

Construcción de una escala para conocer la intención de abandono por efectos del estrés laboral

Construction of a scale to know the intention of abandonment due to the effects of work stress

Porfirio Tamayo Contreras*
Mireya Isela Padilla Contreras**

Cómo citar este artículo

Tamayo Contreras, P., & Padilla Contreras, M. I. (2019). Construcción de una escala para conocer la intención de abandono por efectos del estrés laboral. *Entretextos*, 11(32), 1–15. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.201932124>

* Académico en el Departamento de Gestión y Negocios de la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato. Doctor en Comportamiento Organizacional por la Universidad de Granada, España.
aeinegocios1@gmail.com

** Coordinadora de la Licenciatura en Comercio Exterior y Logística Internacional de la Universidad Iberoamericana León. Doctora en Excelencia Docente por la Universidad de los Ángeles, Puebla.
mireya.padilla@iberoleon.mx

Resumen

La intención de abandono, considerada como un precedente de la rotación de personal, atrae a los investigadores; algunos análisis centran su atención en las relaciones directas entre el estrés laboral y la rotación de personal, así como sus diversas consecuencias organizacionales. Otros consideran el papel mediador de la intención de abandono como precursor de la rotación de personal a través del estrés. El objetivo de esta investigación es el diseño y prueba de un cuestionario para conocer la intención de abandono como resultado de las consecuencias del estrés laboral en los trabajadores que desempeñan cargos administrativos y directivos en la industria del calzado de la ciudad de León, Guanajuato, México desde un enfoque factorial, en una muestra de 898 directores en la industria de León. Los resultados muestran dos factores que influyen en la intención de abandono: *efectos del estrés* con tres áreas: psicológica, de motor y de conducta; y *signos del estrés*. La correlación de estos factores con la intención de abandono fue significativa.

Abstract

The intention of abandonment, considered as a precedent of staff turnover, attracts researchers; some analyzes focus on the direct relationships between work stress and staff turnover, as well as its various organizational consequences. Others consider the mediating role of the abandonment intention as a precursor to the rotation of personnel through stress. The purpose of this research is the design and testing of a questionnaire to know the intention of abandonment as a result of the consequences of work stress in workers who hold administrative

positions and managers of the footwear industry of the city of Leon, Guanajuato, Mexico from a factorial approach, in a sample of 898 directors of Leon's footwear industry. The results show two factors that influence the intention to abandon: the *effects of stress* with three areas: psychological, motor and behavior; and the *signs of stress*. The correlation of these factors with the intention of abandonment was significant.

Palabras clave: estrés laboral, intención de abandono, consecuencias, signos.

Keywords: work stress, intention to quit job, consequences, signs.

Introducción

En la actualidad se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las organizaciones donde laboran. El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente, considerado como un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral (Jeong, Cho, Lee & Park, 2018).

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo se ha incrementado de manera constante, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores (Braig et al., 2018; De Sio et al., 2018; Qiao, Li, Zhou, Shen & Stanton, 2018).

El estrés es el resultado de la adaptación y la mente al cambio, armonía que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. La situación del trabajo y la economía actual provoca continuamente situaciones de reto para los trabajadores que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia y en principio actúan de forma efectiva, lo que permite enfrentar ciertas situaciones cotidianas.

Al aumentar el estrés pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, resultados de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. De aquí que se haga la distinción entre *eustress* o estrés "bueno", necesario en la vida diaria, ejerce una función de protección del organismo y que permite progresar en todos los sentidos. Y *distress* o estrés negativo que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se con-

sume. En general, se utilizará el término estrés para referirse al estrés negativo o *distress* (Aguirre, Gallo, Ibarra y García, 2018; Debrot, Siegler, Klumb & Schoebi, 2018; Soria, Monsalve, Llopis y Fernández, 2018).

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques; desde una perspectiva integradora el estrés se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Izzaamirah et al., 2018).

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular; aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que estas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades (Khavanin et al., 2018).

El estrés es una respuesta a un agente interno o externo perturbador, el cual es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medioambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos; algunos, sociológicos, y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se clasifican en tres grandes grupos: estresores del ambiente físico (iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados); estresores relativos al contenido de la tarea (carga mental y control sobre la tarea); y estresores relativos a la organización (conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, así como la promoción y desarrollo de la carrera profesional, entre otras).

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Izzaamirah et al., 2018).

Las diferencias individuales tienen un lugar importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado —con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos— puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés (Kuruku & Alao, 2018; Lin Tao, Hongxia, Suzhen y Jiping, 2018; Pal & Dhara, 2018).

Hay que tomar en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él. Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales; es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral. Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían: patrones de conducta específicos, locus de control, neuroticismo, ansiedad, introversión y extroversión (Blazewski & Walker, 2018; Caponnetto, Magro, Inguscio & Cannella, 2018; Uziel, Meyerson, Birenzweig & Eli, 2019).

Las dificultades de los trabajadores que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo debido en parte a que permanecen el mayor tiempo en él, donde se relacionan y desarrollan. Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud se reflejan de varias maneras entre las cuales están las psicológicas tales como la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol, tabaco, incapacidad para concentrarse, trastornos del sueño, ansiedad, miedos y fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían: patrones de conducta específicos, locus de control, neuroticismo, ansiedad, introversión y extroversión.

Otros efectos se manifiestan a nivel motor (hablar rápido, temblores, tartamudeo e imprecisión al hablar, entre otros) o conductual (precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, etc.). También hay signos a considerar como la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros y el empeoramiento de las relaciones humanas (Park & Haun, 2018; Soria, Monsalve, Llopis y Fernández, 2018).

La frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al mismo hay que añadirles, al igual que el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y, en casos extremos, suicidio. Inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse o la reducción de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito de las organizaciones un costo significativo en forma de disminución de la eficiencia y la efectividad (Park & Haun, 2018; Soria, Monsalve, Llopis y Fernández, 2018).

El sabotaje, el ausentismo y la rotación de personal reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción, y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente, a los costos del estrés. Sin embargo, como ya se indicó, el individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia del estrés aparecen raramente de forma aislada; por regla general surgen conjuntamente.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema (Hermosa y Perilla, 2015; López-García y Aguilera-Velasco, 2016; Oblitas et al., 2017).

No obstante lo anterior las consecuencias del estrés laboral han sido poco abordadas en relación con la intención de abandono, considerada como un precursor de la rotación de personal y estimada como un importante problema laboral con consecuencias más negativas que positivas tanto para los trabajadores como para las organizaciones (Lee, 2019; Martin, 1979; Trusty, Allen & Fabian, 2019). De manera análoga, han surgido estudios que se centran concretamente en el estrés laboral con la satisfacción como una variable con mayor influencia directa en la rotación de personal (Elechi, Lambert y Otu, 2018; Hoff, Carabetta y Collinson, 2019; Scanlan y Still, 2019).

Por tanto, el propósito de esta investigación es el diseño y prueba de un cuestionario para conocer la intención de abandono como resultado de las consecuencias del estrés laboral en los trabajadores que desempeñan cargos administrativos y directivos en la industria del calzado de la ciudad de León, desde un enfoque factorial.

Las consecuencias del estrés laboral han sido poco abordadas en relación con la intención de abandono, considerada como un precursor de la rotación de personal y estimada como un importante problema laboral con consecuencias más negativas que positivas tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Método

Participantes

De una población de 3 869 trabajadores que desempeñan cargos administrativos y directivos en la industria del calzado de la ciudad de León fueron seleccionados 898 de manera aleatoria simple utilizando como base las listas del Sistema de Información Empresarial Mexicano (2018). Se eligieron los directivos antes indicados porque de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2018) son quienes manifiestan un nivel importante de consecuencias del estrés.

Para determinar el tamaño y la composición de la muestra se aplicó el método probabilístico (Kish, 1975). El margen de error fue de 2.9% bajo la fórmula margen de error simplificada (Hernández, Fernández y Baptista, 1991). La muestra estuvo conformada por 595 hombres y 303 mujeres (Medad = 43.73 años; DE = 9.60). El nivel educativo promedio fue alto (Maestría = 21 años; DE = 2.67). En el estado civil el de casado fue el de porcentaje más alto (62.6%).

Instrumento

El diseño del instrumento de medición tuvo como apoyo la guía metodológica del proceso recursivo de desarrollo, análisis y comprobación de medida (Ortiz Vancini y Guevara Sanginés, 2001). Se generaron 29 reactivos, los cuales se elaboraron conforme a la revisión bibliográfica y en cumplimiento del código deontológico; posteriormente, fueron sometidos a un análisis de jueces expertos en el tema y a una prueba de comprensión de la población objeto y se realizaron los ajustes correspondientes. La escala utilizada fue la de Likert, de 1 a 6, con los siguientes criterios: «un poco de acuerdo» con valor de 1; «de acuerdo», 2; «totalmente de acuerdo», 3; «un poco en desacuerdo», 4; «en desacuerdo», 5; y «totalmente en desacuerdo», 6.

Análisis de datos

Se aplicó el análisis factorial bajo el método de extracción de componentes principales y de rotación normalizada varimax con Kaiser. El nombre asignado a cada grupo se etiquetó utilizando como referencia la revisión bibliográfica. Para los factores concluyentes se analizó la consistencia interna sustentado en el alfa de Cronbach. Una vez determinados los factores se cal-

De una población de 3 869 trabajadores que desempeñan cargos administrativos y directivos en la industria del calzado de la ciudad de León fueron seleccionados 898 de manera aleatoria simple utilizando como base las listas del Sistema de Información Empresarial Mexicano (2018).

El cuestionario quedó integrado por dos factores, el primero denominado *efectos del estrés*, en tres subdivisiones: psicológicas, de motor y de conducta. Y el segundo como *signos del estrés*.

cularon los estadísticos descriptivos por ítem, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem y se realizó la prueba de discriminación entre cuartiles bajo (percentil 25) y alto (percentil 75) con apoyo en la *t* de Student para probar la diferencia y eliminar los reactivos no válidos.

El cuestionario quedó integrado por dos factores, el primero denominado *efectos del estrés*, en tres subdivisiones: psicológicas, de motor y de conducta. Y el segundo como *signos del estrés*; para ambos se les aplicó junto con sus respectivas variables la correlación de Pearson con la intención de abandono. Para el procesamiento de los datos sociodemográficos y el análisis estadístico aplicado al cuestionario se empleó el paquete estadístico SPSS 23.

Diseño y procedimiento

Se utilizó un diseño de investigación transversal en las empresas de la industria del calzado de León, siendo seleccionadas al azar utilizando el listado de registro del SIEM. Se contactó a los respectivos gerentes de recursos humanos para solicitar su participación en la investigación para contactar a los trabajadores que desempeñen funciones administrativas y directivas.

Una vez contactados se les explicó puntualmente el objetivo de la investigación y sus fundamentos. Para el proceso de aplicación del cuestionario se utilizó el correo electrónico para no afectar sus responsabilidades laborales. Asimismo, se les informó del motivo de la investigación, el carácter confidencial de la información que fueran a ofrecer, la estructura de la prueba y la forma de responder a cada reactivo con el fin de garantizar la confidencialidad y el anonimato.

Resultados

El análisis factorial generó dos factores con autovalor mayor de 1 y una varianza acumulada de 91.189, lo que significa que los puntos abordados explican en un porcentaje muy significativo las percepciones. A los factores se les asignaron los nombres de *efectos del estrés* —compuesto de 26 variables integradas en tres áreas: la psicológica, de motor y de conducta—; y *signos del estrés* con 3 variables (tabla 1).

Tabla 1

Distribución de las variables por factores con las cargas correspondientes (análisis de componentes; método de rotación: normalización Varimax con Kaiser; n = 898)

Variables	Factor efectos del estrés (26 ítems)	Factor signos del estrés (3 ítems)
Psicológicas		
1. Preocupación excesiva	.899	
2. Incapacidad para tomar decisiones	.887	
3. Sensación de confusión	.867	
4. Incapacidad para concentrarse	.848	

5. Dificultad para mantener la atención	.837	
6. Sentimientos de falta de control	.826	
7. Sensación de desorientación	.899	
8. Frecuentes olvidos	.879	
9. Hipersensibilidad a las críticas	.878	
10. Mal humor	.869	
11. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes	.864	
12. Consumo de fármacos, alcohol, tabaco	.857	
13. Incapacidad para concentrarse	.848	
14. Trastornos del sueño	.845	
15. Ansiedad, miedos y fobias	.839	
16. Adicción a drogas y alcohol	.831	
17. Depresión y otros trastornos afectivos	.829	
18. Alteración de las conductas de alimentación		
19. Trastornos de la personalidad	.898	
20. Trastornos esquizofrénicos	.887	
A nivel motor		
21. Hablar rápido	.873	
22. Temblores	.869	
23. Tartamudeo	.860	
24. Imprecisión al hablar	.837	
De conducta		
25. Precipitación a la hora de actuar	.823	
26. Explosiones emocionales	.821	
Signos del estrés		
1. Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)	.916	
2. Falta de cooperación entre compañeros	.894	
3. Empeoramiento de las relaciones humanas	.916	
% de la varianza	86.331	4.858
% acumulado	86.331	91.189
Total	25.036	1.409
Autovalor	86.331	4.858

Los dos factores obtuvieron una consistencia interna significativa: el coeficiente alfa de Cronbach para «efectos del estrés» fue de $\alpha_{\text{Cronbach}} = .995$ y para «signos del estrés» $\alpha_{\text{Cronbach}} = .975$, lo que significa que el resultado tiene un alto nivel de confiabilidad. Los coeficientes de consistencia interna si el ítem en cuestión se eliminara del factor «efectos del estrés» variaron de $\alpha_{\text{Cronbach}} = .907$ en la percepción número 7 (sensación de desorientación) hasta $\alpha_{\text{Cronbach}} = .995$ para varios discernimientos, entre ellos mayor susceptibilidad a sufrir accidentes. Las del factor «signos del estrés» variaron de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.947$ en la opinión número 3 «empeoramiento de las relaciones humanas» hasta el sentir número 2 «falta de cooperación entre compañeros» con un $\alpha_{\text{Cronbach}} \alpha = 0.972$.

Los promedios de calificación de las opiniones para el factor «efectos del estrés» cayeron en un rango de una media de 2.76 para ítem opinión número 24 «imprecisión al hablar» (DE = .841) hasta una media de 3.08 (DE = .698) referentes a la opinión número 18 «alteración de las conductas de alimentación». Es decir, los directivos están totalmente de acuerdo en las manifestaciones antes indicadas como consecuencia del estrés laboral.

Los promedios de calificación de las opiniones para el factor «signos que indican la existencia del estrés» tuvieron un rango de una media de 5.04 (DE = 1.401) en lo relacionado con la opinión número 1 «disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)», hasta la opinión número 2 «falta de cooperación entre compañeros», con una media de 5.18 (DE = 1.059). En otras palabras, se está en desacuerdo en que el estrés tenga como existencia los signos ya señalados (tabla 2).

Tabla 2

Análisis descriptivo y de consistencia interna por factores de las opiniones de los directivos (n = 898)

Factor efectos número de variables 26, $\alpha_{total} = .995$, $M_{total} = 2.91$ y $DE =_{total} .471$	Alfa si se elimina el ítem	M	DE
Psicológicas			
1. Preocupación excesiva	.995	3.07	.704
2. Incapacidad para tomar decisiones	.949	2.94	.795
3. Sensación de confusión	.956	2.99	.942
4. Incapacidad para concentrarse	.961	2.88	.863
5. Dificultad para mantener la atención	.965	2.91	1.044
6. Sentimientos de falta de control	.954	2.81	.934
7. Sensación de desorientación	.907	3.07	.704
8. Frecuentes olvidos	.971	2.93	.929
9. Hipersensibilidad a las críticas	.995	3.07	.797
10. Mal humor	.995	2.96	1.013
11. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes	.995	3.05	.962
12. Consumo de fármacos, alcohol y tabaco	.956	2.87	.794
13. Incapacidad para concentrarse	.969	2.89	1.063
14. Trastornos del sueño	.952	2.82	.938
15. Ansiedad, miedos y fobias	.962	2.89	.975
16. Adicción a drogas y alcohol	.995	2.78	.751
17. Depresión y otros trastornos afectivos	.944	2.80	.786
18. Alteración de las conductas de alimentación	.995	3.08	.698
19. Trastornos de la personalidad	.995	3.04	.712
20. Trastornos esquizofrénicos	.964	2.90	.852
A nivel motor			
21. Hablar rápido	.972	2.94	1.045
22. Temblores	.995	2.90	.751
23. Tartamudeo	.949	2.85	.953

24. Imprecisión al hablar	.995	2.76	.841
De conducta			
25. Precipitación a la hora de actuar	.995	2.79	.894
26. Explosiones emocionales	.934	2.85	.861
Factor Signos del estrés, número de variables 3, $\alpha_{total} = .975$, $M_{total} = 5.15$ y $DE_{total} = 1.197$	Alfa si se elimina el ítem	M	DE
1. Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)	.968	5.04	1.412
2. Falta de cooperación entre compañeros	.972	5.18	1.059
3. Empeoramiento de las relaciones humanas	.947	5.25	1.186

El análisis de discriminación de las opiniones resultó en la dirección esperada, las valoraciones promedio del grupo bajo fueron menores que las otorgadas por el grupo alto; en todos los casos la diferencia fue estadísticamente significativa. Además, se observó que el grupo alto manifestó menos variabilidad en comparación con el grupo bajo (tabla 3).

Tabla 3

Análisis de discriminación y comparación del grupo bajo con el grupo alto por factor de las opiniones de los directivos (n Grupo bajo =224 y n Grupo alto =425, con 95% de intervalo de confianza y gl =647)

Factor efectos del estrés, número de variables 26					
Psicológicas	M_b	DE	M_a	DE	t de Student
1. Preocupación excesiva	2.56	.639	3.39	.769	-13.719
2. Incapacidad para tomar decisiones	2.04	.346	3.39	.796	-24.123*
3. Sensación de confusión	2.00	.635	3.51	.927	-21.870*
4. Incapacidad para concentrarse	1.80	.402	3.36	.795	-27.614*
5. Dificultad para mantener la atención	1.60	.490	3.56	.925	-29.472*
6. Sentimientos de falta de control	1.76	.429	3.45	.779	-30.124*
7. Sensación de desorientación	2.56	.639	3.39	.769	-13.719*
8. Frecuentes olvidos	1.88	.335	3.51	.880	-26.705*
9. Hipersensibilidad a las críticas	2.36	.627	3.49	.830	-17.862*
10. Mal humor	1.84	.368	3.61	.962	-26.587*
11. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes	1.96	.346	3.66	.936	-26.184*
12. Consumo de fármacos, alcohol y tabaco	1.92	.272	3.37	.708	-29.447*
13. Incapacidad para concentrarse	1.60	.490	3.56	.948	-28.855*
14. Trastornos del sueño	1.84	.368	3.47	.830	-28.002*
15. Ansiedad, miedos y fobias	1.76	.429	3.53	.855	-29.160*
16. Adicción a drogas y alcohol	1.96	.197	3.26	.678	-27.989*
17. Depresión y otros trastornos afectivos	1.88	.326	3.28	.687	-28.886*

18. Alteración de las conductas de alimentación	2.60	.635	3.39	.770	-13.254*
19. Trastornos de la personalidad	2.48	.642	3.36	.766	-14.737*
20. Trastornos esquizofrénicos	1.88	.326	3.40	.802	-27.305*
A nivel motor y de conducta	M_b	DE	M_o	DE	t de Student
21. Hablar rápido	1.72	.451	3.57	.993	-26.558*
22. Temblores	2.00	.292	3.34	.704	-27.270*
23. Tartamudeo	1.84	.368	3.50	.850	-27.951*
24. Imprecisión al hablar	1.84	.368	3.32	.723	-28.646*
De conducta	M_b	DE	M_o	DE	t de Student
25. Precipitación a la hora de actuar	1.80	.402	3.41	.744	-30.117*
26. Explosiones emocionales	1.80	.635	3.32	.728	-26.449*
Factor signos del estrés, número de variables 3					
1. Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)	2.96	1.284	6.00	.000	-48.770*
2. Falta de cooperación entre compañeros	3.76	1.035	6.00	.000	-44.660*
3. Empeoramiento de las relaciones humanas	3.64	1.298	6.00	.000	-37.534*

* p < .001

Se muestra una asociación de las variables de «efectos del estrés» y «signos del estrés» con la intención de abandono. Los resultados fueron significativos tanto para cada variable que osciló desde .913 (ejemplo: 1 «preocupación excesiva») hasta .986 para la consecuencia número 3 «empeoramiento de las relaciones humanas».

En el caso de ambos factores los resultados también muestran una asociación con la intención de abandono ($r = .723$ y $.803$ respectivamente). En suma, tanto las variables como los factores guardan una estrecha relación con la intención de abandono, lo que implica que a mayor consecuencia del estrés laboral mayor intención de abandono (tabla 4).

Tabla 4

Correlación de los factores «efectos del estrés» y «signos del estrés» con la intención de abandono ($n = 898$)

Factor efectos del estrés, número de variables 26, $r_{total} = .949^{**}$	
Psicológicas	r
1. Preocupación excesiva	.913**
2. Incapacidad para tomar decisiones	.953**
3. Sensación de confusión	.960**
4. Incapacidad para concentrarse	.964**
5. Dificultad para mantener la atención	.968**

6. Sentimientos de falta de control	.958**
7. Sensación de desorientación	.913**
8. Frecuentes olvidos	.973**
9. Hipersensibilidad a las críticas	.936**
10. Mal humor	.969**
11. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes	.952**
12. Consumo de fármacos, alcohol y tabaco	.960**
13. Incapacidad para concentrarse	.972**
14. Trastornos del sueño	.956**
15. Ansiedad, miedos y fobias	.965**
16. Adicción a drogas y alcohol	.915**
17. Depresión y otros trastornos afectivos	.948**
18. Alteración de las conductas de alimentación	.909**
19. Trastornos de la personalidad	.915**
20. Trastornos esquizofrénicos	.967**
A nivel motor	
21. Hablar rápido	.975**
22. Temblores	.947**
23. Tartamudeo	.953**
24. Imprecisión al hablar	.946**
De conducta	
r	
25. Precipitación a la hora de actuar	.956**
26. Explosiones emocionales	.939**
Factor signos del estrés, número de variables 3, $r_{total} = .982^{**}$	
1. Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)	.986**
2. Falta de cooperación entre compañeros	.974**
3. Empeoramiento de las relaciones humanas	.986**
Correlación entre el factor efectos del estrés con la intención de abandono $r = .723^{**}$	
Correlación entre el factor signos del estrés con la intención de abandono $r = .803^{**}$	

** $p < .01$

Conclusiones

Desde una perspectiva psicométrica las evidencias presentadas demuestran que el instrumento es fiable para estudiar los efectos y signos del estrés de manera consistente. Los valores del análisis factorial, discriminatorio y correlacional respaldan matemáticamente la base teórica del cuestionario, lo cual avala su validez. En este sentido, aunque *a priori* no hay motivo para pensar que las propiedades psicométricas tuviesen diferencias sustanciales en otros contextos, para fortalecer las evidencias de su validez se sugiere probarlas con muestras de diversos sectores de actividad económica y en otras culturas.

Aunado a esto se determinó que el contenido del cuestionario proporciona algunas claves para hacer una detección temprana de la intención de abandonar la empresa; elementos que han de incorporarse al diseño de programas de prevención e intervención en la organización a fin de evitar el fenómeno de la rotación de personal.

De acuerdo con las implicaciones teóricas de los resultados obtenidos, desde una perspectiva global se reconoce que complementan las investigaciones previas sobre el estrés; los factores «efectos del estrés» y «signos del estrés» influyen significativamente en la intención de abandono. Se afirma que el estrés ejerce una creciente presión en el entorno laboral que puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando diversas consecuencias que no solo afectan la salud, sino también su entorno más próximo, ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Los síntomas psicológicos y emocionales de ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia, así como los conductuales en la disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias promueven la intención de abandono.

En el mismo sentido se encuentran las sintomatologías cognitivas, como la dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje. O en los aspectos fisiológicos como músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño. Además de propiciar la intención de abandono, los casos anteriores provocan en la organización consecuencias a largo plazo de reducción de productividad que afecta la situación económica e imagen de la empresa.

Se recomienda que la organización realice acciones de prevención enfocadas en mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que ayudan a minimizar las consecuencias que se presentan como reacciones en el organismo: llevar a cabo técnicas de relajación, como meditación, música relajante, ejercicios de estiramientos; así también, la práctica de algún deporte, ya que es un gran aliado para la liberación de endorfinas y nos ayuda a descansar mejor por las noches, entre otras.

La limitante del presente trabajo es no incluir otras variables indirectas como la agresividad laboral, su efecto en el estrés laboral y con la intención de abandono. No obstante, puede ser una nueva línea de investigación.

Se determinó que el contenido del cuestionario proporciona algunas claves para hacer una detección temprana de la intención de abandonar la empresa; elementos que han de incorporarse al diseño de programas de prevención e intervención en la organización a fin de evitar el fenómeno de la rotación de personal.

Referencias bibliográficas

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., y García, J. C. S. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239–248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Blazejewski, S., & Walker, E. M. (2018). Digitalization in Retail Work: Coping With Stress Through Job Crafting. *Management Revue*, 29(1), 79–100. <https://doi.org/10.5771/0935-9915-2018-1-79>
- Braig, S., Berger, S., Rothenbacher, D., Schmid, S., Seufferlein, T., Brenner, H.,... Gündel, H. (2018). Time trends in dyspepsia and association with *H. pylori* and work-related stress—An observational study in white collar employees in 1996 and 2015. *PLoS ONE*, 13(6), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0199533>
- Caponnetto, P., Magro, R., Inguscio, L., & Cannella, M. C. (2018). Quality of life, work motivation, burn-out and stress perceptions benefits of a stress management program by autogenic training for emergency room staff: A pilot study. *Mental Illness* (2036-7457), 10(2), 67–70. <https://doi.org/10.4081/mi.2018.7913>
- De Sio, S., Cedrone, F., Trovato Battagliola, E., Buomprisco, G., Perri, R., & Greco, E. (2018). The Perception of Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Relation to Job Insecurity and Gender Differences: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, 1–6. <https://doi.org/10.1155/2018/7649085>
- Debrot, A., Siegler, S., Klumb, P. L., & Schoebi, D. (2018). Daily Work Stress and Relationship Satisfaction: Detachment Affects Romantic Couples' Interactions Quality. *Journal of Happiness Studies*, 19(8), 2283–2301. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9922-6>
- Hermosa R., A. M., y Perilla T., L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252–261. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1991). Metodología de la investigación (2.a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Ishak, I., Suhaimi Ab Shokor, S., Ibrahim, J., Che Jantan, N., Adila Rosli, N. A., Shahidan, N. A. & Mohd Fauzik, N. F. (2018). Work, Financial, Life Stress and Workplace Mental Health among Manufacturing Workers in Malaysia. *Global Business & Management Research*, 10, 797–804. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=133618174&site=ehost-live>
- Jeong, I., Cho, Y.-S., Lee, K.-J., & Park, J. B. (2018). Impact of near work on perceived stress according to working hours: The Korea National Health and Nutrition Examination Survey VI (2013–2015). *PLoS ONE*, 13(10), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0204360>
- Khavanin, A., Malakouti, J., Gharibi, V., Khanjani, N., Mokarami, H., & Ebrahimi, M. H. (2018). Using Work Ability Index and work-related stress to evaluate the physical and mental fitness of Iranian telecom tower climbers. *Journal of Injury & Violence Research*, 10(2), 1–8. <https://doi.org/10.5249/jivr.v10i2.996>
- Kish, L. (1975). Survey sampling. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Kuruku, E., & Alao, H. O. (2018). The Impact of Work-Stress on the Psychological Well-Being of Social Workers in a Selected Organization in Makurdi, Benue State. *IFE Psychologia*, 26(2), 72–80. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=132458467&site=ehost-live>

- Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236–253. <https://doi.org/10.1177/1356336X17719559>
- Lin Tao, Hongxia Guo, Suzhen Liu, & Jiping Li. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research (0970-938X)*, 29(3), 510–518. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=128872631&site=ehost-live>
- López-García, M. del C., y Aguilera-Velasco, M. de los Á. (2016). El estrés en la construcción teórica de la satisfacción laboral en médicos dedicados a la salud ocupacional en la Ciudad de México. *Revista Facultad de Ciencias de La Salud UDES*, 3(2), 113–120. <https://doi.org/10.20320/rfcsudes.v3i2.203>
- Martin, J. T. N. (1979). A Contextual Model of Employee Turnover Intentions. *Academy of Management Journal*, 22(2), 313–324. <https://doi.org/10.2307/255592>
- Oblitas Guadalupe, L.A., Turbay Miranda, R., Soto Prada, K.J., Borrero, T. C., Cortes Peña, O. F., Puello Scarpati, M., y Ucrós Campo, M. M. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99–113. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54371>
- OrtizVancini, C. y Guevara Sanginés, M. L. (2001). Estudio de opinión: empleadores reales y potenciales sobre la Universidad de Guanajuato / Plan de Desarrollo Institucional 2001. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
- Pal, A., & Dhara, P. C. (2018). Work Related Musculoskeletal Disorders and Postural Stress of the Women Cultivators Engaged in Uprooting Job of Rice Cultivation. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 22(3), 163–169. https://doi.org/10.4103/ijocem.IJOEMpass:_1104_18
- Park, Y., & Haun, V. C. (2018). The long arm of email incivility: Transmitted stress to the partner and partner work withdrawal. *Journal of Organizational Behavior*, 39(10), 1268–1282. <https://doi.org/10.1002/job.2289>
- Qiao, S., Li, X., Zhou, Y., Shen, Z., & Stanton, B. (2018). Attitudes toward evidence-based practices, occupational stress and work-related social support among health care providers in China: A SEM analysis. *PLoS ONE*, 13(8), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0202166>
- Sistema de Información Empresarial Mexicano (2018). Estadísticas, estado, tipo y rango de empleados empresas grandes. Recuperado de <https://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/EstadoTamanoPublico2017.asp?p=1>
- Soria, I. N., Monsalve, B. L., Llopis, J. H., y Fernández, M. R. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta*, (78), 68–96. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130713725&site=ehost-live>
- Trusty, J., Allen, D. G., & Fabian, F. (2019). Hunting while working: An expanded model of employed job search. *Human Resource Management Review*, 29(1), 28–42. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.12.001>
- Uziel, N., Meyerson, J., Birenzweig, Y., & Eli, I. (2019). Professional burnout and work stress among Israeli dental assistants. *Psychology, Health & Medicine*, 24(1), 59–67. <https://doi.org/10.1080/13548506.2018.1475679>

Artículo recibido: 31-1-2019

Aceptado: 30-4-2019