



## **II. METODOLOGÍA**

### **1. Sujetos**

Para el presente estudio, la muestra estuvo constituida por trabajadores de una organización hotelera del estado de Puebla.

La organización encuestada tiene una población laboral de 119 empleados, entre directivos, administrativos y demás trabajadores para el servicio del hotel.

La muestra seleccionada fue de 70 trabajadores de ambos sexos; 35 hombres y 35 mujeres, que oscilan entre 20 y 60 años.

Se encuestaron a 55 trabajadores dedicados a las tareas del hotel (entre cocineros, gente del servicio de lavandería, recamaristas, bellboys, recepcionistas, porteros, del área de mantenimiento, jardineros, etc), entre coordinadores y jefes de área fueron ocho, los siete encuestados restantes, son organizadores de eventos y meseros.

### **2. Instrumentos**

Para la realización de esta metodología se seleccionó el cuestionario EAE, Escala de Apreciación del Estrés y Cuestionario de Comunicación Organizacional.

#### **Cuestionario de Escala de Apreciación del Estrés**

Se recurre al siguiente instrumento para la medición del **estrés**, la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) de Seara y Robles (1996). Esta batería de prueba esta construida de tal forma que el sujeto hace una valoración de las situaciones



que causan estrés. Debido a que las causantes del estrés emanan de diferentes contextos, y tomando en cuenta que esas causantes tiene una reacción diferente en cada individuo, este test esta diseñado para evaluar cuatro escalas independientes que son: estrés sociolaboral (EAE-S), estrés en la conducción (EAE-C), estrés en acontecimientos estresantes en ancianos (EAE-A) y estrés general (EAE-G).

Se incluyen tres categorías o parámetros de medida:

- Presencia o No presencia de los distintos acontecimientos estresantes
- Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos, tomando la siguiente escala:

(0) = nada

(1) = poco

(2) = mucho

(3) = muchísimo

- Afectación en la actualidad o en el pasado, es decir si ha dejado de afectarle(P) o sigue afectando (A)

Para el presente estudio, se seleccionará solo una de las cuatro áreas, la cual es:

- EAE-S: estrés sociolaboral que contiene 50 enunciados. Como su nombre lo dice, enuncia situaciones que pudieran acontecer en el ámbito laboral, en áreas del trabajo en sí mismo, el contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo. Dirigida a la población con edad entre 20 y 60 años. En esta categoría se toman



en cuenta variables como la edad, nivel de estudios y categoría profesional (Apéndice A).

Para la obtención de los puntajes primero es necesario corroborar que en la hoja de respuestas, las contestaciones con “SI” vayan seguidas de la marca que corresponde a la columna de tiempo, si no se cumpliera esta norma, entonces automáticamente se anula, trazando una raya a lo largo de la fila.

Cuando se prosiga a obtener los valores correspondientes a intensidad, se suman los puntos (1,2 y 3) según haya sido calificada la respuesta (positiva).

La puntuación directa total es la suma de ambos valores. Las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas por los grupos normativos son:

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| Máxima/Mínima del Sí:        | 45/10    |
| Máxima/Mínima del Sí en A/P: | A: 27/3  |
|                              | P: 24/5  |
| Máxima/Mínima parciales A/P: | A: 85/6  |
|                              | P: 69/10 |
| Máxima y Mínima Totales:     | 117/27   |

### **Cuestionario de Comunicación Organizacional**

La variable **comunicación**, será evaluada mediante el test de comunicación organizacional, test de Portugal (citado en Espinosa 2005). Esta batería, mide la comunicación en sus diferentes niveles jerárquicos del organigrama de una empresa, evaluando la comunicación ascendente, descendente y horizontal



(Apéndice B). Contiene 15 enunciados, de los cuales, los primeros cinco, se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco evalúan la comunicación descendente y los últimos cinco enunciados miden la comunicación horizontal.

La escala empleada para sus respuestas son tipo Likert:

5 = Siempre

4 = Frecuentemente

3 = Algunas veces

2 = Ocasionalmente

1 = Nunca

El puntaje máximo obtenido en este test, podrá ser de 75. Los rangos son:

60 – 75 = Alto

45 – 59 = Medio

1 - 44 = Bajo

### **3. Procedimiento**

Se encuestó a un grupo de 70 trabajadores, de un total de 119 de la población que trabaja en la organización. La selección de los 70 sujetos; 35 hombres y 35 mujeres, por divisiones equitativas del sexo. El llamado a los trabajadores, se hizo por medio de la Dirección de Recursos Humanos, a lo largo de dos semanas en ambos turnos, se extendió la invitación de colaborar en dicho estudio, contemplando su disponibilidad de tiempo. Se aplicaron ambos



cuestionarios, primero la Escala de Apreciación del Estrés sociolaboral (EAS-S), al concluir ése, inmediatamente se les proporcionó el cuestionario de Comunicación Organizacional.

Cuando se obtuvo el número de test requeridos, se realizó la captura de los datos en el programa SPSS 12.0. Es una herramienta de análisis estadístico, generada desde una base de datos.

El estudio es de tipo *cuantitativo correlacional*, esto mide el grado de relación entre dos o más variables. Miden cada variable relacionada y analizan su correlación.

La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores tenderán a mostrar altos valores en la otra variable. Si no hubiera correlación entre las variables, esto indica que varían sin seguir un patrón sistemático entre si (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

Se inicio realizando el proceso de Regresión Lineal para reconocer el impacto existente de la variable estrés laboral en la comunicación organizacional, en la primera hipótesis.

La regresión permite, determinar la dependencia de las series de valores X e Y, prediciendo el valor y estimado que se obtendría para un valor x que no esté en la distribución (Franco, 2000).

Mediante el proceso de la Correlación Bivareada, procedimiento que se realiza por el coeficiente de correlación de Pearson, se determina si existe relación



entre las variables estrés y comunicación organizacional en cada grupo, hombres y mujeres, para la hipótesis dos y tres.

Esta prueba estadística analiza la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalo o de razón. Se simboliza por la letra  $r$ , la hipótesis a probar es correlacional del tipo “A mayor X, menor Y.” El coeficiente se calcula relacionando las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. .

(Hernández, Fernández, Baptista, 2003)

Para las hipótesis cuatro y cinco, se realizó una prueba t de student, para la comparación de datos entre grupos.