manejo y control de información dentro de una empresa, sus principales actividades consisten en el análisis y diseño de sistemas, banco de datos, procesamiento, edición, mantenimiento de hardware y telecomunicaciones.

### **2.3.1 Características de la empresa.**

Partiendo de lo dicho por Rodríguez (2002) es difícil señalar las características de una empresa, ya que no existen dos empresas que tengan exactamente las mismas características y se enfrenten a los mismos problemas, sin embargo, a continuación se trata de generalizar algunas:

- a) Es una persona jurídica ya que trabaja con derechos y obligaciones que se encuentran establecidas por la ley.
- b) Es una unidad jurídica porque tiene como finalidad obtener ganancias.
- c) Ejerce una acción mercantil ya que compra para producir y a su vez produce para vender.
- d) Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida, es decir, los propietarios son los únicos responsables de la marcha de la organización, por tanto puede haber pérdidas o ganancias que son totalmente responsabilidad de la empresa.

### **2.3.2 Importancia de la empresa.**

De acuerdo con Rodríguez (2002) en la empresa algunos factores importantes e indispensables para que se dé la producción son la responsabilidad, la capacidad intelectual y la organización. Existen dos ventajas básicas de la empresa:

En primer lugar “Es la última forma de realizar la producción y los negocios en gran escala” (Rodríguez; 2002: 6)

En segundo lugar “Su organización administrativa y su constitución legal hacen de ella un organismo que ofrece garantía, por lo cual se ha ampliado el crédito y se pueden realizar obras de gran volumen a mediano y largo plazos. Además, la empresa promueve el crecimiento o desarrollo, ya que la inversión es oferta y es demanda porque, por ejemplo, crear una empresa implica la compra de terreno, maquinaria, equipo, patentes, materias primas, pero también es oferta porque genera producción; esta, a su vez, promueve el empleo y progreso generales” (Rodríguez; 2002: 6)

## **2.4 Clasificación de la empresa.**

Tomando como referencia a Munch y García (2003) existe una gran diversidad de empresas gracias al avance tecnológico y económico, a continuación se presentan algunos de los criterios de clasificación más difundidos:

De acuerdo a su actividad o giro, pueden ser industriales, comerciales y de servicio.

- Industriales: Su actividad primordial consiste en la producción de bienes mediante la transformación o extracción de materia prima. Las industrias a su vez pueden clasificarse en:
  - a) Extractivas: Empresas que se dedican a la explotación de recursos naturales, renovables o no renovables, por ejemplo las pesqueras, madereras, mineras y petroleras.
  - b) Manufactureras: Empresas que transforman las materias primas en productos terminados, estas a su vez pueden ser de dos tipos:

Empresas que producen bienes de consumo final: Bienes que satisfacen directamente las necesidades del consumidor, por ejemplo productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos.



Empresas que producen bienes de producción: Satisfacen principalmente a las industrias de bienes de consumo final, por ejemplo productoras de papel, materiales de construcción, maquinaria, productos químicos.

- Comerciales: Son las empresas que actúan como intermediarias entre el productor y el consumidor, su función consiste principalmente en comprar y vender los productos terminados, pueden clasificarse en:

a) Mayoristas: Se dedican a la venta en gran escala a las empresas minoristas.

b) Minoristas o detallistas: Venden el producto en pequeñas cantidades al consumidor.

c) Comisionistas: Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo una ganancia o comisión.

- Servicio: Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad, y pueden tener o no fines lucrativos, a su vez pueden clasificarse en:

a) Transporte.

b) Turismo.

c) Instituciones financieras.

- d) Servicios públicos varios: Comunicaciones, energía, agua.
- e) Servicios privados varios: Asesoría, diversos servicios contables, jurídicos, administrativos, promoción y ventas, agencias de publicidad.
- f) Educación.
- g) Salubridad (hospitales).
- h) Fianzas, seguros.

Siguiendo con Munch y García (2003) dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, se pueden clasificar en:

- a) Públicas: El capital pertenece al Estado y por lo regular su finalidad consiste en satisfacer necesidades de carácter social.
- b) Privadas: El capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es lucrativa.

Tomando como base a Munch y García (2003) la magnitud de la empresa es uno de los criterios más utilizados y se refiere al tamaño de la empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, existen múltiples criterios para aplicar este enfoque, pero a continuación se muestran los más comunes:

**Financiero:** Se determina en base al monto de su capital.

**Personal ocupado:** establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados, una mediana es aquella en la que laboran entre 250 y 1000 empleados y una grande es aquella en la que laboran más de 1000 empleados.

**Producción:** Se clasifica la empresa en base al grado de maquinaria que existe en el proceso de producción, se considera una empresa pequeña en la cual el trabajo del hombre es decisivo, es decir, su producción es artesana generalmente, se considera una empresa mediana a aquella que cuenta con más maquinaria y menos mano de obra, y se considera una empresa grande a aquella que se encuentra altamente mecanizada y sistematizada.

**Ventas:** Se establece el tamaño de la empresa en base al mercado que la empresa abastece, y en base al monto de sus ventas, es así que una empresa pequeña es considerada aquella en la cual sus ventas son locales, se considera mediana cuando sus ventas son nacionales y grande cuando sus ventas son internacionales.

Criterio de Nacional Financiera: Para dicha institución, una empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro, la empresa chica es la de menor importancia y la mediana es en la que existe una interpolación entre la grande y la pequeña.

Existen otros criterios para clasificar la empresa, de acuerdo con otras características, estos son algunos ejemplos:

Criterio económico: De acuerdo con Diego López Rosado, tomado a su vez como referencia de Munch y García (2003), las empresas pueden ser:

- Nuevas: Se dedican a la fabricación de mercancía que no se produce en el país.
- Necesarias: Se dedican a la fabricación de mercancía que si se produce en el país, pero en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades de consumo nacional.
- Básicas: Se trata de industrias que son consideradas como muy importantes para actividades para el desarrollo agrícola o industrial del país.

- Semibásicas: Son aquellas que se dedican a satisfacer necesidades vitales de la población.
- Secundarias: Son aquellas que fabrican productos que no entran dentro del rubro de los grupos anteriores.

Criterio de constitución legal: “De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, esta puede ser: Sociedad Anónima, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad de Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones y Sociedad en Nombre Colectivo” (Munch y García; 2003: 48)

Así mismo, Rodríguez (2002), hace una clasificación muy parecida, sin embargo difiere en algunos criterios, a continuación se presenta dicha clasificación:

De acuerdo al criterio de actividad o giro las empresas pueden clasificarse con base en la actividad que desarrollen en:

- Industriales: Sus actividades consisten en la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas; éstas a su vez pueden clasificarse en:

- a) Extractivas: se dedican a la extracción y explotación de recursos naturales, sin modificar su estado original, por ejemplo empresas mineras o pesqueras.
- b) Manufactureras: son aquellas que se dedican a obtener materia prima para su transformación, por ejemplo empresas de productos alimenticios, de vestido, productos químicos.
- c) Agropecuarias: Su función básica consiste en la explotación de agricultura y ganadería, por ejemplo empresas pasteurizadoras de leche.
- Comerciales: Son aquellas que se dedican a adquirir bienes y productos para posteriormente venderlos en el mismo estado físico en el que fueron adquiridos, pero aumentando el precio de costo, este tipo de empresa se considera intermediaria entre el productor y el consumidor, a su vez se clasifican en:
  - a) Mayoristas: Son aquellas que realizan ventas a gran escala a empresas minoristas.
  - b) Minoristas o detallistas: Son aquellas que venden productos en pequeña cantidad, directamente al consumidor.
  - c) Comisionistas: Son aquellas que reciben por sus ventas una comisión, se dedican a vender artículos de los fabricantes.

d) De servicio: Son aquellas que con el esfuerzo del hombre producen un servicio, las empresas de servicio pueden clasificarse en:

- Sin concesión: Son aquellas que solamente en algunos casos requieren licencia de funcionamiento otorgada por las autoridades, por ejemplo escuelas, hoteles, empresas de espectáculos, centros deportivos.
- Concesionadas por el estado: Son aquellas que son de carácter financiero, por ejemplo compañías de seguros, casas de bolsa.
- Concesionadas no financieras: Son aquellas autorizadas por el estado, pero no son de carácter financiero, por ejemplo empresas para el suministro de agua, gas y gasolina.

De acuerdo al criterio de constitución patrimonial, que tiene que ver con el origen de las aportaciones de capital y del carácter de quienes dirijan sus actividades pueden clasificarse en:

- Públicas: Se trata de empresas que pertenecen al Estado y su principal objetivo se basa en satisfacer necesidades de carácter social, son constituidas por capital público, están a cargo de empleados públicos, pueden clasificarse en:

- a) Desconcentradas: Son aquellas que tienen la facultad para manejar su autonomía y su presupuesto, por ejemplo el Instituto Nacional de Bellas Artes, Comisión Nacional Bancaria.
- b) Descentralizadas: Son aquellas que realizan actividades que son de interés general y que competen al Estado, pero que a su vez se encuentran dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídicos propios, por ejemplo Compañía Nacional de Subsistencias Populares (Conasupo) y Petróleos de México (Pemex).
- Estatales: Son aquellas que pertenecen totalmente al Estado, tienen personalidad jurídica propia y se dedican a un actividad económica.
  - Mixtas o paraestatales: Son aquellas en las que existe la coparticipación del Estado y los particulares para producir bienes o servicios.
  - Privadas: Son aquellas que se encuentran constituidas por capitales de origen particular y que son dirigidas por sus propietarios, su finalidad puede ser de tipo lucrativa, no lucrativa o mercantil.

De acuerdo al criterio de magnitud, se muestran a continuación los criterios de clasificación en la siguiente tabla:



<b>Giro</b>	Industrial	Comercial	De servicios
<b>Tamaño</b>			
Microempresa	1-30 empleados	1-5 empleados	1-20 empleados
Pequeña empresa	31-100 empleados	6-20 empleados	21-50 empleados
Mediana empresa	101-500 empleados	21-100 empleados	51-100 empleados
Macro empresa	501 o más empleados	101 o más empleados	101 o más empleados

Cuadro 2.1 Criterios de estratificación. (Rodríguez; 2002: 12)

Tomando como base al mismo autor (Rodríguez, 2002) de acuerdo al criterio de función económica, la clasificación es la siguiente:

- Primarias: Son aquellas empresas que se dedican a actividades extractivas o constructivas, por ejemplo empresas mineras, agropecuarias, petrolíferas.
- Secundarias: Son aquellas que se dedican a la transformación de materia prima, por ejemplo industria papelera, plantas eléctricas.
- De servicios: Son empresas que se dedican únicamente a una actividad de servicio, por ejemplo de transportes, seguros, hoteles.

Méndez (2007) menciona otro tipo de empresas que no han sido mencionadas antes:

- Maquiladora: Empresa que realiza procesos productivos que complementan los iniciados en otros países, con el fin de optimizar las ventajas competitivas de las empresas, las maquiladoras pueden ser de ensamble, de empaque o parcial, algunos ejemplos pueden ser Samsung y Daewoo.
- Franquicia: Empresa que mediante un contrato de licencia de una empresa ya establecida, comercializa productos o servicios, dicha licencia incluye una marca registrada, equipo, materiales, tecnología y lineamientos administrativos, algunos ejemplos pueden ser Domino's Pizzas y Burger King.
- Joint venture: Asociación de una empresa nacional con una extranjera, se trata de una empresa mercantil con el objetivo de compartir costos de producción, instalaciones, tecnología, ganancias y recursos en un país extranjero.
- Asociacionismo: Asociación de varias empresas con el objetivo de realizar acciones conjuntas que los beneficie a todos, como ejemplo, en Aguascalientes existe una empresa llamada la Plaza Vestir, formada por varios empresarios de la industria textil, con la finalidad de comercializar sus productos.

Así mismo, Martínez (2004) maneja un criterio simplificador para clasificar a las empresas, incluye tres grupos:

Empresas que se dedican a los bienes: Se ocupan del cuidado o reposición de aquellas cosas que se conocen como bienes, ya sean naturales como: aire, mar, tierra, ríos, plantas y animales; o artificiales como: terrenos, edificios, automóviles, maquinaria, ropa y muebles.

Empresas que se dedican a la transformación: Son aquellas que comúnmente elaboran materias primas, para con ellas fabricar o hacer un producto acabado, por ejemplo las industrias y las fábricas que se dedican a hacer minería, producción de energía, textiles y petroquímica.

Empresas que ofrecen servicios: En este grupo se encuentran el transporte de personas, mercancías, telefonía, correos, seguridad, salud, comunicación de tipo aérea, terrestre y marítima, hotelería, entre otras.

Tomando como base a Fernández (2002) existe una clasificación de puntos de venta, la cual se presenta a continuación:

Autoservicios: Llamados también supermercados, son tiendas donde el consumidor puede comprar diversos productos, por ejemplo ropa, papelería, frutas, verduras y carnes, el comprador elige personalmente el producto, sin la necesidad de un vendedor, de ahí su nombre de autoservicio, por ejemplo: Wal-Mart.

Departamentales: Tiendas que venden diferentes clases de productos, organizadas por departamentos, en los cuales el personal ayuda a los consumidores a realizar sus compras, por ejemplo: Liverpool.

Boutiques: Tiendas que venden gran cantidad de artículos y que de igual forma cuentan con un grupo de vendedores que atienden al consumidor, pero a manera de servicio y no de ayuda, por ejemplo: Sanborns.

Tiendas de conveniencia: Pequeños comercios de autoservicio que cuentan con una cantidad limitada de productos, no cuentan con personal para atender de forma personalizada y trabajan con horarios especiales, por ejemplo: Seven Eleven.

Tiendas especializadas: Se trata de tiendas parecidas a la boutique, pero comercializan productos de un área específica y requieren la asesoría de expertos, por ejemplo farmacias dermatológicas.

Changarreo y kioscos: Se trata de tiendas pequeñas que venden productos en mostrador, por lo regular venden dulces, refrescos y productos de alta rotación.

Así, Kotler y Armstrong (2008) hacen una clasificación parecida en donde se basan en las ventas al detalle, las cuales son definidas como “todas las actividades que intervienen directamente en la venta de bienes o servicios a los consumidores finales para su uso personal, no comercial” (Kotler y Armstrong; 2008: 333)

Según Kotler y Armstrong (2008) las tiendas de venta al detalle son de todo tipo y tamaño, siguen surgiendo nuevos tipos, entre los que encontramos son:

Tiendas de especialidad: Se trata de tiendas que manejan un amplio surtido en una línea limitada de productos, pueden ser tiendas de ropa, tiendas de artículos deportivos, mueblerías, ejemplo: Gap.

Tiendas departamentales: Tiendas que manejan varias líneas de productos que son distribuidas en departamentos individuales, y son manejados por comerciantes especializados, por lo regular manejan ropa, muebles y artículos para el hogar, ejemplo: Sears.

Supermercados: Tienda de autoservicio grande, maneja una extensa variedad de productos alimenticios, de limpieza y para el hogar.

Tiendas de conveniencia: Se trata de establecimientos pequeños situados cerca de áreas residenciales, trabajan los siete días de la semana, con un amplio horario.

Tiendas de descuento: Tiendas que venden mercancía a precios más bajos, y manejan volúmenes de venta más altos, ejemplo: tiendas de descuento en general como Wal-Mart.

Detallistas de precio rebajado: Venden mercancía que compran a precios más bajos, por ello cobran a los consumidores menos que el precio al detalle, por lo regular se trata de productos sobrantes, excedentes.

Supertiendas: Se trata de tiendas mucho más grandes que un supermercado normal, manejan un amplio surtido en productos comestibles y no comestibles de compra rutinaria.

#### **2.4.1 Sistemas de venta más utilizados en las empresas.**

Tomando como base a De la Peña (2004) existen tres tipos de sistemas de venta: el sistema tradicional, el sistema de autoservicio y el sistema de semiautoservicio.

- Sistema tradicional: En este sistema las mercancías se colocan en anaqueles y vidrieras, fuera del alcance de los clientes, por lo tanto para poder comprar un producto el cliente necesita del vendedor, el cual tiene como responsabilidad mostrar los productos, brindar la información que se le solicite y posteriormente cobrar.

Las ventajas de este sistema son la atención directa al cliente y un mejor control en las mercancías, referente a las desventajas hace que el proceso de venta sea lento, además de que el cliente no tiene la posibilidad de apreciar directamente los productos, agregando la necesidad de más vendedores, se considera el sistema más costoso, por ello se recomienda para joyería, relojería, perfumería, entre otros.

- Sistema de autoservicio: La mercancía es colocada en anaqueles, góndolas, y perchas al alcance de los clientes, los cuales tienen acceso directo a todos los productos, por tanto el vendedor no necesita intervenir, el cliente selecciona los productos y él mismo lo lleva a la caja para pagar.

Este se considera el sistema más moderno y tiene como ventajas que las ventas se desarrollan con mayor fluidez, además de que el cliente se siente más cómodo y complacido al poder tocar la mercancía, por otra parte se requiere de menos personal, se considera el más económico; como desventajas la mercancía se desordena rápidamente y sufre más deterioro, además es más propicia para el robo.

- Sistema de semiautoservicio: De igual manera se coloca la mercancía en anaqueles, góndolas y perchas al alcance del cliente, el cliente puede tomar la mercancía como en la tienda de autoservicio, pero en este caso cuenta con la presencia de un vendedor que lo asesora en todas sus dudas, e incluso de ser necesario hace demostraciones de algunos productos, al final le da un vale de venta o cobra directamente.

Este sistema tiene como ventajas que se agilizan las ventas, permite al cliente seleccionar los productos que va a comprar, es más económico al emplear menos trabajadores y tiene mayor control de la mercancía, este sistema de venta se utiliza en productos que por sus características requieren de orientación, por ejemplo de artículos de ferretería, equipos electrodomésticos y de electrónica.

## **2.5 Empresa de autoservicio.**



Como mencionó Fernández (2002) la empresa de autoservicios, conocida también como supermercado, son tiendas donde el consumidor puede comprar diversos productos como: ropa, papelería, frutas, verduras, y carnes, entre otras, donde el comprador elige personalmente el producto, sin la necesidad de un vendedor, de ahí su nombre de autoservicio. A continuación se presenta una breve historia de las empresas de autoservicio, así como algunas características, clasificación y la marca propia en la empresa de autoservicio.

### **2.5.1 Breve historia sobre las empresas de autoservicio.**

Según lo dicho por León (2007) en el siglo XX comenzaron a aparecer las primeras tiendas llamadas de autoservicio, primeramente ofreciendo una novedosa forma de venta directa con alimentos, más tarde con vestido, línea blanca, electrónica, muebles, farmacia y cómputo, entre otros.

Se considera que este modelo de empresa se creó originalmente en Estados Unidos, manejaban el mismo principio de Supermercados. En la actualidad cuentan con gran variedad de artículos, son un contacto directo con los consumidores, cuentan con espacio para dejar el automóvil, además de la prestación de servicios adicionales.

El primer autoservicio fue creado en Memphis Tennessee, por el empresario Clarence Saunders en el año de 1916, con el nombre de Piggli Wiggly, esta tienda fue la primera en ofrecer innovaciones, tales como productos refrigerados y uso de publicidad de marcas, la popularidad fue rápidamente en ascenso y posteriormente se creó un grupo de franquicias independientes con más de 2, 300 establecimientos.

Por otra parte Álvarez (2006) menciona que desde principios de los ochenta, en México, cuatro grandes empresas se postulaban como líderes del segmento de ventas de autoservicio, el grupo Cifra (tiendas Aurrera), Controladora Comercial Mexicana, Grupo Gigante y Organización Soriana. A pesar de su importancia Soriana se localizaba sobre todo al norte del país, las otras tres eran las únicas que se podían considerar como tiendas con presencia nacional.

### **2.5.2 Características de una empresa de autoservicio.**

Grados (2003) menciona que las empresas de autoservicio tienen características muy particulares:

- El área de compras es la que tiene mayor importancia, ya que al comprar la mercancía de los proveedores liquidándola en el mayor plazo posible, permite que sea el dinero de otros el que casi siempre este en juego.

- Se controla a una serie de tiendas por medio de distritos, cada uno con sus respectivos supervisores.
- Cada tienda es como una empresa independiente, reporta a una central y tiene su propia organización interna, la cual se compone de un gerente de tienda que controla los subgerentes, pueden ser desde dos hasta cinco, uno de ellos se dedica a la venta y exhibición de los productos. Estos a su vez tienen jefes de departamento a su cargo, los cuales deben estar de acuerdo con el tipo de mercancía y el tamaño de la tienda, y los jefes de departamento contarán con un subjefe, el cual debe auxiliarlos con la directiva y la labor administrativa; por último, existen los gondoleros o especialistas en el cuidado de los muebles en que se exhiben las mercancías, a su vez cuentan con auxiliares que les ayudan con la tarea mientras aprenden a ser gondoleros. Otro de los subgerentes se encarga del área de operaciones y tiene a su cargo el movimiento de las bodegas, el departamento de vigilancia, el departamento de personal, el auditor, el área de cajas para cobro al público y la caja general.

### **2.5.3 Clasificación de las empresas de autoservicio.**

De acuerdo con León (2007) el sector de empresas de autoservicio se constituye de grandes establecimientos y de algunos medianos. En este sector se encuentran los siguientes segmentos:

- a) Los supermercados son establecimientos con una superficie de 501 a 4500 metros cuadrados de piso de venta, aproximadamente cuenta con una plantilla de 50 trabajadores, su estrategia consiste en un alto volumen de venta mediante ofertas de precios bajos por unidad.
- b) Los hipermercados cuentan con una superficie de 4501 a 10000 metros cuadrados de piso de venta, cuentan aproximadamente con 300 empleados, su estrategia de ventas se basa en tener una exhibición novedosa con la cual el cliente se conduce primero hacia mercancías generales antes de dirigirse al área de alimentos.
- c) Los megamercados deben contar con más de 10000 metros cuadrados de piso de venta, manejan toda la línea de mercancías y ofrecen servicios adicionales, por ejemplo bancarios, de óptica, entre otros.
- d) Las bodegas cuentan por lo general con una superficie mayor a 2500 metros cuadrados, manejan los productos en tarimas y manejan medio mayoreo sin ofrecer al cliente atención directa.

- e) Los clubes de precio o de membresía son tiendas que tienen un piso de ventas mayor a 4500 metros cuadrados, se enfocan en el mayoreo y medio mayoreo, manejan marcas conocidas y evitan las de poca demanda.

#### **2.5.4 Marca propia en la empresa de autoservicio.**

De acuerdo con Ibarra (2003) las empresas de autoservicio ofrecen una variedad de productos denominados de marca propia, elaborados con el fin de lograr un mayor posicionamiento en la mente del consumidor.

Las marcas propias pueden definirse como cualquier producto con el nombre del autoservicio, y se clasifican de la siguiente forma:

Marcas blancas: Productos que se comercializan en el autoservicio y llevan el nombre del mismo.

Marcas privadas: Productos que se comercializan en el autoservicio y se caracterizan por llevar un nombre diferente al del autoservicio.

Tomando como base el manual de inducción Soriana (2012) en el año de 1988 Soriana lanzó al mercado su marca propia, la cual después de algún tiempo en el mercado cambio su nombre a Hipermart y posteriormente a SORIANA, nombre con el cual se conoce actualmente.

Dicha marca propia tiene una ventaja competitiva al ofrecer productos de precio bajo, y actualmente cuenta con más de 1000 productos presentes en todas las categorías.

De igual manera maneja marcas privadas para su venta exclusiva en el establecimiento, algunos ejemplos que maneja en la actualidad son ropa, variedades y abarrotes.

De conformidad con Ibarra (2003) a largo plazo la estrategia de marca propia podría dar como resultado el incremento del poder de canal de distribución en las empresas de autoservicios, sobre las productoras de marcas nacionales.

Por último, Pereira (2007) menciona que el autoservicio es una simplificación en el proceso de venta, el vendedor ha ido desapareciendo de las transacciones comerciales, las pequeñas tiendas de la esquina, que vendían abarrotes en general, comenzarán a desaparecer lentamente o deben transformarse en mini-mercados de autoservicio, para subsistir. En este mundo creado actualmente por el autoservicio, el producto se encuentra solo frente al consumidor. Por ello el consumidor debe aprender a orientarse dentro del autoservicio, leer la oferta, seleccionar el producto, decidir su compra y encaminarse al lugar de pago.

Por último, cabe mencionar que las empresas empleadas para esta investigación, Comercial Mexicana y Soriana, son empresas de autoservicio de

acuerdo a su actividad o giro, son de tipo comercial porque actúan como intermediarias entre el productor y el consumidor, a su vez se clasifican en empresas de tipo minorista, también llamadas detallistas, porque se dedican a vender productos en pequeña cantidad y directamente al consumidor; en cuanto a su origen de capital son privadas, ya que el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es lucrativa.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se describirá la metodología utilizada para el estudio realizado, en él se describe el enfoque cuantitativo que fue utilizado en la investigación, además del alcance y el diseño de la investigación, de igual manera se detallarán los resultados obtenidos por medio de los métodos de recopilación de datos.

#### **3.1 Descripción metodológica.**

De acuerdo con Barragán (2012), tomado a su vez de Hernández y cols. (2008) “la metodología en las investigaciones hace referencia a su estructura, el paradigma o enfoque en el que se basa, el tipo de diseño, el establecimiento de las hipótesis y/o

preguntas de investigación, todo ello en función de que dicho ejercicio sea de carácter científico”. (Barragán; 2012: 98)

Como mencionan Hernández y cols. (2008) la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual.

### **3.1.1 Enfoque de la investigación.**

Las investigaciones pueden tener diferentes enfoques como son: el cuantitativo, el cualitativo y el mixto.

Para la presente investigación se eligió el enfoque cuantitativo que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (Hernández y cols.; 2008: 5)

Según Hernández y cols. (2008) son diez las etapas que tiene que llevar a cabo el proceso cuantitativo, siendo la primera la idea acerca de lo que se quiere investigar,



la segunda es llevar a cabo el planteamiento del problema, una vez que se realizó, se lleva a cabo la revisión de la literatura y el desarrollo del marco teórico, la cuarta etapa consiste en la visualización del alcance del estudio, una vez que se define el alcance, se elabora la hipótesis y se procede a la definición de variables, posteriormente se lleva a cabo el desarrollo del diseño de investigación, a continuación se define y selecciona la muestra, después se procede a la recolección de datos y al análisis de datos y por último, se realiza la elaboración del reporte de resultados.

Por otra parte Olivé y Pérez (2006) hacen referencia a la investigación cuantitativa como aquella donde es posible trabajar con conceptos métricos, es decir, que se pueden medir además de correlacionarse con escalas numéricas, este tipo de investigación permite cuantificar fenómenos por medio de estrategias metodológicas tomando muestras, recabando datos, haciendo estadísticas, entre otros.

Para realizar este tipo de investigación, primeramente es necesario definir el problema y la pregunta o preguntas que se quieren responder, con la finalidad de corroborar si este tipo de investigación es la más adecuada, una vez que se decide que es el método cuantitativo el que se utilizará, se procede a hacer el diseño de la investigación y se obtienen los datos necesarios para responder a la pregunta central, es necesario asegurarse de que los datos que se obtengan deben ser datos confiables y de esta manera va siguiéndose un orden para llevar a cabo la investigación.

### **3.1.2 Diseño de la investigación.**

Partiendo de lo dicho por Hernández y cols. (2008) el diseño constituye el plan o estrategia desarrollada para obtener la información requerida en una investigación, en la investigación cuantitativa puede disponerse de diferentes clasificaciones de los diseños, en este caso se utilizó la investigación no experimental.

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental que es definido como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (Hernández y cols.; 2008: 205)

Siguiendo con Hernández y cols. (2008) en el estudio no experimental las situaciones que se observan son ya existentes, no se construye ninguna, este tipo de diseño se puede clasificar en dos grupos según su extensión temporal en: transeccional o transversal y longitudinal.

### **3.1.3 Investigación transversal.**

De conformidad con Hernández y cols. (2008) los diseños de investigación transversal son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, a diferencia del estudio longitudinal en el cual la recolección de datos se da en diferentes momentos.

### **3.1.4 Alcance de la investigación.**

De acuerdo con Coolican (2005) el alcance comparativo consiste en comparar diferencias entre grupos en cuanto a una variable psicológica; es decir, investigar alguna característica general de la conducta.

Según Cais (2002) menciona que el investigador realiza un contraste de los casos para llegar a descubrir regularidades que puedan llevar a generalizaciones explicativas. Estos estudios utilizan argumentos estadísticos para la corroboración de hipótesis, sustentados en alguna prueba de diferencia entre grupos, como puede ser la prueba t de student o la prueba de diferencia de proporciones.

Por otra parte, como mencionan Fernández y Mendoza (2012), a su vez tomado de Tamayo (2001) “Los estudios comparativos tienen como fundamento el método científico y consisten en el análisis de similitudes y discrepancias en las características de los datos, con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad. En la investigación comparativa se estudian ejemplares que pertenecen a la misma población pero que difieren en algunos aspectos; este tipo de alcance tiene como finalidad descubrir porque los casos son diferentes y conocer que produce tal variación”. (Fernández y Mendoza; 2012: 84)

### **3.2 Población y muestra.**

Al hacer referencia a la población se dice que “es el conjunto de sujetos acerca de los cuales se busca información científica.” (Tena y Turnbull; 2001: 47).

Así mismo, la población se define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández y cols.; 2008: 239). La población seleccionada en la presente investigación son los empleados de las empresas de autoservicio Comercial Mexicana y los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán. En el caso de la empresa Comercial

Mexicana, existe una población total de 90 empleados, y en el caso de la empresa Soriana cuentan con 162 empleados actualmente.

No siempre es posible trabajar con toda la población, por lo que se determina una muestra, considerándola como: “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población.” (Hernández y cols.; 2008: 236)

Por otra parte, Tena y Turnbull (2001) consideran la muestra como un subconjunto de la población que la representa y que forma parte en el experimento.

Considerando lo anterior, se tomó una muestra de 30 trabajadores de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana y una muestra de 30 trabajadores de la empresa de autoservicio Soriana, a los cuales se les aplicó el instrumento de recopilación de datos.

La muestra de los trabajadores en el caso de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana fueron hombres y mujeres del área de farmacia, auxiliares de piso, cajeros, ropa y personal del departamento administrativo, con edades de entre 20 hasta 44 años, con nivel de escolaridad desde secundaria hasta universidad y con un nivel socioeconómico medio bajo.

En el caso de la empresa de autoservicio Soriana fueron hombres y mujeres del área de panificadora, farmacia, informes, cajeros y del departamento administrativo, con edades de entre 21 hasta 44 años, con un nivel de escolaridad desde secundaria hasta universidad, y con un nivel socioeconómico medio bajo.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.**

Tomando como base a García (2002) como se ha mencionado la investigación se lleva a cabo siguiendo un método, para que el método pueda ser aplicado se requiere de técnicas para recabar información y para comprobar el conocimiento adquirido en la aplicación práctica.

Por lo tanto, se define una técnica como “el recurso operativo, manual o intelectual, que nos permite llevar a cabo una determinada actividad con la ayuda de instrumentos, herramientas, o procedimientos que se utilizan sistemáticamente y facilitan la actividad humana en cualquier área de trabajo” (García; 2002: 201)

Por otra parte, de acuerdo con Hernández y cols. (2008) un instrumento de investigación es el recurso utilizado para obtener datos e información sobre las variables a medir.

Para el presente estudio, se utilizó la prueba psicológica llamada perfil de estrés elaborada por Kenneth M. Nowack en el 2002. “El perfil de estrés está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo” (Nowack; 2002: 1)

Como mencionan Hernández y cols. (2008) la confiabilidad se define como el “grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández y cols.; 2008: 277)

En este caso el estimado de la confiabilidad para la consistencia interna en la muestra de estandarización del perfil de estrés fue del 72%.

Los reactivos que constituyen las escalas del perfil de estrés están basados en la teoría cognitivo-transaccional sobre la que se fundamenta la investigación desarrollada por Lazarus en 1981.

Este test contiene 123 reactivos, es un instrumento autoaplicable, para quienes tienen un nivel de lectura equivalente al de secundaria no deberán presentar ninguna

dificultad para comprender los reactivos, la mayoría lo puede terminar entre 20 y 25 minutos y se desarrollo para adultos mayores de 20 años.

El perfil de estrés se desarrolló para proporcionar una evaluación amplia del estrés y del riesgo para la salud que incluyera todos los factores clave que han demostrado regular la relación entre estrés y enfermedad.

El perfil de estrés proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes.

Como refiere Nowack (2002) las 15 áreas que se presentan en el perfil de estrés son:

Estrés: consta de seis reactivos y mide los estresores en diferentes categorías como salud, trabajo, finanzas personales, familia, obligaciones sociales y preocupaciones ambientales y mundiales.

Hábitos de salud: Se compone de reactivos que describen el comportamiento acostumbrado en cuatro áreas principales que son ejercicio, descanso/sueño,



alimentación/nutrición y prevención, de las cuales cada una corresponde a una subescala.

Ejercicio: Se compone de tres reactivos, los cuales miden el nivel y la frecuencia del ejercicio que la persona practica de forma regular.

Descanso/sueño: Se compone de cinco reactivos y miden la frecuencia con la que el individuo obtiene descanso adecuado, sueño y relajamiento.

Alimentación/nutrición: Se compone de cinco reactivos, los cuales valoran si la persona come de manera balanceada y nutritiva.

Prevención: Se compone de once reactivos, los cuales miden la frecuencia con la que la persona practica estrategias preventivas de salud e higiene, los últimos tres reactivos conforman el conglomerado de reactivos relacionados con el consumo de alcohol, drogas recreativas y cigarros (ARC), los cuales exploran el abuso de alcohol, drogas y tabaco.

Red de apoyo social: Se compone de quince reactivos, los cuales miden el grado en que la persona siente que hay gente con la que puede contar para recibir apoyo emocional, consejo, información, amor incondicional y ayuda, dichos reactivos

se enfocan en cinco categorías de gente en el ambiente del individuo: su jefe o supervisor; otras personas del trabajo; su cónyuge, novio(a) o alguien significativo; los miembros de su familia y otros amigos.

Conducta tipo A: Continuando con Nowack (2002), se compone de diez reactivos, los cuales miden la ira internalizada, la ira expresada, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, búsqueda de mejoría, conducción ruda de vehículos y conductas competitivas.

Fuerza cognitiva: Se compone de treinta reactivos, los cuales miden las atribuciones, actitudes y creencias que una persona tiene acerca de la vida y el trabajo.

Estilo de afrontamiento: Valora cuatro estrategias de afrontamiento: valoración positiva, valoración negativa, minimización de la amenaza y concentración en el problema, a continuación se explica cada una de ellas.

Valoración positiva: Se compone de cinco reactivos, los cuales exploran el uso de comentarios de apoyo y motivación que se hace la misma persona para minimizar la percepción de estrés, esta estrategia de afrontamiento es usada para reducir el impacto de los problemas.

Valoración negativa: Se compone de cinco reactivos, y se caracteriza por crítica, autoculpabilidad o pensamiento catastrófico, esta estrategia es usada cuando una persona se concentra en los peores aspectos de una situación.

Minimización de la amenaza: Es una forma de afrontar los estresores no extendiéndose en ellos, la gente emplea esta estrategia de afrontamiento bromeando o burlándose de alguna situación problemática, desvía la atención de un problema borrándolo de su mente.

Concentración en el problema: Se compone de cuatro reactivos, los cuales indagan acerca de la inclinación de una persona a hacer intentos de cambiar su conducta o estresores ambientales.

Bienestar psicológico: Se compone de doce reactivos, los cuales valoran la experiencia de satisfacción de la persona, durante los últimos tres meses.

Siguiendo con Nowack (2002) el perfil de estrés es un instrumento que se desarrolló para la población general y sirve para brindar información acerca de factores que intervienen en la relación que existe entre estrés y enfermedad.

### **3.4 Descripción del proceso de investigación.**

La presente investigación se desarrolló en diferentes etapas, siendo la primera localizar los antecedentes sobre el estrés, se planteó la pregunta de investigación, las hipótesis, los objetivos y la justificación. La segunda etapa consistió en la recopilación del marco teórico revisando diferentes autores.

Posteriormente, se realizó el marco teórico que incluye la variable estrés en el primer capítulo, y el segundo capítulo que trata acerca de la empresa, para ello fue necesario consultar bibliografía y otras fuentes de información como hemerografía, y tesis en la biblioteca de la Universidad Don Vasco, además de algunas páginas de internet, una vez terminados los capítulos uno y dos, se integró el capítulo número tres en el cual se incluye la metodología, el encuadre metodológico y los instrumentos de recopilación de datos.

En ese periodo se buscó a la población a la cual se le aplicaría el instrumento de recopilación de datos, que es el Perfil de Estrés, se pidió permiso en la empresa de autoservicio Comercial Mexicana y en la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán, para aplicarlos a treinta empleados en cada empresa, para lo cual tomó aproximadamente dos semanas con cada muestra.

Una vez que se concluyó la aplicación de los instrumentos, se procedió a hacer el análisis e interpretación de resultados, el cual también se incluye en el capítulo número tres, de esta manera se concluye el proceso de investigación.

### **3.5 Análisis e interpretación de resultados.**

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas a treinta empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana y a treinta empleados de la empresa de autoservicio Soriana, de Uruapan Michoacán, así como su significado, además se presenta si existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés que presentan los empleados de dichas empresas.

#### **3.5.1 Puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana de Uruapan, Michoacán.**

##### **Subescala de estrés.**

El estrés es definido por Nowack (2002) como “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana”. (Nowack; 2002: 14).

Como se mencionó anteriormente, el estudio del estrés es de gran importancia ya que en la actualidad se le ha considerado como uno de los padecimientos que más ataca al ser humano, cabe mencionar que no sólo perjudica a la persona, sino a todo lo que lo rodea, su familia, su vida social y sobre todo su vida laboral.

Por ello, se realizaron unos procedimientos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central como la media, mediana y moda, además de algunos indicadores de dispersión como desviación estándar y varianza.

Los resultados de la variable de estrés se presentan a través de puntajes T, el uso de puntuaciones T del perfil permite comparar puntuaciones para obtener una evaluación del grado de similitud entre las respuestas de otros. Las puntuaciones T tienen una media de 50 y una desviación estándar de 10.

Las puntuaciones de T 40 a T 59 se consideran dentro del promedio, las puntuaciones de T 60 y superiores se consideran elevadas, y las de T 39 e inferiores

se consideran bajas. A continuación se presentan los resultados obtenidos de las 15 subescalas.

En la subescala de estrés se obtuvo una media de 40.26, lo cual significa que el nivel de estrés que presentan los empleados se encuentra dentro del promedio, Hernández y cols. (2008) definen a la media como el promedio aritmético en una distribución, además de ser la medida de tendencia central más utilizada.

Así mismo, se obtuvo la mediana, que como mencionan Hernández y cols. (2008) es el dato que se encuentra a la mitad de la distribución, es el valor que muestra la posición intermedia de la distribución, en este caso es de 40.

La moda, como refieren Hernández y cols. (2008) es el dato que más se repite, en el caso de la subescala del estrés fue de 39.

Continuando con el análisis estadístico, se emplearon las medidas de variabilidad que “son intervalos que indican la dispersión de los datos en la escala de medición”. (Hernández y cols.; 2008:428)

Entre dichas medidas de variabilidad se encuentran la desviación estándar y la varianza, las cuales son definidas a continuación.

De acuerdo con Hernández y cols. (2008) la desviación estándar es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, de la cual se obtuvo un resultado de 7.95, en la subescala de estrés.

Tomando como base el mismo autor, la varianza es la desviación estándar elevada al cuadrado, que en este caso es de 63.30 en la subescala de estrés.

### **Subescala de hábitos de salud.**

En cuanto a la subescala de hábitos de salud se obtuvo una media de 52.06, lo cual significa que los empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales aceptados para mantener la salud en cada área, se obtuvo una mediana de 50.5, una moda de 59 y en cuanto a la desviación estándar, se obtuvo el dato de 9.71, por tanto, la varianza obtenida fue de 94.34.

### **Subescala de ejercicio.**

En la subescala de ejercicio se obtuvo una media de 44.8, la cual es considerada como una puntuación baja, lo que significa que los empleados no practican ejercicio de forma regular, se obtuvo una mediana de 46 y una moda de 49.



Respecto a las medidas de variabilidad, se obtuvo una desviación estándar de 10.65 y una varianza de 113.61.

### **Subescala de descanso/sueño.**

Por su parte, en la subescala de descanso/sueño, se obtuvo una media de 52.43, lo cual significa que los empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales, por lo tanto, de vez en cuando obtienen descanso adecuado, sueño y relajamiento, en cuanto a las demás medidas se obtuvo una mediana de 53, una moda de 61, una desviación estándar de 10.20, y por último una varianza de 104.18.

### **Subescala de alimentación/nutrición.**

En cuanto a la subescala de alimentación/nutrición, se obtuvo una media de 50.26, lo cual significa que los empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales, por lo tanto no practican de forma regular comer de manera balanceada y nutritiva, por otra parte, se obtuvo una mediana de 48 y una moda de 40, se obtuvo una desviación estándar de 9.57 y una varianza de 91.71.

### **Subescala de prevención.**

En la subescala de prevención, se obtuvo una media de 58.56, lo cual significa que los empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales, es decir, los empleados ponen en práctica, sólo en algunas ocasiones, estrategias preventivas de salud e higiene, cómo evitar a otras personas enfermas, hacerse evaluaciones médicas o tomar medicamentos de acuerdo con las prescripciones, en el caso de la mediana se obtuvo un valor de 61, al igual que en el caso de la moda, por otra parte se obtuvo una desviación estándar de 10.65 y una varianza de 113.63.

### **Conglomerado de reactivos ARC.**

El conglomerado de reactivos ARC, explora directamente el abuso de sustancias (alcohol y drogas) y el consumo de tabaco, en este caso, se obtuvo una media de 43.76, lo cual significa que se encuentra dentro del promedio, por lo tanto no implica un riesgo para la salud, por otra parte, se obtuvo una mediana de 39, al igual que en el caso de la moda, se obtuvo una desviación estándar de 6.35 y una varianza de 40.39.

### **Subescala de red de apoyo social.**

Por otra parte, en la subescala de red de apoyo social se obtuvo una media de 48.06, por lo tanto se encuentra dentro del promedio, lo cual significa que los empleados experimentan cierta satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social, se obtuvo una mediana de 46.5, una moda de 44 y en cuanto a las medidas de variabilidad se obtuvo una desviación estándar de 11.56 y por último, una varianza de 133.78.

### **Subescala de conducta tipo A.**

En la subescala de conducta tipo A, se obtuvo una media de 40.73, la cual se encuentra dentro del promedio, por lo que los empleados no expresan frecuentemente premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, conducción ruda de vehículos, conductas competitivas, y por lo tanto, al parecer no muestran con frecuencia características como desconfianza, enojo y hostilidad, por otro lado, se encontró una mediana de 41, una moda de 40, una desviación estándar de 9.07 y una varianza de 82.34.

### **Subescala de fuerza cognitiva.**

En la subescala de fuerza cognitiva se obtuvo una media de 51.3, la cual se encuentra dentro del promedio, por lo tanto los empleados presentan cierto nivel de

compromiso y participación en su trabajo y con su familia, así como con ellos mismos; por otra parte se encontró una mediana de 50, una moda de 44, una desviación estándar de 9.30, y una varianza de 86.49.

### **Subescala de valoración positiva.**

Por otro lado, en la subescala de valoración positiva, se obtuvo una media de 58.33, la cual se ubica dentro del promedio, por lo tanto, los empleados utilizan en ocasiones comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción del estrés, utilizan esta estrategia de afrontamiento cuando se concentran en los aspectos positivos de una situación, con respecto a la mediana se obtuvo un dato de 58, se obtuvo una moda de 51, y en cuanto a la desviación estándar se obtuvo 11.46 y una varianza de 131.40.

### **Subescala de valoración negativa.**

En el caso de la subescala de valoración negativa, se obtuvo una media de 43.8, la cual se ubica dentro del promedio, lo que significa que los empleados no utilizan con

frecuencia la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, por lo tanto no siempre se concentran en los peores aspectos o consecuencias de una situación; en cuanto a las demás medidas, se obtuvo una mediana de 44 y una moda de 48, una desviación estándar de 9.09 y una varianza de 82.64.

### **Subescala de minimización de la amenaza.**

En la subescala de minimización de la amenaza se obtuvo una media de 60.03, lo cual significa que se encuentra en un nivel elevado, es decir, los empleados utilizan frecuentemente esta estrategia de afrontamiento, la cual consiste en afrontar los estresores utilizando bromas o burlándose de alguna situación problemática; por otra parte, se obtuvo una mediana de 58.5, una moda de 49, una desviación estándar de 11.32 y una varianza de 128.30.

### **Subescala de concentración en el problema.**

En el caso de la subescala de concentración en el problema, se obtuvo una media de 51.83, por lo tanto se encuentra dentro del promedio, lo cual significa que los empleados presentan cierta inclinación a hacer intentos por cambiar su conducta o los

estresores ambientales, este tipo de estilo de afrontamiento es utilizado cuando se desarrolla un plan de acción para enfrentar una situación y para resolver un evento estresante; en el caso de la mediana se obtuvo un dato de 51, una moda de 61, una desviación estándar de 13.87 y una varianza de 192.41.

### **Subescala de bienestar psicológico.**

Por último, en el caso de la subescala de bienestar psicológico se obtuvo una media de 59.06, la cual se ubica dentro del promedio, esto significa que los empleados se encuentran de cierta manera satisfechos consigo y se perciben a sí mismos como capaces de disfrutar la vida y generalmente se sienten felices con su familia, trabajo, relaciones interpersonales y logros; se obtuvo una mediana de 60, una moda de 78 y en cuanto a las medidas de variabilidad, se obtuvo una desviación estándar de 12.04 y una varianza de 145.09. (Ver anexo 1)

### **3.5.2 Puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.**

#### **Subescala de estrés.**

En el caso de la subescala de estrés se obtuvo una media de 46, los niveles de estrés de esta muestra son normales, es decir, el nivel de estrés que presentan los empleados se encuentra dentro del promedio, por lo tanto, los empleados presentan un nivel de estrés considerado normal, en el caso de la mediana se obtuvo un valor de 44 y una moda de 41, por otra parte se obtuvo una desviación estándar de 12.47 y una varianza de 155.72.

### **Subescala de hábitos de salud.**

En la subescala de hábitos de salud, se obtuvo una media de 46.6, la cual se considera una puntuación baja, por lo tanto, los empleados, no hacen ni lo mínimo indispensable por satisfacer los estándares generales aceptados para mantener la salud, por otra parte, se obtuvo una mediana de 46, una moda de 49, una desviación estándar de 11.32 y una varianza de 128.17.

### **Subescala de Ejercicio.**

En el caso de la subescala de ejercicio, se obtuvo una media de 46.2, la cual se considera una puntuación baja, es decir, los empleados no practican ejercicio de manera regular, en cuanto a la mediana se obtuvo un valor de 46, al igual que en la

moda, por otra parte se obtuvo una desviación estándar de 8.87 y una varianza de 78.71.

### **Subescala de descanso/sueño.**

Por otro lado, en la subescala de descanso/sueño, se obtuvo una media de 46.36, la cual se considera una baja puntuación, por lo que, los empleados no obtienen descanso adecuado, sueño y relajamiento con regularidad, en cuanto a la mediana se obtuvo un valor de 47 y una moda de 53, en el caso de las medidas de variabilidad se obtuvo una desviación estándar de 11.33 y una varianza de 128.37.

### **Subescala de alimentación/nutrición.**

En cuanto a la subescala de alimentación/nutrición, se obtuvo una media de 45.3, la cual se considera baja, es decir, los empleados no tienden a mantener hábitos dietéticos balanceados y disciplinados, por otra parte se encontró una mediana de 46, una moda de 51, una desviación estándar de 10.26 y una varianza de 105.32.

### **Subescala de prevención.**



En la subescala de prevención, se obtuvo una media de 53.53, lo cual indica que los empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales aceptados, por lo cual no ponen en práctica de manera regular estrategias preventivas de salud e higiene, en cuanto a la mediana se obtuvo una puntuación de 53, al igual que en el caso de la moda, por otra parte se obtuvo una desviación estándar de 14.49 y una varianza de 210.05.

### **Conglomerado de reactivos ARC.**

El conglomerado de reactivos ARC, explora directamente el abuso de sustancias (alcohol y drogas) y el consumo de tabaco, en este caso, se obtuvo una media de 46.83, lo cual significa que se encuentra dentro del promedio, por lo tanto no implica un riesgo para la salud, en cuanto a la mediana se obtuvo una puntuación de 44, una moda de 39, una desviación estándar de 8.82 y, por último, una varianza de 77.86.

### **Subescala de red de apoyo social.**

Por otra parte, en la subescala de red de apoyo social se obtuvo una media de 44.83, la cual se encuentra dentro del promedio, lo que significa que los empleados experimentan cierta satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social,

se obtuvo una mediana de 43.5, una moda de 48, una desviación estándar de 13.17 y una varianza de 173.52.

### **Subescala de conducta tipo A.**

En la subescala de conducta tipo A se obtuvo una media de 41.56, por lo que se encuentra dentro del promedio, es decir, los empleados no expresan frecuentemente premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, conducción ruda de vehículos, conductas competitivas y, por lo tanto, al parecer no muestran con frecuencia características como desconfianza, enojo y hostilidad, en el caso de la mediana se obtuvo una puntuación de 40, al igual que en el caso de la moda, en cuanto a la desviación estándar se obtuvo una puntuación de 12.53 y, por último, se obtuvo una varianza de 157.21.

### **Subescala de fuerza cognitiva.**

En el caso de la subescala de fuerza cognitiva se obtuvo una media de 48.7, la cual se encuentra dentro del promedio, por lo tanto los empleados presentan cierto nivel de compromiso y participación en su trabajo y con su familia, así como con ellos mismos; en cuanto a la mediana se obtuvo una puntuación de 46, una moda de 45 y en cuanto a las medidas de variabilidad se obtuvo una desviación estándar de 7.80 y una varianza de 60.90.

#### **Subescala de valoración positiva.**

Por otro lado, en la subescala de valoración positiva, se obtuvo una media de 53.4, la cual se ubica dentro del promedio, por lo tanto, los empleados utilizan en ocasiones comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción del estrés, utilizan esta estrategia de afrontamiento cuando se concentran en los aspectos positivos de una situación, en cuanto a la mediana se obtuvo una puntuación de 53 y en el caso de la moda 51, por otra parte, se obtuvo una desviación estándar de 14.92 y una varianza de 222.73.

#### **Subescala de valoración negativa.**

En la subescala de valoración negativa se obtuvo una media de 47.36, la cual se ubica dentro del promedio, lo que significa, que los empleados no utilizan con frecuencia la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, por lo tanto no siempre se concentran en los peores aspectos o consecuencias de una situación; respecto a la mediana se obtuvo una puntuación de 48, una moda de 44, en cuanto a las medidas de variabilidad se obtuvo una desviación estándar de 12.93 y una varianza de 167.27.

#### **Subescala de minimización de la amenaza.**

Por otro lado, en la subescala de minimización de la amenaza se obtuvo una media de 54.06, la cual se encuentra dentro del promedio, por lo tanto, los empleados utilizan de vez en cuando esta estrategia de afrontamiento, burlándose o bromeando acerca de una situación problemática, en cuanto a la mediana se obtuvo un valor de 55 y una moda de 41, en cuanto a la desviación estándar se obtuvo una puntuación de 13.39 y una varianza de 179.30.

#### **Subescala de concentración en el problema.**

En cuanto a la subescala de concentración en el problema se obtuvo una media de 49.66, por lo tanto se encuentra dentro del promedio, lo cual significa que los empleados presentan cierta inclinación a hacer intentos por cambiar su conducta o los estresores ambientales, este tipo de estilo de afrontamiento es utilizado cuando se desarrolla un plan de acción para enfrentar una situación y para resolver un evento estresante, respecto a la mediana se obtuvo una puntuación de 49 y en cuanto a la moda se obtuvo una puntuación de 47, en el caso de la desviación estándar se obtuvo un valor de 13.86 y una varianza de 192.22.

### **Subescala de bienestar psicológico.**

Por último, en la subescala de bienestar psicológico se obtuvo una media de 52.36, la cual se ubica dentro del promedio, esto significa que los empleados se encuentran de cierta manera satisfechos consigo y se perciben a sí mismos como capaces de disfrutar la vida, generalmente se sienten felices con su familia, trabajo, relaciones interpersonales y logros, en cuanto a la mediana se obtuvo una puntuación de 52.5, una moda de 64, una desviación estándar de 11.91 y por último una varianza de 142.03. (Ver anexo 2)

### 3.5.3 Comparación entre los puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana, respecto a los puntajes T obtenidos por los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

Para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del perfil de estrés de Nowack, aplicado a las dos muestras, se utilizó la fórmula estadística conocida como la “t”, la cual se describe a continuación.

La prueba t “es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias” (Hernández y cols.; 2008: 460), cabe mencionar que “la prueba t se basa en una distribución muestral o poblacional de diferencia de medias conocida como la distribución t de Student. Esta distribución se identifica por los grados de libertad, los cuales constituyen el número de maneras en que los datos pueden variar libremente” (Hernández y cols.; 2008:461)

La fórmula para obtener la “t” de Student es:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Los grados de libertad se calculan con la siguiente fórmula:

$$gl = (n_1 + n_2) - 2$$

En donde:

$\bar{X}_1$  = Media aritmética del grupo 1.

$\bar{X}_2$  = Media aritmética del grupo 2.

$S_1$  = Varianza del grupo 1.

$S_2$  = Varianza del grupo 2.

$n_1$  = Número de sujetos que conforman el grupo 1.

$n_2$  = Número de sujetos que conforman el grupo 2.

### **Comparación del nivel de estrés.**

De la aplicación de este método se obtuvo un resultado para los grados de libertad de 58, con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un valor de “t” con la

fórmula de  $-2.12$  para la subescala del estrés y en el caso de la “t” de tabla se obtuvo un valor de  $2.021$ , por lo que se concluye que se acepta la Hipótesis nula, la cual dice que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala hábitos de salud.**

En cuanto a la subescala de hábitos de salud, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de  $2.00$  y un valor para la “t” de tabla de  $2.021$ , por lo cual se concluye que en el caso de esta subescala no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala de ejercicio.**

Con respecto a la subescala de ejercicio, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de  $-0.55$  y un valor para la “t” de tabla de  $2.021$ , por lo cual se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que



presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala de descanso/sueño.**

En la subescala de descanso/sueño, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 2.18 y un valor para la “t” de tabla de 2.021, por lo cual se puede concluir que sí existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala alimentación/nutrición.**

En cuanto a la subescala alimentación/nutrición, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 1.93 y un valor para la “t” de tabla de 2.021, por lo cual se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de la subescala prevención.**

Con respecto a la subescala de prevención se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 1.53 y un valor para la “t” de tabla de 2.021, por lo que se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de conglomerado de reactivos ARC.**

Por otro lado, en cuanto al conglomerado de reactivos ARC, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de -1.54, mientras que para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo que se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala red de apoyo social.**

En cuanto a la subescala de red de apoyo social, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 1.01 y un valor para la “t” de tabla de 2.021, por lo que se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala conducta tipo A.**

Por otra parte, en la subescala de conducta tipo A, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de -0.29 y un valor para la “t” de tabla de 2.021, por lo que se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala fuerza cognitiva.**

En el caso de la subescala de fuerza cognitiva, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 1.17, mientras que para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo tanto se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los

resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala valoración positiva.**

Con respecto a la subescala de valoración positiva, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 1.43 y para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo que se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala valoración negativa.**

En la subescala de valoración negativa, se obtuvo un valor para “t” de fórmula de -1.23 y para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo que se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala minimización de la amenaza.**

En el caso de la subescala de minimización de la amenaza, se obtuvo un valor para “t” de fórmula de 1.86, mientras que para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo tanto, se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala concentración en el problema.**

Por otra parte, en la subescala de concentración en el problema, se obtuvo un valor para la “t” de fórmula de 0.60, mientras que para “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo que se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán.

### **Comparación de subescala bienestar psicológico.**

Por último, en la subescala de bienestar psicológico, se obtuvo un valor para “t” de fórmula de 2.16 y para la “t” de tabla se obtuvo un valor de 2.021, por lo tanto, se puede concluir que sí existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto a los resultados que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de Uruapan, Michoacán. (Ver anexo 3)

En base a los resultados obtenidos de la subescala de estrés, no existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán, por lo tanto se deniega la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

## **CONCLUSIONES**

A lo largo de toda la investigación se obtuvieron diversos resultados, tanto en el proceso teórico como en el estadístico, se trabajó en base a un objetivo general y en base a objetivos específicos, a continuación se describe el momento en que se cumplieron.

Primeramente se planteó un objetivo general el cual consiste en establecer la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto

al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

El objetivo se cumplió satisfactoriamente, ya que se logró evaluar el nivel de estrés presente en 2 empresas de autoservicio, esto mediante el Perfil de Estrés, instrumento aplicado a 30 empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana, y a 30 empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la Ciudad de Uruapan, Michoacán.

De acuerdo con el análisis estadístico se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Lo anterior debido a que de acuerdo con el estudio estadístico que se realizó para el análisis comparativo, se encontró que el valor encontrado en la “t” de fórmula - 2.12, se encuentra muy por debajo del valor encontrado en la “t” de tabla 2.021, el cual se obtuvo utilizando un nivel de significancia de 0.05, con un valor de grados de libertad de 58. Con esto se demuestra que se acepta la Hipótesis nula, la cual dice que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que



presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana respecto al nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán, por lo tanto la Hipótesis de trabajo se rechaza.

Dentro de los objetivos específicos, el primero consistió en definir la variable estrés, para lo cual se tomó como base a Nowack (2002), que define al estrés como “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana” (Nowack; 2002: 14)

El segundo objetivo consistió en identificar los aspectos que propician que se presente el estrés dentro de una organización, el cual se cumplió satisfactoriamente, mencionando algunos estresores comunes dentro de las organizaciones: falta de participación en los procesos de toma de decisiones, falta de una comunicación efectiva, normas rígidas e injustificadas, la carga de trabajo, autoritarismo del jefe, desconfianza, presión de exigencias, desorganización, horarios de trabajo, ruido, aburrimiento, monotonía, entre otros.

El tercer objetivo consistió en mencionar algunas técnicas para eliminar el estrés dentro de la organización, el cual se cumplió satisfactoriamente resumiendo que en la mayor medida en que se traten de reducir los conflictos personales en el área de trabajo mediante negociaciones y respeto, el permitir a los empleados el control sobre

cómo hacer su trabajo para que se sientan productivos y orgullosos y, al mismo tiempo, se sientan capaces de enfrentar el estrés, que los gerentes mantengan informados a los empleados sobre buenas y malas noticias, al mismo tiempo darles la oportunidad de participar y apoyar los esfuerzos de los empleados, esto ayudará a que los niveles de estrés se reduzcan de manera significativa, además de que proporcionará beneficios personales competitivos, y así los empleados tendrán tiempo de relajarse y reponerse, de esta manera desarrollarán menos enfermedades relacionadas con el estrés.

Así, el cuarto objetivo consistió en definir la variable empresa, para lo cual se tomó como base a Kotler y Armstrong (2008), que considera a la empresa como una “unidad económica dedicada a la producción, transformación o prestación de servicios, con la finalidad de satisfacer necesidades, deseos y preferencias de los consumidores” (Kotler y Armstrong; 2008: 135)

Por otro lado, el quinto objetivo consistió en conocer características de una empresa de autoservicio, el cual fue cumplido satisfactoriamente, resumiendo que las empresas de autoservicio son tiendas donde el consumidor puede comprar diversos productos, donde el comprador elige personalmente el producto, sin la necesidad de un vendedor, además ofrecen una variedad de productos denominados de marca propia, elaborados con el fin de lograr un mayor posicionamiento en la mente del consumidor.

El sexto objetivo consistió en medir el nivel de estrés en que se encuentran los empleados de las empresas de autoservicio Comercial Mexicana y Soriana de la ciudad de Uruapan, Michoacán, fue cumplido satisfactoriamente, de lo cual se puede resumir que se encontró que el estrés que presentan los empleados de ambas empresas de autoservicio se encuentra dentro del promedio y se considera un nivel normal, ya que en el caso de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana se obtuvo una media de 40.26, lo cual significa que el nivel de estrés que presentan se encuentra dentro de lo normal y en el caso de la empresa de autoservicio Soriana se obtuvo una media de 46, por lo tanto, el nivel de estrés que presentan también se encuentra dentro del promedio.

Por último, el séptimo objetivo consistió en comparar el nivel de estrés que presentan los empleados de la empresa de autoservicio Comercial Mexicana, con el nivel de estrés que manejan los empleados de la empresa de autoservicio Soriana, como ya se mencionó antes, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de estrés que presentan ambas empresas.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias Galicia, L. Fernando; Heredia Espinosa, Víctor. (2004)  
Administración de recursos humanos para el alto desempeño.  
Editorial Trillas, México.

Bohlander, George; Snell, Scott; Sherman, Arthur. (2005)  
Administración de recursos humanos.  
Editorial Thomson Learning, Decimosegunda edición, México.

Cais, Jordi. (2002)  
Metodología del análisis comparativo.  
Editorial CIS. Madrid.

Chiavenato, Idalberto; Villamizar, Germán; Pereda Lecuna, Gustavo; García Madariaga, Ricardo. (2002)

Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones.

Editorial Mc Graw Hill, Bogota, Colombia.

Cofer, C.N; Appley, M.H. (2003)

Psicología de la motivación teoría e investigación.

Editorial Trillas, México.

Coolican, Hugh. (2005)

Métodos de investigación y estadística en Psicología.

Editorial Manual Moderno, México.

Durand, V. Mark; Barlow, David H. (2007)

Psicopatología: un enfoque integral de la psicología anormal.

Editorial Thomson, Cuarta edición, México.

Fernández Valiñas, Ricardo. (2003)

Fundamentos de mercadotecnia.

Editorial Thomson, México.

Fontana, David. (1992)

Control del Estrés.

Editorial Manual moderno, México.

García Avilés, Alfredo. (2002)

Introducción a la metodología de la investigación científica.

Editorial Plaza y Valdés, México.

Gibson, James L.; Ivancevich, John M.; Donnelly, JR, James H. (1993)  
Organizaciones: conducta, estructura, proceso.  
Editorial Mc Graw Hill, México.

Grados Espinosa, Jaime A. (2003)  
Reclutamiento, selección contratación e inducción del personal.  
Editorial Manual Moderno, Tercera Edición, México.

Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)  
Psicología del trabajo para relaciones laborales.  
Editorial Mc Graw Hill, México.

Guizar Montúfar, Rafael. (2006)  
Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones.  
Editorial Mc Graw Hill Segunda Edición, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2008)  
Metodología de la investigación.  
Editorial Mc Graw Hill, Cuarta edición, México.

Ivancevich, John M. (2005)  
Administración de recursos humanos.  
Editorial Mc Graw Hill, Novena edición, Mexico.

Kinicki, Angelo; Kreitner, Robert. (2003)  
Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas.  
Editorial Mc Graw Hill, México.

Kotler, Phillip; Armstrong, Gary. (2008)

Fundamentos de marketing.

Editorial Prentice Hall, Octava edición, México.

Landy, Frank J; Conte, Jeffrey M. (2005)

Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional.

Editorial Mc Graw Hill, México.

Martínez García, Francisco. (2004)

Una filosofía de la empresa y del trabajo.

Editorial Trillas, México.

Méndez Morales, José Silvestre. (2007)

La economía en la empresa.

editorial Mc Graw Hill, tercera edición, México.

Muchinsky, Paul M. (2002)

Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional.

Editorial Thomson Learning, Sexta edición, México.

Munch Galindo, Lourdes. (2001)

Fundamentos de administración: casos y prácticas.

Editorial Trillas, México.

Munch Galindo, Lourdes; García Martínez, José G. (2003)

Fundamentos de Administración.

Editorial Trillas, México.

Nowack, Kenneth M. (2002)

Perfil de estrés.

Editorial Manual Moderno, México.

Olivé, León; Pérez Ransanz, Ana Rosa. (2006)

Metodología de la investigación.

Editorial Santillana, Primera Edición, México.

Palmero, Francesc; Fernández- Abascal, Enrique G; Martínez, Francisco; Chóliz, Mariano. (2002)

Psicología de la motivación y la emoción.

Editorial Mc Graw Hill, Primera edición, España.

Papalia, Diane E; Wendkos Olds, Sally. (2003)

Psicología.

Editorial Mc Graw Hill, México.

Reyes Ponce, Agustín. (2010)

Administración moderna.

Editorial Limusa, México.

Rodríguez Valencia, Joaquín. (2002)

Administración de pequeñas y medianas empresas.

Editorial Thomson, Quinta edición, México.

Rodríguez Valencia, Joaquín. (2011)

Administración de pequeñas y medianas empresas.

Editorial Cengage Learning sexta edición, México.



Tena Suck, Edgar Antonio; Turnbull Plaza, Bernardo. (2001)  
Manual de Investigación Experimental, elaboración de tesis.  
Editorial Plaza y Valdés y la Universidad Iberoamericana, México.

## **OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **Hemerografía**

Álvarez Galván, José Luis (2006)  
Comercio exterior  
Volumen 56, Numero 11, México.

Chávez Martínez, Gustavo (2006)  
Estrés laboral  
Revista Laboral, 159, 57-68.

León Islas, Oscar (2007)  
Las tiendas de autoservicio y la puga por el mercado  
Comercio exterior, Vol. 57, No 12, México.

Uribe Prado, Jesús Felipe (2006)

Adminístrate hoy

Revista Pyme, año XIII No 148.

Valderrama Sánchez, Martha Beatriz (2007)

Estrés laboral

Revista Ejecutivos de finanzas el poder de los negocios, 12-15.

Vega Rugerio, Javier (2006)

Estrés en el trabajo

Revista Pyme Adminístrate hoy, 1405-325, 33-34.

### **Tesis**

Barajas Barrera, Cynthia Leticia. (2011)

Influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la escuela de Psicología, de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

Barragán Arias, Cassandra. (2012)

Influencia del estrés en el clima laboral de la empresa Bakity, S.A. DE C.V.

Tesis inédita de la escuela de Psicología, de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

Fernández Carbajal, Mayra Paola; Mendoza Flores, Angélica Paloma. (2012)

Actitudes hacia la violencia conyugal, en mujeres jóvenes internadas en el servicio de Ginecología, del Hospital General de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la escuela de Psicología, de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

González Villanueva, Myriam. (2012)

Nivel de ansiedad en adolescentes en relación a la tendencia a padecer trastornos alimentarios.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C., Uruapan, Michoacán, México.

Luna Luna, Milton Carlos. (2011)

Desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de Gas Nieto en Uruapan Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C., Uruapan, Michoacán, México.

Rivera Verdín, Selene. (2011)

Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la dirección de seguridad pública de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C., Uruapan, Michoacán, México.

### **Artículos de Internet**

De la Peña, Karina. (2004)

“Sistemas de venta más utilizados”.

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/nivinutikari-1.htm>

Ibarra Consuegra, Octavio. (2003)

“Influencia de las marcas propias en el canal minorista (Autoservicios)”.

Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte, ISSN 1657-6276, N°. 15, 2003, págs. 52-61.

[http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento\\_gestion/15/3\\_MARCAS%20PROPIAS\\_PENSAMIENTO%20Y%20GESTION\\_No%2015.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/15/3_MARCAS%20PROPIAS_PENSAMIENTO%20Y%20GESTION_No%2015.pdf)

Pereira, Jorge E. (2007)

“La marca como entidad”.

<http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/el-valor-de-la-marca-como-entidad.htm>

## **Entrevistas**

Entrevista con Subgerente de recursos humanos Comercial Mexicana (2012)

Uruapan, Michoacán, México.

Manual de Inducción Soriana (2012)

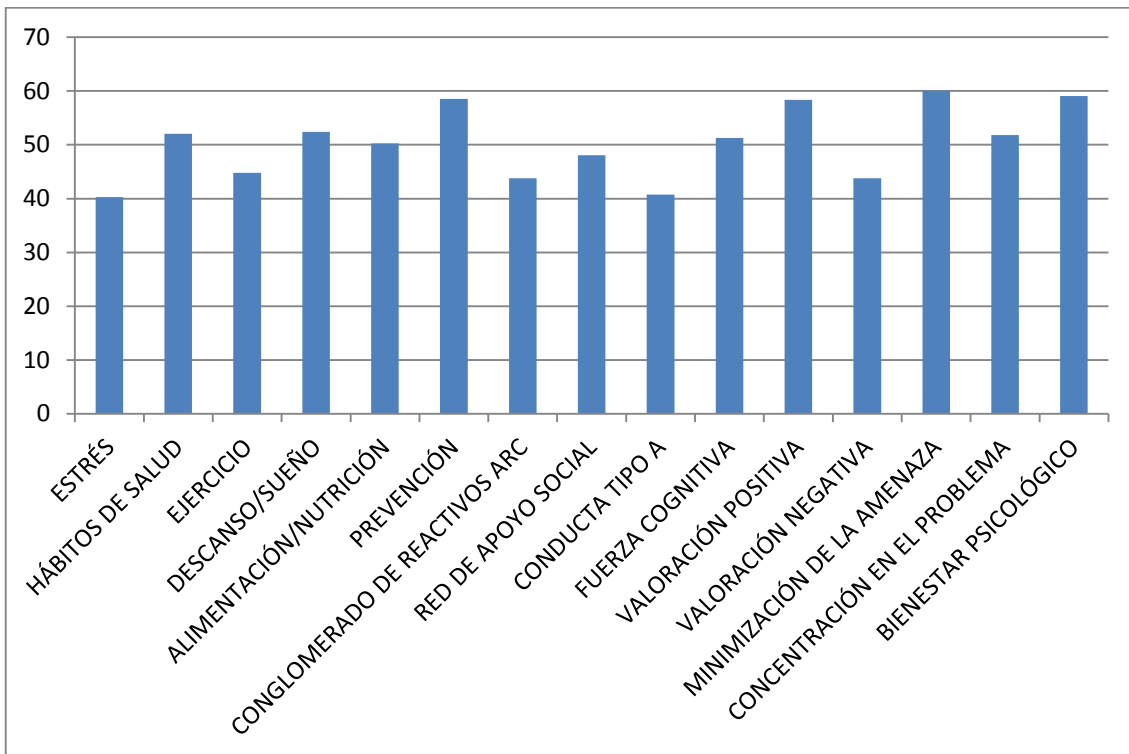
Uruapan, Michoacán, México.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

Promedios de Puntajes “T” de escalas del test de Nowack.

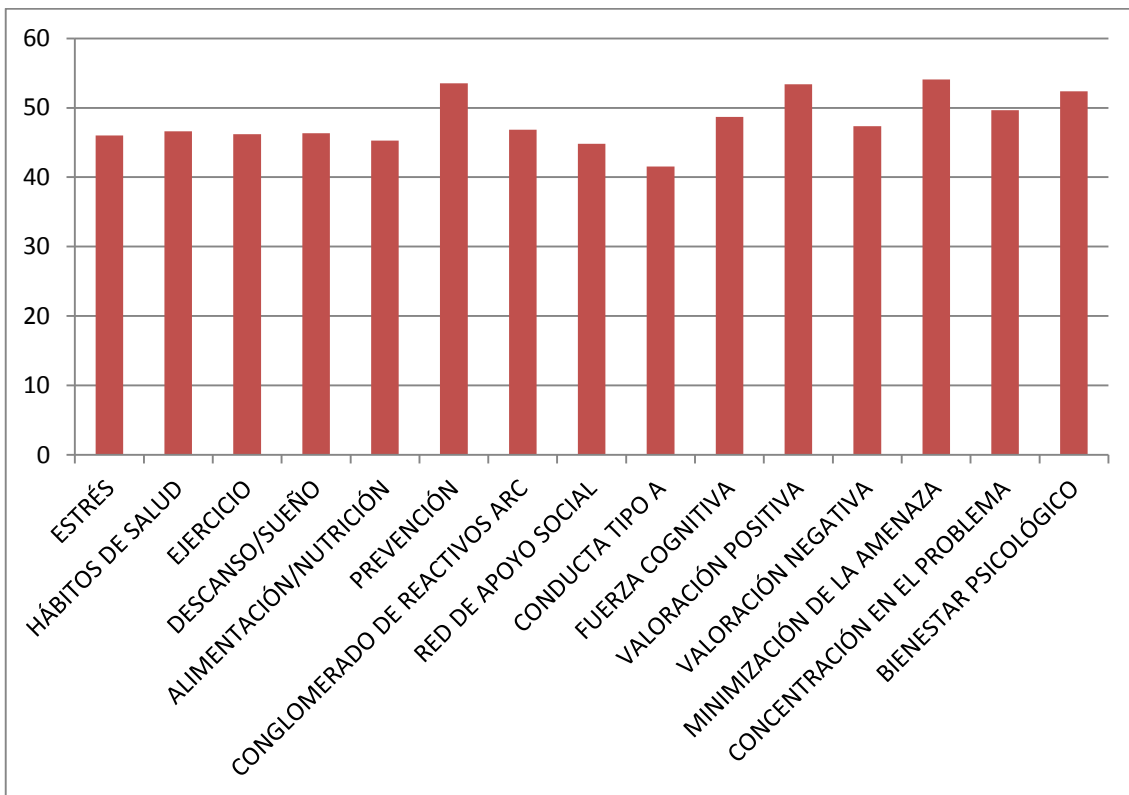
Muestra de empleados Comercial Mexicana.



## ANEXO 2

Promedios de Puntajes “T” de escalas del test de Nowack.

Muestra de empleados Soriana.



### ANEXO 3

**Comparativa de promedios de puntajes T de escalas del test de Nowack.**

**Muestra de empleados Comercial Mexicana y Soriana.**

