

Enfrentando un Entorno Adverso: El Impacto Percibido de Factores Externos en el Nivel de Estrés y en el Desempeño de Empresas Familiares

XIX
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

Área de investigación: Entorno de las organizaciones

Laura Lilia Esparza Martínez
Universidad de Monterrey
lesparzam@gmail.com



Octubre 8, 9 y 10 de 2014 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración



Enfrentando un Entorno Adverso: El Impacto Percibido de Factores Externos en el Nivel de Estrés y en el Desempeño de Empresas Familiares

Resumen

Actualmente México presenta un incremento en los índices de criminalidad y violencia que afectan a la población en general y que a generado una serie de estrategias gubernamentales que buscan controlarlos. Los medios tradicionales y digitales difunden estos eventos los cuales por su frecuencia e impacto que tienen sobre las organizaciones se limitaron a cinco: robo, extorsión, amenazas, secuestro y balaceras que para propósitos de este estudio constituyen un entorno adverso. El objetivo es conocer que tan cercanos están los empresarios propietarios de negocios familiares a estos eventos, así como determinar en su percepción que impacto tienen en el desempeño de su organización y en su nivel de estrés y ver si es posible agruparlos con base a dichas percepciones. Utilizando muestreo por conveniencia y procesando la información con estadísticos descriptivos, tablas cruzadas y análisis de conglomerados, los resultados muestran que los empresarios han afrontado de manera personal un promedio de 1 evento de 5 posibles y otros hasta 4, que al medir su nivel de estrés con una escala validada y confiable manifiestan estar en un nivel moderado, que sí consideran que el impacto que el entorno tiene en su nivel de estrés y en el desempeño general de su empresa tiende a ser alto en general y que esas dos variables permiten clasificarlos en 2 grandes grupos, distribuidos uniformemente por edad, genero y tamaño de empresa y que se separan básicamente porque un grupo ve las dos variables con muy alto impacto y el otro grupo con impacto moderado a bajo. Se presentan implicaciones y limitaciones.

Palabras clave: entorno adverso, nivel de estrés, empresarios propietarios de negocios familiares



Enfrentando un Entorno Adverso: El Impacto Percibido de Factores Externos en el Nivel de Estrés y en el Desempeño de Empresas Familiares

Introducción

Durante los últimos años México ha enfrentado un incremento en sus índices de criminalidad que han sido combatidos a través de la creación de nuevas fuerzas policiales y con la intervención del ejército y la marina en la defensa de la ciudadanía. Hablar de violencia se ha vuelto cotidiano así mismo escuchar de ella a través de los medios tradicionales como radio, televisión y periódicos como a través de las redes sociales que se han convertido en una línea directa que informa lo que está sucediendo de manera instantánea y a las cuales se acude cuando se requiere información fresca y fidedigna. En general se considera que esta situación ha cambiado hábitos de vida y que afecta a la población en general, lo cual motiva la presente investigación. La incógnita es conocer hasta que punto la serie de eventos violentos que enfrentamos tiene impacto en la empresa y en el estrés que los administradores de dichas empresas sienten y pueden considerar que es producto de dichos eventos.

Los empresarios dueños de una empresa familiar y que la administran tienen características y habilidades tales que les han permitido la creación, permanencia y crecimiento de su organización y tanto en porcentaje como en su contribución a la economía, las empresas familiares son muy relevantes ya que son generadores de empleo y reactivadores de la economía del país; además de que una empresa familiar también contribuye a la calidad de vida de sus comunidades apoyando el bienestar de varias instituciones (Stavrou & Swiercz, 1998). También considerando que las empresas familiares son la forma más común de negocio en el mundo (Lee, 2004), están presentes en cualquier país, son abundantes en México y en el mundo y que en ellas muchas veces el dueño del negocio es el que las administra, fueron seleccionadas para el estudio

Por lo cual esta investigación se orientara a determinar el impacto que los eventos violentos al generar un entorno adverso para las organizaciones, han hecho que los administradores y en este caso, los dueños del negocio, perciban que haya afectado el logro de sus metas y en general el desempeño del negocio.

La selección de participantes se apoya también con base a lo que la International Family Enterprise Research Academy (IFERA, 2003) establece de que alrededor del mundo, la mayoría de las empresas son consideradas familiares, para Latinoamérica reportan un 65% aproximadamente de empresas familiares y no sólo son importante desde el punto de vista de la cantidad de empresas familiares que puede tener un país, sino desde el punto de vista de su contribución económica al país y la definimos como aquella cuyo control propietario la tiene una sola familia y donde dos o más miembros de la familia influyen significativamente en la dirección de la empresa a través de sus derechos de propiedad, roles administrativos o lazos familiares (Davis, 2007).

No es tarea fácil definir el concepto estrés, sus consecuencias y su impacto en las empresas es innegable, esta investigación busca establecer en la percepción de los empresarios dueños de empresas familiares, dichos impactos de manera global. García establece que es



necesario reconocer los síntomas del estrés, pues en caso de existir es necesario solucionarlo para evitar las consecuencias que éste genera. Considerando lo expresado es necesario determinar como medir el nivel de estrés pues como ya se menciona, no sabemos hasta que punto el empresario propietario de una empresa familiar, esta consiente de su nivel de estrés y además tiene idea precisa de que factores lo están generando y conjuntar los elementos mencionados para generar una visión fresca de la situación actual que dichos empresarios enfrentan.

Fundamentos Teóricos

En la búsqueda de estudios acerca del impacto del entorno en el desempeño de las empresas, al parecer, lo que se encuentra es respecto a estudios hechos dentro del lugar de trabajo y en donde se presentan entornos de violencia o de acoso, respecto al entorno de la empresa los estudios van mas encaminados hacia el efecto de variables socio-económicas o bien hacia entornos hospitalarios.

Existen estudios relacionados con crimen y violencia, pero no específicamente orientados a la organización, los que si lo consideran son los estudios hechos en países como Colombia, Rubio (1993) establece “el resumen del estado del debate en materia de impacto del crimen y la violencia en Colombia se puede dividir en cuatro grandes áreas. Está en primer lugar el problema de la dimensión, o por lo menos la descripción, de la violencia y de las actividades delictivas. Bajo el supuesto de que estos fenómenos son socialmente indeseables el señalar su magnitud, compararla con la de otras sociedades, o mostrar que ha crecido, lleva implícito el mensaje de que la sociedad está pagando un costo. Entra en segundo término el asunto, algo desatendido, de las secuelas del crimen sobre la distribución de la riqueza. Está en tercer lugar el análisis del impacto que la violencia tiene sobre la eficiencia productiva. Por último, se puede señalar el efecto sobre las instituciones.” El autor presenta una recopilación del tipo de estudios que se han hecho en estas 4 áreas y establece que en lo que se refiere al impacto en las instituciones, la mayoría de trabajos tiende a ocuparse de instituciones impartidoras de justicia, en general no habla del impacto en organizaciones privadas.

Lo anterior nos llevó a buscar en la información manejada por los medios tradicionales y electrónicos y establecer los eventos que se repiten de manera sistemática en ellos. Los que son más comunes e involucran de manera directa a las empresas son: robo, secuestro, amenazas, extorsión y balaceras.

La afirmación de que afectan es basada en el hecho de que el robo impacta directamente sobre el patrimonio de la empresa y en ocasiones hasta de los clientes que asisten a ella, los secuestros se dan hacia los propietarios de la empresa y/o su familia o bien hacia empleados de la empresa que los involucran al solicitar el apoyo para poder pagar lo que sea la demanda del secuestrador, respecto a las amenazas y extorsión, van sobre los dueños y solicitan lo que se conoce como “pago de piso” que es una cantidad de dinero establecida por el perpetrador y que se debe pagar para permitir que el negocio “este protegido” y pueda laborar “sin problemas” y generalmente previamente hay una serie de amenazas para convencer al empresario de la necesidad de hacer el pago y donde se presentan las consecuencias de no hacerlo, respecto a las balaceras afectan pues hasta los propios



trabajadores tienen miedo de asistir a la empresa pues pueden verse envueltos con una de estas eventualidades en su trayecto ó previenen la llegada de clientes por las mismas razones creando una vez más efectos negativos sobre los empresarios que enfrentan incertidumbre y que posiblemente ven afectadas sus metas. Para propósito de este estudio y considerando que los resultados de estos eventos externos a la organización derivan en un ambiente que no ayuda al negocio y mas bien lo perjudica y que el empresario no tiene manera de controlarlas, para propósito de esta investigación, a las situaciones adversas recién mencionadas en su conjunto se les define como entorno adverso.

Por lo anterior consideramos que los empresarios están expuestos a el definido como entorno adverso no solamente por su exposición al el entorno a través de los medios de comunicación, sino por su experiencia personal y por el conocimiento que de eventos ocurridos a conocidos y parientes lo cual consideramos que debe tener un efecto acumulativo , la expectativa es que el numero de eventos afrontados de manera individual sea menor que el que conocen a través de sus conocidos y que a mayor numero de eventos mayor sea el impacto en el nivel de estrés.

El concepto estrés se ha desarrollado a través del tiempo, Barrón & Barrón (2001) presenta el origen de la palabra estrés desde diferentes perspectivas y de cómo el vocablo entro a la lengua española tanto al lenguaje de diferentes ciencias así como al lenguaje popular y establecen que “ El estrés se refiere a una situación del organismo que forma parte de su plan general para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias, y esfuerzos a que está expuesto.” Ellos mismos presentan las definiciones de Ivancevich y Matteson que establecen “se considerará al estrés como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.” además “Las características individuales pueden abarcar variables como la edad, el sexo, la raza, las condiciones de salud y la herencia. Los procesos psicológicos pueden incluir componentes de las actitudes y creencias, los valores y muchas otras dimensiones de la personalidad, tales como el locus de control y la tolerancia a la ambigüedad”. Así como la de Robbins, S., que nos dice que “podemos definir el estrés como: una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.”

Laazarus (1999) también define el estrés y lo relaciona con las reacciones que un individuo tiene en diferentes arenas como son la cognitiva-emocional, conductual y fisiológicas ante la evaluación que hace de su entorno con base sus recursos, obstáculos y amenazas, esta definición expresa de manera muy sencilla como el estrés afecta nuestra salud, sentimientos y por supuesto esto desemboca en como actuamos cuando se presenta.

Campo-Arias, Bustos-Leiton & Romero-Chaparro, (2009), p. 273 establecen; “El estrés es una respuesta adaptativa física y psicológica ante las demandas y amenazas del entorno. Las características de la respuesta guardan una relación importante con aspectos individuales, sociales y culturales que dan un aspecto particular a la experiencia percibida de cada persona.”



Para medir el nivel de estrés se requiere una escala validada y confiable, adecuada para la población Mexicana, la literatura nos lleva a la escala de Cohen, Kamarak y Mermelstein (1983) que los autores establecen que busca medir como las situaciones de nuestra vida las consideramos como estresantes, llamada PSS-14 (perceived stress scale) la cual cuenta con 3 versiones. La escala ha sido probada para diferentes poblaciones los autores Tapia, Cruz, Gallardo & Dasso (2007) la validaron para estudiantes de bajos recursos en Chile, Campo-Arias, Bustos-Leiton & Romero-Chaparro, (2009) la probaron con universitarios en Colombia, González & Landero (2007) llevaron a cabo la validación para la población Mexicana y Alimar, Ánello & Geohanna (2013) lo hicieron para una muestra de funcionarios públicos venezolanos. Los diferentes autores han encontrado que la escala es válida y confiable.

Salgado, Mo-Carrascal & Monterrosa-Castro, (2013) realizaron una búsqueda de escalas para ser utilizadas para la medición del estrés psicológico en el climaterio y en su estudio presentan una revisión y comparación de las tres versiones de las escalas de Cohen et al y establecen que se ha traducido a 25 idiomas y que es una de las más utilizadas para la medición del estrés. Por lo anteriormente expuesto y considerando que la escala ya ha sido probada para la población Mexicana la escala seleccionada fue la PSS-14 en su versión en español.

Objetivos del estudio

En base a lo planteado anteriormente, se identificó un área de oportunidad para definir si se puede establecer el impacto que el vivir en un entorno adverso, enfrentando de manera personal o sabiendo de situaciones que ocurren a sus conocidos y parientes, han generado en los propietarios de empresas familiares, efectos en su nivel de estrés, así como en el desempeño de sus organizaciones.

El objetivo general de esta investigación es encontrar el tipo de eventos que con más frecuencia enfrentan los propietarios de empresas familiares, así como el efecto percibido que dichos eventos tienen en su nivel de estrés así como el impacto en el desempeño de sus organizaciones.

- 1.- Determinar frecuencia y tipo de eventos que enfrentan en su cotidianeidad los propietarios de empresas familiares.
- 2.- Determinar el nivel de estrés y que tanto es atribuible al entorno que enfrentan
- 3.- Establecer relaciones entre los eventos adversos y su impacto en el desempeño de la organización
- 4.- Determinar si es posible clasificar a los participantes con base a su percepción de las variables de impacto del entorno.

Lograr los objetivos planteados, permitirá al empresario propietario de empresas familiares comprender la situación que enfrenta actualmente en el que denominamos entorno adverso y lo apoyará a definir mejores prácticas que le permitan lidiar con la situación de manera más objetiva y focalizar sus esfuerzos.



Método

Para lograr los objetivos de investigación iniciamos determinando cuales son los eventos más comunes con los que se enfrentan los empresarios a todos los niveles, el ambiente adverso en que actualmente se encuentran incluye: robo, directamente a la empresa; extorsión, llamado también “cobro de piso” y que se refiere a la petición de entrega de una cierta cantidad de dinero conocida como “cuota” por permitir al negocio trabajar sin problemas pues por dicha cuota reciben “protección”; amenazas, que son llamadas telefónicas o visitas personales a la empresa en donde se externan peticiones que de no ser cumplidas generaran acciones contra el negocio y además el denunciarlas puede afectar no solo al negocio, sino a la integridad de la familia ; secuestro, el cual consiste en la privación de la libertad ya sea del empresario o de un familiar directo, él cual será reintegrado tras la paga de una cantidad establecida, condición que aún siendo cumplida, no garantiza que la persona secuestrada sea regresada con vida. En éste caso así como con las amenazas existen llamadas falsas que amedrentan y generan miedo y estrés en quienes las reciben.

Finalmente se incluyó también el evento de balaceras, actualmente se dan sin previo aviso y a cualquier hora y lugar. La decisión de tomar estos cinco tipos de eventos adversos fue el resultado de revisar en periódicos y noticieros de radio y televisión, de la existencia de sitios en las redes sociales que comentan las situaciones que se viven al momento y de la entrevista exploratoria hecha a algunos dueños de negocios que expresan experiencias vividas y establecen que son los eventos que se comentan en las conversaciones cotidianas que se dan en familia y/o en eventos sociales o de trabajo.

El método de muestreo fue no probabilístico de conveniencia, es decir, se seleccionaron las unidades de acuerdo a su disponibilidad ya que la aplicación de las encuestas se realizó con base al apoyo de un grupo de estudiantes que fueron capacitados para su aplicación y que como característica común tenían el tener contacto con un empresario dueño de negocio propio, que lo administraba y que podía conectarlos con al menos otro más. El acercamiento a los empresarios tuvo que ser de esa manera por la gran dificultad de contactarlos por la desconfianza que el propio entorno ha propiciado.

El diseño de la encuesta se desarrolló en cuatro apartados comenzando por las preguntas sobre los eventos que a tenido que enfrentar de manera propia y los que ha conocido a través de su interacción con el entorno y que ya fueron mencionados que buscan cubrir el primer objetivo que es determinar frecuencia y tipo de eventos que enfrentan en su cotidianeidad los propietarios de empresas familiares.

Para cumplir con el segundo objetivo específico se utilizó la escala establecida para medir el estrés percibido, elaborada por Cohen, Kamarak y Mermelstein (1983) conocida como Escala Global de Estrés Percibido y posteriormente adaptada al Español en México por Landero y González (2004). Esta escala contiene catorce ítems con siete preguntas redactadas positivamente [4,5,6,7,9,10,13] y otras siete redactadas de forma negativa [1,2,3,8,11,12,14], con cinco opciones de respuesta, que exploran sentimientos y pensamientos durante el último mes y están presentados en la Tabla 3. Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos para medir los ítems de este apartado, siendo el 1 “nunca” y el



número 5 “casi siempre” Mediante la escala se buscó definir el nivel de estrés percibido por los participantes considerando los factores presentados en cada pregunta y aunque las respuestas son subjetivas pues es su percepción, los llevan a evaluar una serie de componentes que generan una percepción global que se va construyendo con sus respuestas a situaciones cotidianas.

La tercera parte del cuestionario esta dirigida a cumplir igualmente con el tercer objetivo específico que es establecer relaciones entre los eventos adversos y su impacto en el desempeño de la organización, para esto se realizaron 4 preguntas con escala Likert del 1 al 7 donde 1 significa “muy bajo” y 7 es “muy alto”, refiriéndose al impacto que la situación adversa que ha vivido ha impactado: su nivel de estrés, su negocio, su éxito en logro de metas y su desempeño comparativamente con sus competidores.

Finalmente en cuanto a las características demográficas se realizaron cuatro preguntas dicotómicas y de opción múltiple relacionadas con el tamaño de su empresa, así como su giro, edad y género.

Previo a la aplicación de las encuestas, se acudió con un experto en encuestas y otro en lenguaje, la escala ya había sido traducida y validada en Español aunque teníamos varias versiones fraseadas dependiendo del país en donde se realizó la validación, optamos por la versión Mexicana y en opinión de los expertos consultados no tenía problemas para su aplicación. Se aplicó una prueba piloto a 2 empresarios dentro del mercado meta, para asegurar y en dado caso identificar errores de redacción o falta de comprensión de las preguntas. Se hicieron las modificaciones pertinentes y se determinó la encuesta final.

Para cumplir los objetivos específicos planteados en esta investigación se realizaron diversos análisis estadísticos que incluyeron técnicas univariadas y multivariadas, asimismo para medir la confiabilidad de la escala de estrés se utilizó la medida del coeficiente Alfa de Cronbach, la cual si es mayor a 0.6 indica una confiabilidad satisfactoria de consistencia interna (Malhotra, 2006).

Para poder determinar el nivel de estrés en los participantes, se realizó un análisis de factores de componentes principales y rotación Varimax en la escala de estrés para identificar si las variables podían ser separadas en varios factores y conocer la varianza explicada por los mismos y poder comparar los resultados obtenidos con los de dichos autores que validaron la escala en otras poblaciones. Igualmente se realizó un análisis descriptivo de las medias generales, los mínimos y máximos, varianza y desviación estándar de cada reactivo con el propósito de determinar el nivel promedio de estrés percibido de la muestra. Las preguntas fraseadas de manera positiva a mayor valor de la media mas influencia en el nivel de estrés, por lo que para llevar a cabo el análisis las preguntas fraseadas de manera negativa fueron cambiados sus valores para hacerlas comparables con las otras.

Finalmente para el cuarto objetivo utilizamos una técnica multivariada llamada Análisis de conglomerados, se definió utilizar el conglomerado de 2 pasos (two-step cluster) para procesar la información y definir si es posible agrupar a los participantes con base a sus percepciones del impacto de los eventos que se presentan en un entorno adverso y los



resultados fueron contrastados al segmentar la muestra y ver el comportamiento y distribución de los participantes ante las variables genero, tamaño de empresa y promedio de eventos enfrentados.

Resultados

Se aplicaron 196 encuestas en Monterrey y los municipios de su área conurbada, de los cuales el 82% (161) de los participantes fueron a hombres y el 18% (35) a mujeres, todos ellos propietarios de empresas familiares. con una edad promedio 46.1 años. En cuanto al tamaño de la empresa el 23.6% es Micro, , el 41.5% es Pequeña, el 24.6% Mediana y un 10.3% Grande.

Los estadísticos descriptivos de las preguntas relacionadas con el hecho de enfrentar eventos adversos de manera personal o por haber compartido la experiencia de otros da como resultado que la mayoría han enfrentado al menos uno de los eventos mencionados ya que la media es 0.9439, los resultados se presentan en la tabla 1.

Tabla 1 Estadísticos descriptivos del numero de eventos enfrentados de manera personal.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
EventosP	196	.00	4.00	.9439	.98809	.976
Valid N (listwise)	196					

La tabla 2 muestra los estadísticos descriptivos de los eventos enfrentados ya sea de manera personal o bien conocidos a través de otros. El mas frecuente es el secuestro, en segundo lugar las amenazas y en tercer lugar con la misma frecuencia están el robo y la extorsión. Con referencia a lo que los participantes afirman conocer por otros medios, era esperado que fuera un mayor número y así resultado, el cambio mas notorio es en el porcentaje de participantes que conocen de balaceras, aunque solo el 2% de ellos las han enfrentado de manera personal. Las dos situaciones sirven para dar idea de la agresividad en el medio en que se mueven y nos lleva a considerar que realmente el entorno es adverso.



Tabla 2 . Frecuencias de eventos Personales y de Otros

		SecuestroP	RoboP	ExtorsionP	AmenazasP	BalacerasP
N	Valid	65 33%	35 17.8%	35 17.8%	44 22.3%	4 2.0%
	Missing	132	162	162	153	193

		SecuestroO	RoboO	ExtorsionO	AmenazasO	BalacerasO
N	Valid	94 47.7%	124 62.9%	87 44.2%	78 39.6%	86 43.7%
	Missing	103	73	110	119	111

El segundo objetivo es determinar el nivel de estrés percibido de los participantes, la escala utilizada fue la PSS-14 validada para la población Mexicana, se realizó un análisis de factores con rotación Varimax, el cual arrojó que las variables de la escala de estrés percibido podían ser separadas en 3 factores, que explican el 48.24 de la varianza. La muestra resultó ser adecuada pues se obtuvo un KMO de 0.81 y el resultado de la varianza explicada es comparable a los resultados obtenidos por los diferentes autores que la han utilizado y validado.

La escala de nivel de estrés (PSS-14) fue analizada a través del coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de sus reactivos, el coeficiente resultó 0.881, considerando que el coeficiente es mayor a 0.6 (Malhotra, 2008) se puede concluir que la escala indica una confiabilidad satisfactoria.

A través de un análisis descriptivo de las medias generales, se identificó que los mínimos y máximos para todas las variables fue de 1 como “nunca” y 5 como “casi siempre”; asimismo la desviación estándar para todas las variables se mantuvo entre 0.7359 y 1.0001. Se calculó el promedio general de las medias de cada variable y resultó en un valor de 2.379 es decir, el valor se colocó entre el “nunca” y el punto neutral dentro de la escala de medición, por tanto en base a estos resultados se puede concluir que los participantes tienden a percibirse, considerando los puntos evaluados, con un nivel moderado de estrés.

La tabla 3 muestra los estadísticos descriptivos de la escala de estrés percibido.



Tabla 3. Estadísticos descriptivos para la escala de Estrés Percibido

ESCALA	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
1. ¿Te has sentido molesto a causa de alguna situación inesperada?	196	1	5	553	2.8214	0.88506	0.783
2. ¿Te has sentido incapaz de controlar hechos importantes en tu vida?	195	1	5	425	2.1795	1.01717	1.035
3. ¿Te has sentido continuamente tenso?	195	1	5	604	3.0974	0.96631	0.934
4. ¿Resolviste de manera exitosa las discusiones desagradables en tu vida?	196	1	4	351	1.7908	0.81153	0.659
5. ¿Sentiste que enfrentaste exitosamente los cambios importantes que estaban ocurriendo en tu vida?	196	1	4	327	1.6684	0.74229	0.551
6. ¿Confiaste en tu capacidad para manejar tus problemas personales?	196	1	5	298	1.5204	0.77433	0.6
7. ¿Sentiste que las cosas te estaban resultando como tu querías?	196	1	4	401	2.0459	0.85511	0.731
8. ¿Encontraste que no podías resolver todas las situaciones que tenías que enfrentar?	196	1	5	514	2.6224	1.06232	1.129
9. ¿Has podido controlar los hechos desagradables de tu vida?	195	1	5	375	1.9231	0.82439	0.68
10. ¿Sentiste que estabas colapsado con las situaciones que te ocurrieron?	196	1	5	397	2.0255	0.99967	0.999
11. ¿Te has sentido molesto por situaciones que estaban fuera de tu control?	196	1	5	543	2.7704	0.97315	0.947
12. ¿Te has encontrado pensando en las situaciones que tienes que resolver?	196	2	5	814	4.1531	0.76261	0.582
13. ¿Has sido capaz de manejar tu tiempo según tus propias necesidades?	196	1	5	382	1.949	0.93778	0.879
14. ¿Sentiste que los problemas se te habían acumulado?	196	1	5	537	2.7398	0.93844	0.881

Para cumplir el tercer objetivo se calcularon los estadísticos descriptivos de las 4 preguntas relacionadas con la percepción de los participantes de cómo el entorno adverso que enfrentaban tenía impacto en su nivel de estrés, en su empresa, en el éxito que consiste en lograr sus metas y en su comparación con la situación de sus competidores.



La tabla 4 presenta los resultados en donde puede apreciarse que el impacto mas alto lo perciben en el éxito que alcanzan a lograr sus metas, seguido de su propio nivel de estrés y después por el desempeño general de la empresa, el percibido como mas bajo es el comparativo con su competencia, una probable explicación es que el efecto del entorno los afecta a todos por lo que consideran que el impacto es menos que en otros rubros como el caso del logro de metas en donde el efecto lo consideran de mediano a alto.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos del impacto del entorno adverso sobre el estrés y desempeño de la empresa.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Impactoestres	194	1.00	7.00	4.3969	1.62308	2.634
ImpactoEpresa	195	1.00	7.00	3.9641	1.81737	3.303
LogroMetas	195	2.00	7.00	5.2410	1.17463	1.380
ComparacionComp	196	.00	5.00	3.6071	.84959	.722
PromEscala	196	1.29	3.86	2.3764	.48203	.232
Valid N (listwise)	193					

Se corrió una correlación entre las variables presentadas en la tabla 4 y se añadió la variable numero de eventos personales, considerando que podría darse una correlación entre el nivel de estrés contra el numero de eventos promedio enfrentados o entre el dicho numero con el impacto en el nivel de estrés, los resultados muestran que en general no se dan correlaciones significativas entre estas variables, la excepción es la correlación entre el impacto percibido del entorno en el nivel de estrés con el impacto en el desempeño general de la empresa, se obtiene una correlación de 0.567 con un nivel de significancia del 0.01 y a dos colas. Éste resultado nos implica que si el participante percibe que su empresa se esta viendo afectada por el entorno y que probablemente sus recursos para combatir la situación al ser limitados o fuera de su control, generen un impacto significativo en su nivel de estrés, lo cual suena razonable.

Buscando conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre las variables de impacto del entorno en el nivel de estrés, en el impacto sobre el desempeño general de la empresa y el logro de metas se segmentó la muestra con base al tamaño y se corrieron tablas cruzadas, los resultados muestran que ninguna de las 3 variables muestra diferencias significativas, lo que implica que la percepción de los propietarios de empresas micro, pequeñas, medianas y grandes ven de manera similar el impacto del entorno adverso.



Tabla 5. Tabla cruzada que presenta la distribución de los participantes por tamaño de empresa y conglomerado.

		TwoStep Cluster Number		Total	
		1	2		
Tamaño	Micro	Count	19	26	45
		% within Tamaño	42.2%	57.8%	100.0%
		% within TwoStep Cluster Number	25.7%	22.0%	23.4%
		% of Total	9.9%	13.5%	23.4%
	Pequeña	Count	35	45	80
		% within Tamaño	43.8%	56.3%	100.0%
		% within TwoStep Cluster Number	47.3%	38.1%	41.7%
		% of Total	18.2%	23.4%	41.7%
	Mediana	Count	12	35	47
		% within Tamaño	25.5%	74.5%	100.0%
		% within TwoStep Cluster Number	16.2%	29.7%	24.5%
		% of Total	6.3%	18.2%	24.5%
Grande	Count	8	12	20	
	% within Tamaño	40.0%	60.0%	100.0%	
	% within TwoStep Cluster Number	10.8%	10.2%	10.4%	
	% of Total	4.2%	6.3%	10.4%	
Total	Count	74	118	192	
	% within Tamaño	38.5%	61.5%	100.0%	
	% within TwoStep Cluster Number	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	38.5%	61.5%	100.0%	

Finalmente para ver si es posible clasificar a los empresarios en grupos con base a las variables de impacto del entorno en el nivel de estrés y la empresa se utilizó la técnica multivariada conglomerados de 2 pasos (Two step Cluster), éste método combina las ventajas de los métodos jerárquicos y no-jerárquicos de obtención de conglomerados, permite explorar definiendo el número de conglomerados deseado o bien establece su número óptimo, también permite mezclar variables continuas y categóricas y el manejo de bases de datos grandes. Además presenta los resultados de una manera gráfica fácilmente comprensible por lo que se consideró el más adecuado para analizar nuestros datos.

Exploramos determinando el número de conglomerados deseado y también dejando que la técnica eligiera el número de conglomerados óptimo, al definir 3 o 4 conglomerados el ajuste del modelo resultaba bajo y la relación entre los tamaños de los conglomerados se hacía muy alta, alrededor de 4 cuando lo recomendado es 2.

Como ya se mencionó la técnica permite el uso de variables categóricas como son el género y el tamaño de empresa, pero al ser utilizadas para el análisis se convertían en la base para



hacer la separación por lo que se eliminaron. Finalmente el modelo que mejor ajusto a la muestra fue el que la separa en 2 conglomerados. El modelo presenta un ajuste satisfactorio y la relación entre el tamaño de los conglomerados es también muy buena de 1.57

La gráfica 1 muestra el nivel de importancia de las variables en cada conglomerado. Se ve que las dos variables de mayor importancia son el impacto que el entorno tiene sobre el nivel de estrés y sobre el desempeño general de la empresa, las otras tres no sirven mucho para discriminar pero si es observable que en el conglomerado 2 la media de los participantes que lo conforman están ligeramente por debajo de la media general en esas variables y que en el conglomerado 1 sucede lo contrario.

Buscando perfilar a los participantes de cada conglomerado observamos que:

Conglomerado 1 se encuentran los participantes que consideran que el impacto de las eventos en un entorno adverso en su nivel de estrés y en el desempeño de su empresa en general es alto, este grupo es el 38.9% de la muestra, contiene 77 participantes 62 hombres y 15 mujeres y con edad promedio de 45.47 años. Han pasado por situaciones difíciles y lo expresan en su percepción del impacto.

Conglomerado 2 se encuentran los participantes que ven dichos impactos mas bien bajos, no le dan demasiada importancia, es el conglomerado más grande de los dos y representa un 61.1% de la muestra con 118 participantes, 96 hombres y 22 mujeres con edad promedio de 46.20 años, se agrupan los que comparativamente con el otro conglomerado, tienen una media muy inferior en las primeras 2 variables y ligeramente más bajo que la media en las otras tres y que también han pasado por situaciones difíciles, los estadísticos lo muestran, pero al parecer han tomado la situación con una actitud positiva.

La distribución por genero y tamaño de empresa en ambos conglomerados es muy uniforme y ambos grupos se encuentran muy cercanos a la edad promedio de la muestra que es 46.1 años. Respecto a la variable tamaño de empresa, al revisar la tabla 5 observamos que los participantes se distribuyen de manera uniforme a través de los 4 tamaños de empresa.

Es tentador considerar que la diferencia entre los dos grupos sea meramente cuestión de actitud y que tengamos empresarios optimistas y pesimistas, pero no es tan sencillo, el estudio no permite saber que tan fuertes fueron los eventos enfrentados y aunque en ambos conglomerados los han vivido, solo sabemos el numero, mas no la profundidad ni las implicaciones para quien responde y que es una limitante de este estudio. Considerando una perspectiva diferente el optimismo como puede ser una manera de enfrentar los hechos de manera positiva y seguir adelante, también puede llegar a ser una negación de ver la realidad y que conlleva otro tipo de implicaciones.

Algo que si es posible, considerando lo que acabamos de mencionar es encontrar como estaban distribuidos los eventos adversos en cada conglomerado buscando descartar la posibilidad de que los participantes en el conglomerado 1 concentren a aquellos con alto numero de eventos enfrentados por lo que se generó una tabla cruzada para ver como estaban distribuidos por conglomerado y si existían diferencias significativas entre los 2 conglomerados en esa variable y la respuesta es no, si hay mas eventos adversos en el



conglomerado 1, pero no hay diferencias estadísticamente significativas. En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos

Grafica 1. Resultado del modelo de conglomerados

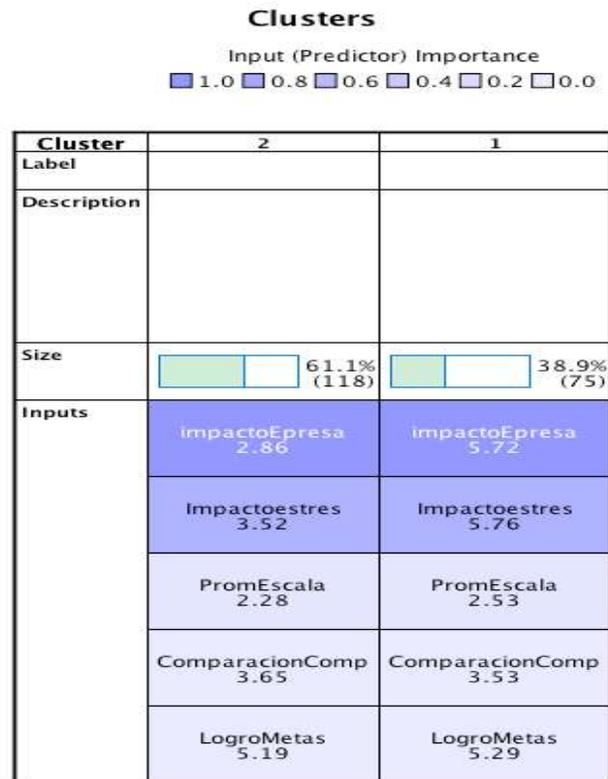


Tabla 6. Tabla cruzada de distribución de eventos por conglomerado.

		EventosP					Total
		.00	1.00	2.00	3.00	4.00	
TwoStep Cluster Number	Count	27	31	13	1	2	74
	% within TwoStep Cluster Number	36.5%	41.9%	17.6%	1.4%	2.7%	100.0%
	% within EventosP	35.1%	43.7%	44.8%	8.3%	66.7%	38.5%
	% of Total	14.1%	16.1%	6.8%	0.5%	1.0%	38.5%
	Count	50	40	16	11	1	118
	% within TwoStep Cluster Number	42.4%	33.9%	13.6%	9.3%	0.8%	100.0%
	% within EventosP	64.9%	56.3%	55.2%	91.7%	33.3%	61.5%
	% of Total	26.0%	20.8%	8.3%	5.7%	0.5%	61.5%
Total	Count	77	71	29	12	3	192
	% within TwoStep Cluster Number	40.1%	37.0%	15.1%	6.3%	1.6%	100.0%
	% within EventosP	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	40.1%	37.0%	15.1%	6.3%	1.6%	100.0%

Conclusiones

Se cumplieron los objetivos planteados y al ver los resultados obtenidos, nos lleva a considerar que los empresarios dueños de empresas familiares si están enfrentando un entorno adverso, considerando que el 60.6% de ellos han enfrentado al menos un evento violento que un 8.6% ha vivido 3 o 4 de los 5 tipos de evento y que la tercera parte de los participantes han sufrido de manera personal un secuestro y a eso hay que sumarle lo que llegan a conocer por otros medios, donde vemos que los porcentajes se duplican o triplican para cada evento y en el caso de las balaceras se va de 2% a un 43.4% la consideración de que el ambiente en que vivimos es difícil y violento, pasa de ser una percepción para convertirse en realidad.

Resulta interesante encontrar que con base a una escala validada y confiable los empresarios se ven con un nivel de estrés moderado, pero que al establecer el impacto que el entorno adverso tiene en su nivel de estrés y en el desempeño de su empresa lo califican tendiendo a alto, probablemente porque han sentido el impacto que lo llevo a disminuir sus ventas, cerrar sucursales o vivir momentos difíciles al enfrentar cualquiera de los eventos estudiados.

Algo muy interesante es que al segmentar la muestra y hacer las pruebas para establecer si había diferencias estadísticamente significativas con base al tamaño de empresa, edad y género, estas no existen, al parecer la percepción es la misma sin importar tamaño de empresa, edad, o género.

Fue posible separar a los participantes caracterizándolos en 2 grandes grupos, los cuales también se distribuyen de manera uniforme a través de los 4 tamaños de empresa y que no se diferencian ni por edad, ni por género. Un grupo que se siente muy afectado por el



entorno de violencia tanto en su nivel de estrés y el desempeño general de su empresa y un poco arriba de la media general en las otras 3 variables del modelo que son logro de metas, comparación con competidores y el promedio general de la escala de nivel de estrés. Un segundo grupo que ve la situación de manera mas ligera y que en las dos primeras variables se encuentran muy debajo de la media general y también ligeramente abajo en las otras 3 variables.

Algo muy relevante es que al medir el nivel de estrés en la escala en general los participantes muestran un nivel moderado de estrés y no hay diferencia ni por tamaño de empresa, género o número de eventos enfrentados.

Los resultados obtenidos muestran una imagen actual de la situación que viven los empresarios propietarios de su propia empresa. Las implicaciones de este estudio nos lleva a considerar la necesidad de que los empresarios dueños de negocios familiares deben estar conscientes de cómo el entorno los afecta de manera diferente y de buscar controlar lo que este dentro de sus posibilidades, aún sabiendo y comprendiendo que mucho de esto esta fuera de su control. También es relevante que para la muestra estudiada todos están sufriendo los efectos y que no es posible hacer una diferenciación al decir que afecta mas a los hombres o las mujeres, a los propietarios de empresas chicas mas que los de las grandes o al revés, ni tampoco por edad. El estudio presenta una visión actual de cómo pueden ser agrupados los empresarios dueños de negocios familiares mexicanos, para conocerlos mejor, además, sirve a las organizaciones a tomar decisiones de forma proactiva que les llevan alcanzar sus objetivos estratégicos.

Limitaciones e Investigación Futura

El presente estudio se enfocó a empresarios que habitan en el noreste de México. Lo anterior nos lleva a considerar replicar el estudio en otras ciudades del país y en otros segmentos de población, para comparar y contrastar los resultados. Como ya se menciona, una limitación del estudio es considerar que los eventos que generan el entorno adverso tienen el mismo peso en todos los casos, cuando habrá casos en que el efecto final de alguno de los eventos pudo llegar a ser hasta el cierre del negocio.

Referencias Bibliográficas

Alimar, B., Ánello, S. & Geohanna, N. (2013) *Validación de la escala de estrés percibido (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos*; Universidad de los Andes, Vol. 13, No. 1, (2013) ppg. 117-133

Barron, J. & Barron, P. (2001) *Artículo Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. Población: Universidad Nacional de Río Cuarto*; 5to Congreso Nacional de Estudios del Trabajo.

Campo-Arias, A., Bustos-Leiton, G., & Romero-Chaparro, A. (2009) *Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia* Aquichan, Vol. 9, Núm. 3, Dic (2009) pp. 271- 280.



Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983) *A Global Measure of Perceived Stress; Journal of health and social behavior*, Vol.21, No.4 (Dec. 1983), pgs 385-396.

García, A. *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México.*

Davis, J. (Julio de 2007). *Governances of the family business owner.* Recuperado el Octubre de 2009, de <http://www.exed.hbs.edu/assets/fib-governance.pdf>

Gonzalez, M., & Landero, R. (2007) *Factor structure of the perceive stress scale (PSS) in a simple from Mexico;* Revista The Spanish Journal of Phsycology (2007) Vol.10, No.1, 199-206.

IFERA. (2003). *Family business dominate. International Family Enterprise Research Academy*, XVI (4), 235-240.

Ivancevich, J. & Matteson, M- (1993) *Organizational Behavior and Management*, 3 ra. Edución, Irwin

Laazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Apraisal and Coping.* New York, Estados Unidos, Springer Publishing Company.

Lee, J. (2004). *The effects of family ownership and management on firm performance.* SAM Advanced Management Journal, 69 (4), 46-53.

Malhotra, N.K. (2008). *Investigación de Mercados* (5ª Ed.). México: Pearson Educación.

Moral, J., Gonzalez, M., & Landero, R. (2011) *Estrés percibido, ira y burnout en amas de casa mexicanas;* revista Iberoamericana de Psicología y Salud, vol. 2, No. 2, julio 2011, pp.123-143, Sociedad Universitaria de Investigación en Psicología y Salud España.

Remor, Eduardo. (2006). "Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSE)", *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86-93.

Robbins, S. & Judge, T. (2012), *Organizational Behavior* (15th Edition), Prentice Hall.

Rubio, M. (1998), *La economía en una sociedad vioenta,* Revista d estudios Sociales, Vio 1, pp 22-32

Salgado, M., Mo-Carrascal, J., & Monterrosa-Castro, A. (2013) *Escalas para estudiar percepción de estrés psicológico en el climaterio;* Revista Ciencias Biomédicas, Julio (2013) pp 319-324.

Stavrou, E., & Swiercz, P. (1998). *Securing the future of the Family Enterprise: A Model of Offspring Intentions to Join the Business.* *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 23 (2), 19-39.



Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007) *Adaptación de la escala de percepción global de estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile*; *Psiquiatría y Salud Mental* (2007) XXIV, No. 1-2: pp 109-119



Octubre 8, 9 y 10 de 2014 ◆ Ciudad Universitaria ◆ México, D.F.



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

