



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

T E S I S I N A
PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LAS JORNADAS EXTENSAS DE TRABAJO EN EL ESTRÉS
LABORAL**

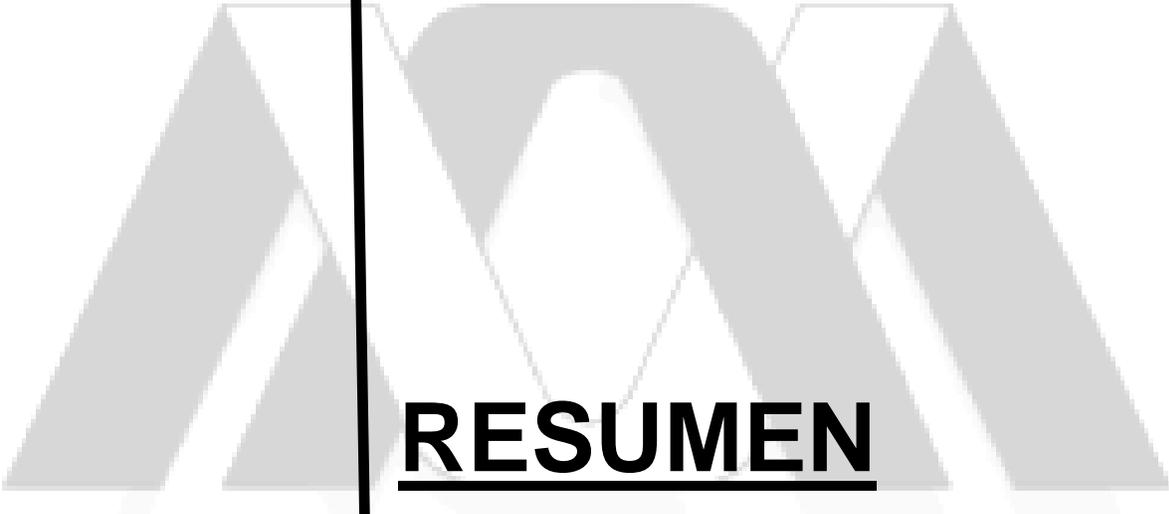
PRESENTA: JOSÉ LUIS ROJO CASTILLO 207218054



ASESORA: ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGÓN

ÍNDICE

	PAG.
RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	8
CAPITULO I: ESTRÉS	10
1.1 El estrés	11
1.2 Estresores	12
1.3 Respuesta ante el estrés	15
1.4 Formas de medir el estrés	20
CAPITULO II: ESTRÉS LABORAL	22
2.1 El estrés laboral	23
2.2 Causas del estrés laboral	24
2.3 Consecuencias del estrés laboral	28
2.4 El síndrome de Burnout	29
CAPITULO III: JORNADA LABORAL	34
3.1 Jornada laboral	35
3.2 Concepto y tipos de jornada laboral	37
3.3 Jornada laboral definida por la Constitución Política y la Ley Federal del Trabajo	40
3.4 Definición de jornada extensa de trabajo	43
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	45
4.1 Planteamiento del problema	46
4.2 Preguntas de Investigación y Objetivo	46
4.3 Hipótesis	47
4.4 Definición conceptual de las variables de estudio	47
4.5 Definición Operacional de las variables de estudio	47
4.6 Tipo de investigación	48
4.7 Sujetos de estudio	48
4.8 Escenario de estudio	49
4.9 Instrumento de medición	49
4.10 Procedimiento	50
CAPITULO V: DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	51
5.1 Estadística descriptiva de variables de estudio.	55
5.2 Coeficiente de Correlación de Pearson.	62
5.3 Regresión Lineal	62
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1 Conclusiones	66
6.2 Recomendaciones	68
BIBLIOGRAFIA	70
ANEXOS	73



RESUMEN

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Hoy en día el estrés laboral se ha considerado como la enfermedad de nuestros días y que ha producido que lo empleados presenten enfermedades que ocasionan ausentismo en los empleos y como consecuencia pérdidas económicas para las empresas. El estrés en su definición estricta es “La respuesta que tiene el organismo ante los estresores”, de igual manera se puede dar estrés psicológico y estrés fisiológico. La definición de estrés psicológico sería, “*El estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.* (Lazarus y Folkman)”.

El impacto que tiene el estrés en el ser humano, depende en gran medida de los recursos psicológicos y fisiológicos que cuente para hacerles frente a los estresores a los que se encuentre sometido, es por esto, que un tipo de estresor no tiene el mismo impacto con diferentes personas. Cuando el individuo es sometido a demandas ambientales o de su entorno, como lo pueden ser pérdidas humanas, esfuerzos grandes físicos, agresiones físicas o mentales, presiones de trabajo, etc., y no cuenta con los recursos psicológicos o fisiológicos para hacerles frente, podemos decir que se encuentra en estrés.

Hoy en día los seres humanos se encuentran gran tiempo de su vida en los centros de trabajo y estudios han demostrado que en estos centros es donde mayor cantidad de estrés generan por lo que se le ha dado el nombre de estrés laboral. “El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas)”.

El estrés laboral que presentan los empleados de cualquier organización es muy preocupante, ya que las consecuencias son desde pérdidas económicas, ausentismo por enfermedades crónicas, hasta la muerte en el peor de los casos. Es por esto que las organizaciones cada año invierten para revertir este mal.

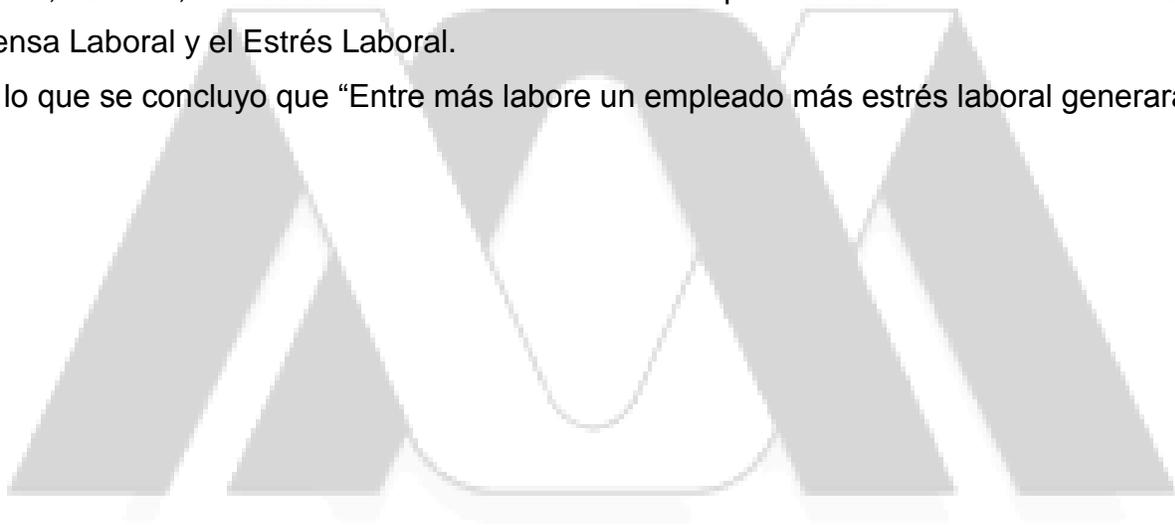
Sin embargo algo en lo que deben de estar atentas las organizaciones es el tiempo en que los empleados se encuentran expuestos ante los estresores laborales, ya que, entre más tiempo se encuentren expuestos más estrés laboral generaran. Esto debido a que el ritmo de la economía y de las propias organizaciones genera que los empleados le inviertan más de 48 horas laborales a su trabajo, lo cual rompe con la jornada de trabajo establecida por la

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y La Ley Federal del Trabajo que es de 48 horas semanales.

Para probar esto se realizó un estudio con los empleados de la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías”, para determinar la relación existente entre Jornadas Laborales Extensas y Estrés Laboral y comprobar que cuando la Jornada Laboral es más extensa, el estrés laboral aumenta.

Los resultados obtenidos en esta investigación, derivados de una estadística descriptiva de las variables de estudio para revisar su comportamiento particular, al igual que de aplicar el método de Correlación de Pearson para determinar la relación existente entre las dos variables y el método de Regresión Lineal para explicar la causalidad de las variables de estudio, es decir, con estos tres análisis se determinó que existe una relación entre la Jornada Extensa Laboral y el Estrés Laboral.

Por lo que se concluyó que “Entre más labore un empleado más estrés laboral generara”.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA



INTRODUCCIÓN

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

La presente tesis es producto de la investigación realizada a una “Entidad Gubernamental Dedicada a las Auditorias” sobre la relación que existe el laborar extensas jornadas de trabajo y el estrés laboral, al igual que la identificación de los principales factores de estrés que lo ocasiona. El resultado de la investigación nos proporcionara la manera de poder proponer técnicas para reducir el estrés laboral en los empleados de la “Entidad Gubernamental Dedicada a las Auditorias.

La presente tesina consta de seis capítulos que abordan las dos variables de estudio (Estrés Laboral y Jornada Extensa de Trabajo) en los siguientes temas descritos a continuación:

CAPITULO I. ESTRÉS: Este capítulo nos describirá de una manera breve como a evolucionado el estudió del estrés en el tiempo así como sus principales investigadores, llegando a la definición de estrés. De una manera general se describirán los diferentes tipos de estresores que tienen los seres humanos, la respuesta que tienen estos ante el estrés al igual que las formas de medir el estrés en los seres humanos. De esta manera estaremos abordando de una forma general el estrés y nos servirá de introducción para el capítulo dos.

CAPITULO II. ESTRÉS LABORAL: Con el capítulo I se abordo el estrés en general que nos sirvió para entenderlo. En este capítulo describiremos que es el estrés laboral que sufren los empleados en las instituciones de trabajo, las causas que los provoca y sus consecuencias tanto a nivel individuo como a nivel laboral. De igual manera se tiene un apartado especial para tratar sobre el efecto más peligroso del estrés laboral, que se llama “El Síndrome de Burnout”. Este efecto puede tener consecuencias muy delicadas tanto para los empleados o trabajadores como para las empresas.

CAPITULO III. JORNADA LABORAL: En este capítulo abordaremos una breve historia de cómo los trabajadores lucharon por una jornada laboral de ocho horas diarias o 48 horas a la semana, del concepto de jornada laboral y los diferentes tipos de jornadas laborales existentes actualmente en México. De igual manera se describirá la definición de jornada laboral por parte de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo al igual que de un organismo internacional como lo es la O.I.T., por ultimo, se definirá de una manera muy personal lo que se considero como jornada extensa de trabajo.

Con los anteriores tres capítulos estaríamos abordando de una manera teórica las dos variables de estudio (Jornada Extensa de Trabajo y Estrés Laboral) y los siguientes tres capítulos se abordara la investigación

CAPITULO IV. METODOLOGIA: En este apartado describiremos el tipo de metodología que se utilizo para desarrollar la investigación. Primeramente describiremos brevemente el planteamiento del problema, las preguntas de investigación surgidas por el planteamiento al igual que los objetivos buscados. Se propondrá la Hipótesis de estudio de la investigación para lo cual definiremos conceptual y operacionalmente las variables de estudió que están integradas a la hipótesis de investigación. Definiremos brevemente el tipo de investigación que se realizara, los sujetos de estudio para realizar la investigación al igual que el tamaño de la muestra. Brevemente describiremos a la “Entidad Gubernamental Dedicada a las Auditorias”. El instrumento de medición utilizado al igual que el procedimiento que se llevo a cabo en la investigación.

CAPITULO V. DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS: En este capitulo abordaremos una estadística descriptiva de las variables independientes y dependientes, en donde se describirán las medidas de tendencia central y las medidas de variabilidad. De igual modo se aplicara una estadística Inferencial con lo que probaremos nuestra hipótesis, si es falsa o verdadera mediante la aplicación de análisis paramétricos como son la Regresión Lineal y el Coeficiente de correlación de Pearson.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Después de los análisis de datos realizados en el capitulo anterior, se describirán las conclusiones a las que se llegaron, al igual que las recomendaciones respectivas para disminuir el grado de estrés en el cual se encuentran los empleados de la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorias”.



JUSTIFICACIÓN

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Hoy en día es muy común escuchar hablar a las personas de sentirse estresados por eventos relacionados con el trabajo. Ante este hecho las empresas cada vez toman medidas para prevenir el estrés. A este tipo de estrés se le conoce como estrés laboral y ya es considerada como una enfermedad que aqueja a todas las organizaciones.

El estrés laboral se produce al estar expuesto a estresores en el lugar de trabajo (cargas excesivas de trabajo, presiones, límites de tiempo, jefe poco comprensivo, relaciones con los compañeros, manejo de personal, etc.), lo que normalmente se le conoce como clima organizacional, sin embargo, desde un punto de vista personal, El estrés laboral tiene una relación con el tiempo en que los empleados están expuestos a este tipo de estresores.

Si bien, las empresas invierten en realizar estudios de clima organizacional para poder afrontar y tomar medidas para mejorar el clima organizacional, nunca atacan el tiempo en que los empleados están expuestos a estos estresores.

Cabe aclarar que las organizaciones a las que hago mención, son aquellas en las cuales se tiene una hora de entrada, pero no tienen hora de salida por las exigencias y metas que tienen que cumplir, ya que laboran más de 48 horas a la semana, que son las establecidas en la Ley Federal del Trabajo, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la OIT.

Existen autores que las jornadas extensas de trabajo lo toman como un factor o estresor más, sin embargo, las jornadas extensas de trabajo es una variable, en la cual, los estresores afectan cada vez más al empleado conforme pasa más el tiempo.

El presente estudio o investigación tiene la finalidad de comprobar la hipótesis establecida (capítulo IV: Metodología) en donde se plantea que el estrés laboral depende de las jornadas extensas de trabajo. Esto se realizara con la ayuda de los empleados pertenecientes a una "Entidad Gubernamental dedicada a las auditorías", en donde los resultados se podrían extrapolar a las organizaciones que cumplan estas características.

Con los resultados obtenidos se podrán tomar medidas adecuadas para bajar los niveles de estrés laboral que puedan presentar los empleados y tener así un mejor clima organizacional, ya que son complementarios.



CAPITULO I: ESTRÉS

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

1.1 El estrés

Hoy en día es más frecuente escuchar sobre estrés en nuestro entorno, es por eso que se considera al estrés como la enfermedad de las sociedades modernas, por tal motivo cada vez es más común escuchar sobre remedios o terapias antiestrés. La terminología de “estrés” parece tener sus raíces en un término propio de física. Sobre la tensión que tenían los objetos cuando a este se le aplicaba una fuerza externa. De esta manera el término de estrés se utilizó para caracterizar la respuesta corporal inespecífica que se producía en el organismo ante cualquier demanda externa que supusiera una amenaza para su equilibrio.

De esta manera el estrés se conceptualiza como una respuesta que tiene el organismo ante los estresores. La respuesta que tiene el organismo ante los estresores se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: El psicológico y el fisiológico.

Se define el estrés de la siguiente manera:

El estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. (Lazarus y Folkman).

De una manera muy general, la respuesta de estrés es una reacción inmediata e intensa, que implica la movilización general de los recursos del organismo, y que se produce ante situaciones que suponen importantes demandas para el individuo, estas situaciones las podríamos diferenciar en tres casos:

- a. Una pérdida, por ejemplo la muerte de un ser querido o una ruptura sentimental, etc.;
- b. Una amenaza, por ejemplo un robo, la amenaza de un cliente, la amenaza de nuestro jefe a despedirnos, etc.;
- c. Un reto por ejemplo una competencia deportiva, un promoción, etc.

Normalmente estas reacciones que tienen los individuos en respuesta al estrés son a nivel fisiológico, cognitivas y motoras. Todas las cuales deben de servir para facilitar un mejor procesamiento de la situación o estímulos implicados y una respuesta más efectiva para afrontarla o manejarla.

Es muy probable que este tipo de respuesta haya tenido una ventaja evolutiva en el individuo para sobrevivir a las diferentes amenazas en su evolución. Por lo que el estrés prepara el

organismo del individuo para actuar ante las amenazas y retos de diversa índole que aparecen en su entorno, y que constituirían los estímulos estresores.

La respuesta de estrés en si misma no es nociva. Al contrario, se trata de una reacción adaptativa y muy útil y se podría decir que vital para dar respuesta a situaciones de amenaza. Sin embargo, cuando esta reacción aparece de forma muy frecuente, intensa o duradera, puede producir un desgaste de los recursos del organismo y puede llevar a la aparición de problemas de diversa índole, por ejemplo, deterioro del rendimiento, malestar físico y emocional facilitación de enfermedades, etc., que se denominan de manera genérica patologías asociadas al estrés.

Estas patologías surgen en varias circunstancias, en concreto cuando:

- a. La persona se expone a gran número de situaciones amenazantes o a situaciones anormalmente intensas o duraderas.
- b. El individuo hace interpretaciones erróneas acerca de las circunstancias a las que se enfrenta.
- c. El individuo se activa fisiológicamente.
- d. El individuo emite respuestas inadecuadas en la situación.

Uno de los primeros investigadores del estrés, Hans Selye (1974), conocido generalmente por su trabajo sobre las respuestas fisiológicas a los estímulos estresantes, diferencio entre estrés bueno y malo, es decir, entre eustrés o estrés bueno que esta relacionado con estresores positivos, por ejemplo, los preparativos de una boda, graduación, etc.; y distres o estrés malo, que esta relacionado con estresores negativos y estados corporales alterados. Aunque no detallo de qué manera diferían estos dos tipos de estrés en cuanto a la respuesta fisiológica, su distinción sigue siendo importante para el estudio del estrés hoy en día.

1.2 Estresores

Se considera que un individuo se encuentra sometido en una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que percibe que no puede darles respuesta de una manera efectiva. Estas demandas las definimos como estresores.

La aparición de una respuesta de estrés depende en parte de la presencia de determinados estresores, sin embargo dentro de las consideraciones actuales sobre estrés, la respuesta

también viene determinada por el modo en que el individuo percibe la situación, así como de sus habilidades, recursos y formas de comportarse en dicha situación, por lo que no es posible establecer el valor estresante objetivo de una determinada situación. En consecuencia una misma situación puede no ser en absoluto estresante para una persona, mientras que lo es intensamente para otra.

Así, existen una gran variedad de situaciones que pueden producir estrés. Por ejemplo, Sarafino (1990) las clasifica en tres grandes grupos:

- a. Fuentes personales, entre las que podemos señalar situaciones de conflicto y situaciones de enfermedad.
- b. Fuentes familiares, entre las que podemos señalar acontecimientos críticos, estado de tensión excesiva, patrones de interacción familiar y atmosfera emocional.
- c. Fuentes sociales, entre las que podemos apuntar, el contexto escolar, el contexto laboral (el ambiente físico, demandas estresantes del trabajo, contenidos del trabajo, desempeño de roles, promoción laboral, nuevas tecnologías, clima organizacional, paro jubilación, etc.).

Además de las diferentes fuentes de estrés, podemos distinguir los siguientes niveles de estresores:

- I. Acontecimientos traumáticos: Son situaciones de peligro excepcional que se salen del ámbito de las experiencias normales, en estas fuentes se pueden distinguir cuatro tipos o categorías;
 - a. Los desastres naturales.
 - b. Los desastres provocados por los seres humanos.
 - c. Los accidentes catastróficos.
 - d. Los ataques físicos.

Estas situaciones extremas producen graves respuestas de estrés y requieren esfuerzos considerables de adaptación tanto física como psicológica.

- II. Acontecimientos vitales importantes: Son situaciones positivas o negativas, que ocurren de forma súbita, requieren de reajustes importantes en el estilo de vida del individuo, conllevan un periodo inicial de fuerte choque y un periodo posterior de reajuste gradual.

- III. Tensiones vitales persistentes: La característica de este tipo de estresores es que son situaciones persistentes y que no se resuelven ni fácil ni rápidamente.
- IV. Estrés producido por sucesos menores o cotidianos: Se caracterizan por que se presentan, se resuelven y son remplazados de forma casi continua y sin concederles demasiada importancia. Pueden ser positivos o negativos en cuanto pueden presentarse bien como molestias y alegrías diarias.

Por otro lado existen dos tipos de factores que influyen en la evaluación de un acontecimiento como estresante:

- a. Factores personales: Incluyen elementos cognitivos, motivacionales, de personalidad y hábitos comportamentales, entre los cognitivos podemos tener las creencias que son configuraciones cognitivas moldeadas social y culturalmente y estas a su vez pueden ser generales o específicas; por otro lado tenemos los compromisos que indican lo que es importante para una persona y pueden referirse a valores o a metas específicas.

Las creencias sobre el control personal tienen una gran importancia. De acuerdo con la teoría atribuciones los individuos intentan entender y dar sentido a los acontecimientos juzgando o explicando su propia conducta, motivos, sentimientos e intenciones o de los demás.

Estas atribuciones pueden clasificarse en varias dimensiones:

- I. Según el locus: puede ser causal o de control, según el juicio que la persona hace acerca de donde radica la causa o la controlabilidad del suceso. Ambos tipos pueden ser dentro o fuera del individuo.
- II. Según la estabilidad, las atribuciones causales pueden ser estables o inestables.
- III. Según la amplitud, pueden ser globales o específicas.

En cuanto a los factores de personalidad, los que han recibido mayor atención son:

- I. La dureza, que es definido como una tendencia de orientación optimista ante el estrés caracterizado por implicar compromiso, control personal y desafío. La resistencia al estrés parece estar conectada con otros factores positivos como el optimismo, la autoestima y la autoeficiencia.

- II. El patrón de conducta tipo-A, tiene relación con la evaluación cognitiva del estrés a través de sus tres componentes comportamentales: orientación de logro competitivo, urgencia temporal y sentimiento de ira y hostilidad.
- b. Factores situacionales: También determinadas características de la situación estresante pueden determinar el proceso de evaluación cognitiva. Algunas de ellas son:
 - I. La valencia o potencialidad estresante inherente a la situación misma.
 - II. La controlabilidad: oportunidades de ser controlada.
 - III. La mutabilidad: probabilidad de que la situación cambie por si misma.
 - IV. La ambigüedad: la situación no parece clara o se tiene suficiente información sobre ella.
 - V. La ocurrencia/recurrencia: probabilidad de que la situación ocurra o se repita.
 - VI. El omento o cronología: con respecto al ciclo vital del individuo.
 - VII. La familiaridad: grado de experiencia personal con esta situación.

En último extremo, estas características pueden ser consideradas como dimensiones subjetivas de la situación ya que la percepción de las mismas es lo que transforma el acontecimiento de inocuo en estresante.

1.3 Respuesta ante el estrés

La exposición a situaciones de estrés no es en si misma negativa. Las mejores realizaciones del organismo suelen obtenerse con niveles moderados de estrés por lo que la presencia de estrés parece estar unida a la aparición de algún tipo de respuesta del organismo que se define en términos de sobrecarga (homeostasis). Ante estas situaciones la respuesta que tienen los individuos ante el estrés puede ser:

- I. Nivel cognitivo: A nivel cognitivo la respuesta del estrés implica la evaluación o valoración constante de la significación, y las posibles repercusiones o consecuencias de lo que esta ocurriendo. La conceptualización de la evaluación cognitiva de los acontecimientos ha estado tradicionalmente determinada por la propuesta de Lazarus, en la que se diferencian tres tipos básicos de evaluación o valoración, los cuales muestran una estrecha interdependencia:

a. Evaluación primaria, que supone la primera evaluación de las demandas que implica la situación. Esta evaluación supone la categorización de un acontecimiento dado, en función de su significación para el bienestar del individuo, como:

- ✓ Irrelevante, esto es, que no tiene implicaciones para el bienestar del individuo.
- ✓ Benigno-positiva, en la que se anticipa un beneficio.
- ✓ Estresante, que plantea una demanda a los recursos del organismo, y que a su vez puede ser de tres tipos:
 - Amenaza, que supone la anticipación de un daño o pérdida que aun no se ha producido.
 - Daño-pérdida, en la que el individuo ha recibido ya un perjuicio.
 - Desafío, o valoración de una situación que implica a la vez una posible ganancia positiva y una amenaza. Generalmente conlleva emociones placenteras.

b. Evaluación secundaria implica la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. Es decir, el organismo valora la situación en relación con sus propias habilidades y capacidades, estimando que debe hacerse y hasta que punto dispone de los recursos necesarios para llevarlo a cabo. El resultado de esta evaluación está muy determinado por la evaluación primaria, pero también por las conductas o habilidades para afrontar las situaciones de las que disponga la persona.

c. Organización de la acción: a partir de las evaluaciones de las demandas del medio y de los recursos de que dispone la persona para hacerlas frente, se establece cuál debe ser la actuación o comportamiento a llevar a cabo para afrontar esas demandas. La organización de la acción implica, en consecuencia, establecer que tipo de comportamiento debe llevarse a cabo para controlar o manejar esas demandas percibidas, y también movilizar los recursos necesarios, cognitivos y fisiológicos, para poder llevar a cabo esas conductas motoras.

II. Nivel fisiológico: La respuesta de estrés se caracteriza además por un aumento general de la activación del organismo que prepara al individuo para hacer frente a las demandas que se le plantean. En general la respuesta del estrés implica una disminución de las actividades relacionadas con demandas o funciones a medio o largo

plazo y una movilización general y masiva de recursos para reaccionar y hacer frente de manera rápida y eficaz a la demanda inmediata. Inicialmente, de acuerdo con las propuestas de Selye, se considero un patrón de respuestas genérica e indiferenciada, las concepciones más actuales consideran mecanismos neurales y endocrinos específicos. En concreto, y siguiendo los estudios de Everly (1989), se pueden diferenciar tres ejes básicos de actuación: neural, neuroendocrino y endocrino.

a. Eje neural: se activa de manera inmediata, en tan sólo unos segundos, e implica la activación del Sistema Nervioso Autónomo (SNA), fundamentalmente en su rama simpática, y del Sistema Nervioso Somático (SNS). La activación de la rama simpática del SNA, a través de la intervención del corazón, los músculos lisos y las glándulas, prepara al organismo para una acción motora inmediata e intensa, provocando entre otros efectos, dilatación de la pupila, aumento del ritmo cardiaco y respiratorio y de la presión arterial, aumento en el flujo de sangre a músculos activos y al cerebro acompañado de la disminución del riego sanguíneo, entre otras características que se activan. Por su parte, el SNS actúa incrementando la tensión de los músculos estriados necesarios para actuar ante el estresor. La suma de todos estos efectos permite al individuo llevar a cabo una actividad física mucho más intensa de lo habitual.

La activación de este primer eje es fácil de identificar en situaciones en las que un peligro o amenaza aparece de forma repentina.

b. Eje neuroendocrino: más lento en su actuación, tiene un valor de supervivencia importante, ya que prepara el organismo para una intensa actividad corporal que le permita responder a las demandas externas, bien haciéndoles frente (luchando), bien escapando de ellas (huyendo). De hecho, la activación de este eje optimiza las condiciones del organismo para la lucha-huida, poniendo en marcha todos sus recursos y preparando al organismo para una posible lesión en el enfrentamiento. Este eje se dispara especialmente cuando el individuo percibe o considera que puede hacer algo activo para afrontar la situación de estrés; en consecuencia, prepara al organismo para una intensa acción física.

c. Eje endocrino: El disparo de este eje (más lento que los anteriores y de efectos más duraderos) necesita una situación de estrés más sostenida, por lo que suele asociarse a estresores crónicos. Este eje se dispara especialmente cuando el individuo percibe o considera que no puede hacer algo activo para afrontar la situación de estrés, sino soportar pasivamente la situación, en consecuencia prepara al organismo para esta forma de actuación que no exige una intensa acción física.

III. Nivel motor: conductas de afrontamiento. El componente motor de la respuesta de estrés está constituido por lo que genéricamente se denominan conductas o estrategias de afrontamiento, las cuales se definen como los procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, una vez que han aparecido o incluso antes de que aparezcan. Se trata de un proceso eminentemente dinámico, ya que en el momento en que comienzan los esfuerzos por afrontar la situación ésta puede verse alterada, planteando nuevas demandas.

Bajo el término de afrontamiento se engloban respuestas específicas o estrategias de afrontamiento concretas de carácter muy diverso, no obstante y de un modo general se pueden establecer tres tipos básicos de respuesta ante situaciones de estrés en: enfrentamiento (ataque), huida o evitación de la situación y, con menos frecuencias, pasividad o inhibición (colapso).

Las dos primeras, enfrentamiento y huida, se consideran estrategias de afrontamiento activo e implican una intensa activación fisiológica con una importante liberación de recursos para que el organismo pueda llevar a cabo, en caso de necesidad, intensas conductas motoras. Las estrategias centradas en el problema tienen como objeto la resolución de la situación o la realización de conductas que modifiquen la fuente de estrés, mientras que aquellas otras centradas en las emociones tienen como objetivo reducir o manejar el malestar emocional asociado o provocado por la situación.

La puesta en marcha de una estrategia de afrontamiento ante un estresor va a venir determinada en gran medida por las características del estresor y por la valoración que el individuo haga de este. No obstante, se trata de un proceso con determinaciones

múltiples, en el que se incluyen tantos aspectos situacionales como predisposiciones personales, entre las que se incluye, por ejemplo, el llamado estilo de afrontamiento del individuo, o la tendencia a utilizar determinadas estrategias de afrontamiento.

El afrontamiento es el proceso de manejar las demandas (ya sean externas o internas) que son valoradas como que ponen a prueba o exceden los recursos de los individuos. Afrontamiento consiste en realizar esfuerzos tanto orientados a la acción como intrapsíquicos para manejar las demandas ambientales o internas así como los conflictos entre ellas. La definición de afrontamiento tiene varios aspectos importantes. Primeramente, la relación entre afrontamiento y los eventos estresantes es un proceso dinámico. Al afrontar se realizan una serie de transacciones entre el individuo que tiene un conjunto de recursos, valores y compromisos y un ambiente específico, el cual también cuenta con sus propios recursos, demandas y contrastes. El afrontamiento no es una acción única en un momento específico, sino un conjunto de respuestas que van ocurriendo durante el tiempo, a través de las cuales el individuo y el ambiente se influyen mutuamente.

Otro aspecto importante de la definición de afrontamiento es su amplitud. La definición claramente conjunta varias acciones y reacciones ante circunstancias estresantes. Desde el punto de vista de esta definición, entonces las reacciones emocionales, incluyendo el enojo o la depresión, pueden pensarse como parte del proceso de enfrentar el evento así como aquellas acciones que son tomadas en forma voluntaria para afrontarlo. Los esfuerzos para afrontar una situación estresante son moderados por los recursos que los individuos tienen al alcance.

La personalidad de los individuos juega un papel muy importante en el afrontamiento a las situaciones estresantes, ya que cada persona manifiesta en los eventos estresantes, influencia de la forma en la que afrontará el evento. Algunas características de la personalidad empeoran las situaciones mientras que otras las mejoran.

1.4 Formas de medir el estrés

Una forma de conocer el grado de estrés que tienen los individuos, es mediante la aplicación de diferentes técnicas de diagnóstico, las cuales son: entrevistas, autoregistros, evaluaciones conductuales, test psicológicos y encuestas. A continuación describiremos cada uno de ellos.

1. Entrevistas: Es una conversación en base a una serie de preguntas donde intervienen el entrevistador y el entrevistado, los cuales buscan un fin determinado.

Tienen como finalidad: Obtener ejemplos de acontecimientos y reacciones estresantes; evaluar las expectativas del individuo; proporcionar un análisis cognitivo-funcional de los factores determinantes internos y externos de las reacciones estresantes; examinar los elementos comunes o temas presentes en las situaciones estresantes; considerar el impacto que ejerce el estrés en el funcionamiento cotidiano del individuo; formular objetivos y planes de tratamiento.

2. Autoregistros: Son técnicas psicológicas de intervención que además de ser una evaluación directa de la conducta, también sirve para registrar respuestas subjetivas encubiertas y que no se encuentran disponibles para observadores externos.

Esta técnica es útil, no sólo para la evaluación inicial y la generación de hipótesis de trabajo, sino también para la evaluación del progreso. Nos permite ver si la modificación que se realiza tras la evaluación, está produciendo los efectos esperados.

La aplicación de esta técnica tiene un efecto automático, dado que al registrar las conductas, aquellas que son deseadas aumentan y aquellas que no son deseadas disminuyen. Con los autoregistros podemos obtener datos más precisos que nos ayuden a buscar el problema y su posterior solución. Es importante que los autoregistros no sean complejos o pesados.

3. Evaluaciones conductuales: Su función es cuantificar y analizar la conducta. Estas evaluaciones de comportamiento ayudan a determinar si la incapacidad de afrontamiento de la persona es un reflejo de un repertorio inadecuado o de interferencias transmitidas internas o externas.

4. Test psicológicos: Se trata de un test de uso profesional, ampliamente investigados, cuya fiabilidad y validez está comprobada experimentalmente, que pueden ser útiles para comprender mejor la naturaleza del estrés que sufre el individuo.

Sugieren utilizar los test como un complemento de diagnóstico y no como único elemento a considerar. Se plantea que los test son de utilidad pues miden lo que se pretende optimizando los recursos disponibles. Además brindan una aproximación diagnóstica, acotan los tiempos y entregan elementos objetivos para la práctica profesional.

5. Encuesta: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población del estudio, con el objetivo de conocer la opinión del individuo sobre los factores estresantes.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA



**CAPITULO II:
ESTRÉS LABORAL**

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

2.1 El estrés laboral

El estrés laboral es hoy en día uno de los problemas de salud que afectan cada vez más a los empleados y al buen funcionamiento de las organizaciones en las que laboran, y es por este hecho que las organizaciones cada vez se preocupan más por detectarlo y prevenirlo. Cuando los empleados presentan estrés laboral este suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además la organización para la que labora suele tener menos perspectivas de éxito en un mercado cada vez más competitivo debido a la globalización existente, lo que conlleva que cada vez los empleados tengan que hacer más con menos.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema tanto para la organización como para sus integrantes, por este hecho la mejor manera de prevenir es tener una buena gestión y una organización adecuada del trabajo. Es por eso que primeramente entenderemos que es estrés laboral.

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

Existen varios aspectos de la definición de estrés laboral que se deben tener en cuenta para tener una mejor comprensión del mismo:

- El estrés laboral tiene un componente situacional, es decir, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en diferentes niveles de estrés.
- Diferencias individuales, existen características individuales que se asocian con mayores niveles de estrés laboral y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés laboral que experimentamos depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los que disponemos para hacerle frente.
- Inestabilidad temporal: El nivel de estrés laboral que experimentamos cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción del individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.

Esta inestabilidad temporal tiene al menos dos implicaciones:

- El estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico
- El estrés laboral es modificable
- Dimensionalidad: De esta perspectiva deberíamos de entender el nivel de estrés laboral al que estamos sometidos en cada momento como una dimensión (una especie de escala con un extremo positivo y otro negativo). La posición en que se sitúa cada individuo en esa dimensión se encuentra sometido a diferencias individuales y vararía a lo largo del tiempo.

Dentro de esta dimensión, no todas las posiciones resultan igualmente relevantes para la salud. Tradicionalmente se ha pensado que los niveles moderados de estrés eran los óptimos, relacionándose con un mejor nivel de funcionamiento y bienestar psicológico. Según esta teoría los niveles moderados de estrés tendrían en realidad un efecto facilitador en nuestro rendimiento físico e intelectual. Los niveles extremos, tanto por exceso como por defecto, y especialmente en la medida en que fuesen crónicos, se asociarían con efectos negativos sobre el bienestar, la salud y el rendimiento personal. Sin embargo, una reciente revisión de todos los estudios que han analizado la relación entre estrés y rendimiento pone en cuestión los efectos beneficiosos de los efectos moderados de tensión. Los datos indican que a medida que una organización se estresa los resultados del trabajo se deterioran y aparecen efectos negativos para la salud. Cierta nivel de estrés solamente tendría efectos positivos sobre la motivación de aquellos trabajadores muy centrados en el rendimiento.

2.2 Causas del estrés laboral

Hemos observado que existen causas internas de estrés inherentes al individuo y causas externas derivadas del ambiente. Ambas se consideran por separado. Sin embargo se deben de puntualizar tres aspectos respecto de estas listas de causas. En primer lugar, no siempre se clasifican por orden, por que la importancia de cada estresor es diferente en cada trabajo. No obstante, para la mayoría de los individuos tales estresores no siempre son iguales. En segundo lugar, muchos de ellos se relacionan entre sí, de tal modo que, aunque se clasifican por separado, es muy probable que se interrelacionen. En tercer lugar, tal vez estas listas no sean completas en el sentido de que quizá haya factores (peculiares de algunos trabajos) que

no estén incluidos en dichas listas. Sin embargo, constituyen el punto de partida para entender el problema.

Estas causas son:

- I. Exigencias ocupacionales intrínsecas al trabajo. Simplemente algunos empleos son más estresantes que otros. En distintas investigaciones se ha mostrado que algunas características asociadas con un trabajo en particular son estresantes. Por ejemplo, cuanto más se requiere en el trabajo, a) tomar decisiones, b) vigilancia constante de máquinas, c) intercambio permanente de información con otros, d) condiciones físicas desagradables, y e) realizar actividades no estructuradas, en lugar de estructuradas, más estresante tenderá a ser.
- II. Conflicto de funciones: estrés resultado de exigencias de conflicto. Para muchos individuos es importante hacer malabarismos de funciones, es decir cambiar rápidamente de una función y tipo de actividad a otra. Los efectos adversos del conflicto de funciones son menos evidentes en los ambientes de trabajo caracterizados por la camaradería y el apoyo social, que en situaciones carentes de los mismos.
- III. Ambigüedad de funciones: estrés provocado por la incertidumbre. Puede ocurrir cuando los individuos no están seguros de algunos asuntos relacionados con sus puestos, como el alcance de sus responsabilidades, lo que se espera de ellos, la forma en que dividen su tiempo entre sus distintas funciones. En ocasiones, la ambigüedad resulta de la falta de una descripción clara de puestos, objetivos o responsabilidades específicas, pero muchas veces se debe a los cambios que se presentan en la organización o el mercado en general. Por tanto se trata de una situación común.
- IV. Estrés debido a cargas excesivas e insuficientes por tener mucho o poco que hacer. Las cargas de trabajo pueden ser cuantitativas y cualitativas. El estrés provocado por trabajo cuantitativo se presenta cuando a los individuos se les pide que hagan más trabajo, en poco tiempo, del que pueden hacer. Las cargas cualitativas de trabajo ocurren cuando los individuos creen que carecen de las habilidades, las destrezas o los recursos necesarios para realizar determinado trabajo. Asimismo, también se puede observar el estrés de estos tipos de carga insuficiente. La carga insuficiente cuantitativa resulta en el aburrimiento que se observa cuando los empleados tienen poco trabajo que hacer, mientras que el estrés provocado por carga insuficiente de trabajo

cualitativa ocurre cuando los trabajos tediosos, rutinarios y repetitivos se asocian con falta crónica de estimulación mental.

- V. Responsabilidad por los demás: estrés resultado de responsabilidades excesivas. Este se aplica a todo el personal de mando. La mayoría del personal de mando son responsables de sus subordinados: tienen que motivarlos, recompensarlos y reprenderlos, comunicarse con ellos, escucharlos, etc. por lo general se ven sometidos a altos niveles de estrés cuando se encargan de los costos humanos de las políticas organizacionales: escuchar las quejas interminables, mediar en disputas, fomentar la cooperación y actuar como líderes.
- VI. Falta de apoyo social: estrés provocado por el aislamiento o el desprecio social. Tener amigos y partidarios en momentos de crisis ayuda a los empleados a ver las situaciones estresantes como hechos menos amenazadores y más controlables que si tuvieran poco o ningún apoyo. Evidentemente, el apoyo social también es cuantitativo y cualitativo. Por lo general es mejor sacrificar cantidad que calidad, aunque idealmente habrá que tener los dos tipos en gran medida para evitar el estrés.
- VII. Falta de participación en las decisiones: estrés provocado por impotencia y alienación. Muchos empleados de nivel medio son o se sienten víctimas de las decisiones tomadas en niveles superiores, sobre las que no tienen control. La causa principal es que ni se les permite presenciar ni contribuir en la toma de decisiones empresariales relevantes que afecten su trabajo.
- VIII. Evaluación de desempeño deficiente: estrés provocado por retroalimentación insuficiente, nula o perjudicada. Por lo menos son dos los tipos de estrés derivados de problemas con la evaluación del desempeño. El primero es no obtener ninguna evaluación y, por tanto, desconocer cómo se está realizando (o debería realizarse) el trabajo (por encima, por abajo o en el promedio). En segundo lugar, recibir retroalimentación negativa sin indicaciones respecto a la forma de mejorar el desempeño. Si la organización no cuenta con un sistema de evaluación del desempeño adecuado y bien diseñado, los empleados pueden verse sometidos a fuertes niveles de estrés.
- IX. Condiciones de trabajo: estrés debido a malas condiciones de trabajo. Inevitablemente algunos trabajos se deben de desempeñar en condiciones difíciles y desagradables,

como temperaturas extremas (calor o frío), elevados niveles de ruido, hacinamiento, poca luz o maquinaria antigua o ineficiente.

- X. Cambios organizacionales: estrés debido a los procesos de adaptación. Así como se presenta la rapidez, el tipo y el nivel de cambio organizacional, se presenta también el estrés. Los cambios en las políticas empresariales, reorganizaciones, fusiones, adquisiciones y eliminación de niveles provocan incertidumbre y estrés. Además, es posible que la estructura y el clima de una organización modificada sea en sí una causa mayor de estrés.
- XI. Desarrollo profesional: estrés provocado por la permanencia en el mismo nivel. La mayoría de las organizaciones por lo menos sostienen la zanahoria del desarrollo profesional con base en una combinación de desempeño y antigüedad. Por tanto, los empleados se crean expectativas sobre su desarrollo profesional. Ver frustradas tales expectativas realistas (o poco realistas) es una causa de estrés y frustración.
- XII. Interfaz de la casa y el trabajo: estrés provocado por tener dos trabajos (entiéndase el segundo como el hogar del empleado). Aunque tal vez sea mas común entre mujeres que hombres, por lo general se sufre estrés por conflictos sobre tiempo y atención a las múltiples exigencias que plantean el hogar y el trabajo. Como los empleados experimentan severos conflictos entre las exigencias de su casa y su empleo, y no son tolerantes ni apoyan al otro, el resultado evidente es el estrés.

Como se indico con anterioridad, esta lista no ha sido clasificada por orden ni es exhaustiva, tampoco los factores son inconexos. Sin embargo, son los más comunes en los lugares de trabajo.

Aunque las condiciones en el trabajo y el hogar influyen en el estrés, quizá sea igual de válido afirmar que el estrés es influido por factores individuales, como los rasgos de la personalidad, estilos de atribución, mecanismos para afrontar e inteligencia, por ejemplo: ansiosos, preocupados, fatalistas, influenciables, competencia, frenéticos, Optimismo, animo, etc., por lo que existen diferentes factores individuales que hacen que unos empleados sean más propensos al estrés que otros.

2.3 Consecuencias del estrés laboral

Como lo habíamos indicado con anterioridad el estrés afecta de forma diferente a cada individuo dependiendo su personalidad, es por eso, que el estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado a los acontecimientos laborales traumáticos puede originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el empleado está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar el sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las afecciones. Estas consecuencias del estrés repercuten en el individuo, la familia y la organización en las que trabajan y en la economía en su conjunto. En realidad, incluso es posible, a través del ausentismo y de las mediciones relacionadas con el desempeño, calcular monetariamente los efectos que tiene el estrés laboral sobre las organizaciones. Sin embargo solo nos centraremos en las consecuencias que tiene el estrés laboral en el individuo.

Los efectos del estrés laboral normalmente se presentan en tres áreas, las cuales son:

a. Síntomas fisiológicos

- ✓ Considerable deterioro de la apariencia física
- ✓ Fatiga y cansancio crónicos
- ✓ Infecciones recurrentes, especialmente de las vías respiratorias
- ✓ Problemas de salud, como jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel
- ✓ Signos de depresión, variaciones de peso corporal o hábitos alimenticios

b. Síntomas emocionales

- ✓ Tedio o apatía: falta de afecto o desesperanza
- ✓ Cinismo y resentimiento
- ✓ Apariencia deprimida, expresiones de tristeza, postura encorvada
- ✓ Manifestaciones de ansiedad, frustración, desconsuelo

c. Síntomas de comportamiento

- ✓ Ausentismo, accidentes
- ✓ Aumento en el consumo de alcohol y cafeína; mayor consumo de cigarrillos
- ✓ Ejercicio obsesivo
- ✓ Irracional: fácil pérdida de los estribos
- ✓ Baja productividad; incapacidad de concentración o para terminar una tarea

Estos efectos son los más comunes que presentan los empleados ante situaciones de estrés. Sin embargo cuando el empleado se expone a estrés laboral prolongado, este se puede convertir en un estrés crónico. Este estrés crónico tiene un efecto grave sobre el empleado, y esté puede presentar el Síndrome de Burnout o estar quemado.

2.4 El síndrome de Burnout

El estrés y el desgaste profesional se están convirtiendo en una insidiosa epidemia que está minando el potencial profesional, amenazando con transformarse en el principal problema de las empresas. Cuando la situación de estrés se prolonga durante mucho tiempo y los esfuerzos de afrontamiento no son suficientes ni eficaces, se produce lo que en psicología se conoce como “pérdida de control de los acontecimientos”. La primera reacción que se experimenta es una cierta hostilidad (malestar, incomodidad, irritabilidad) junto a una motivación específica orientada a restaurar la situación de control. Conforme el individuo va comprobando que sus esfuerzos no tienen éxito, se siente indefensa, desamparada.

Esta indefensión aprendida suele producir una tensión emocional crónica que puede manifestarse de múltiples formas, una de ellas está asociada al contexto laboral y se conoce como el síndrome de Burnout o de estar quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

El Burnout constituye la última fase del duro proceso de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, y vendría hacer la respuesta del individuo a una situación laboral intolerable y la expresión de la pérdida de ilusión y de la desmoralización profesional.

No existe una definición unánimemente aceptada sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, pero sí existe consenso en considerar que el Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico.

El concepto de síndrome de Burnout tiene su origen en el trabajo de Freudenberger (1974). En los últimos quince años se ha definido de múltiples maneras: agotamiento físico,

sobrecarga emocional, sentimientos de indefensión, autoconcepto negativo, actitudes negativas y fracaso en el logro de los objetivos esperados.

Probablemente la definición más extendida de Burnout es la de Maslach (1982) quien lo conceptualiza como:

“Un síndrome de extenuación emocional, despersonalización y falta de logro personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son las personas en cualquier tipo de actividad”

El síndrome de Burnout puede entenderse desde dos perspectivas:

- La clínica: lo considera como un estado (resultante de querer y no poder)
- La psicosocial: lo considera como un proceso (desarrollo secuencial de los síntomas de quemarse)

Cabe mencionar que el síndrome de Burnout no sólo refleja la acumulación de reacciones de estrés, sino que además este puede ser, de alguna manera, contagioso para otros individuos que laboren cerca de personas con síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout no aparece súbitamente, sino que se instaura de forma paulatina, siguiendo una serie de etapas o fases en su evolución, estas etapas o fases son las siguientes.

- a. Fase de entusiasmo: esta fase se da cuando el individuo todavía no sabe en qué consiste el trabajo; se caracteriza por un alto nivel de motivación y de energías y expectativas poco realistas; el trabajo promete serlo todo. El joven profesional exagera el sentido de la propia importancia y no reconoce los límites internos y externos de la propia eficacia.
- b. Fase de estancamiento: Con el tiempo las expectativas iniciales no se cumplen y el individuo dirige su mirada hacia la satisfacción de las necesidades personales; las cuestiones económicas, la jornada laboral y el desarrollo personal cobran mayor importancia. Todavía se sigue cumpliendo con las tareas profesionales, pero el trabajo ya no resulta tan apasionante como el principio.
- c. Fase de frustración: aquí el individuo cuestiona su propia eficacia para hacer el trabajo y el valor de éste. El individuo entiende que las limitaciones de la situación laboral no sólo desvirtúan la satisfacción y el estatus personal, sino que además amenazan con frustrar el propósito de la propia actividad. En esta etapa ya pueden aparecer algunos

problemas físicos y emocionales que dan lugar al absentismo, y en ocasiones al abandono de la profesión. Pero lo normal es que el profesional continúe en su puesto de trabajo, entrando así en la;

- d. Fase de apatía: el trabajo no es más que trabajo. En contraste con la alegre y voluntaria sobrecarga del principio, ahora invierte el mínimo tiempo requerido, evitando retos y compromisos, intentando sobre todo no arriesgar la seguridad del puesto que, a pesar de todo compensa la pérdida de satisfacción laboral.

Desde la perspectiva psicosocial que considera al síndrome de Burnout como un proceso, también se establecen diferencias en el orden secuencial en que aparecen y desarrollan los componentes que lo integran: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Existen diversos modelos, cuya validez es relativa ya que depende del lugar en que se ubican los síntomas dentro del proceso.

Desde que el síndrome de Burnout apareció en la literatura psicológica, han sido múltiples las perspectivas elaboradas para dar explicación de su etiología como respuesta al estrés laboral crónico. En el cuadro adjunto, se incluyen una taxonomía de los principales modelos teóricos del síndrome de Burnout.

Enfoque teórico	Modelos sobre Síndrome de Burnout
a) Teoría socio cognitiva del yo	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de competencia social de Harrison (1983) • Modelo de Chermis (1993) • Modelo de autocontrol de Thompson y col. (1993)
b) Teorías del intercambio social	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) • Modelo de conservación de recursos de Hobfoll (1993)
c) Teoría organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Golembiewski y col. (1983) • Modelo de Cox, Kuk y Letter (1993) • Modelo de Winnubst (1993)

La evaluación del síndrome de Burnout ha sido y sigue siendo uno de los aspectos más investigados en la actualidad. Se han puesto numerosos instrumentos de medida desde diferentes perspectivas metodológicas. El instrumento, sin duda, más empleado para la estimación del síndrome de Burnout es el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fue

diseñado por los autores Maslach y Jackson (1981/1986/1997) para su aplicación a diferentes profesionales de servicios humanos, especialmente profesionales de la salud.

El MBI esta formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo liker con un rango de siete grados o adjetivos (forma de frecuencia) o de ocho grados (en la forma intensidad).

La factorización del cuestionario ha dado tres factores ortogonales que son:

1. Agotamiento emocional (9 ítems): describen sentimientos de estar agotado y abrumado emocionalmente por el trabajo.
2. Despersonalización (5 ítems): describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia las personas a las que se atiende profesionalmente.
3. Realización personal en el trabajo (8 ítems): describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo.

Ahora bien, existen factores desencadenantes y variables facilitadoras del síndrome de Burnout que describiremos brevemente a continuación.

Por desencadenantes de Burnout entendemos aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral. A pesar de su gran diversidad y complejidad, podemos clasificarlos en las siguientes categorías:

- Ambiente físico del trabajo y contenido del puesto.
- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales (estructura, clima, participación, apoyo social percibido).
- Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo/familia.

Por facilitadores del Burnout entendemos aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora/inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre los trabajadores. Podemos clasificarlas en las siguientes categorías:

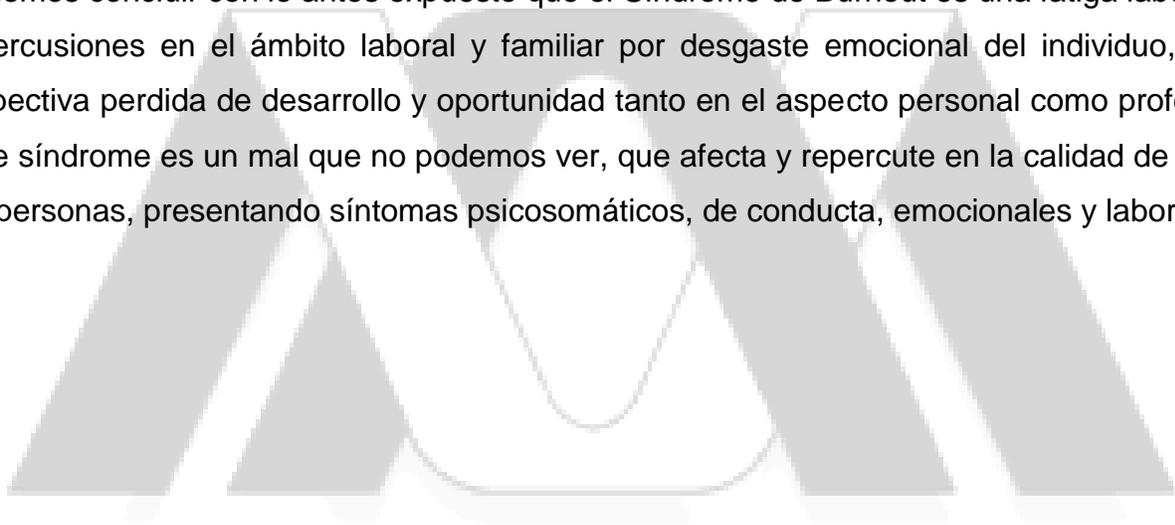
- De carácter demográfico.
- De personalidad.
- Estrategias de afrontamiento.
- Apoyo social: modula el impacto del Burnout.

Las experiencias de estrés, como ya se ha dicho, provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-efectivas y conductuales que si se mantienen en el tiempo ocasionan

alteraciones en su adaptación al contexto laboral y en su salud (física y mental) (Fernández y Garrido, 1999).

- Para el propio individuo:
 - ✓ Manifestaciones psicósomáticas.
 - ✓ Relaciones interpersonales extra laborales.
- Para la organización:
 - ✓ Baja satisfacción laboral.
 - ✓ Propensión a abandonar la profesión o el puesto de trabajo.
 - ✓ Absentismo laboral.
 - ✓ Deterioro de la calidad de servicio prestado por la organización.

Podemos concluir con lo antes expuesto que el Síndrome de Burnout es una fatiga laboral con repercusiones en el ámbito laboral y familiar por desgaste emocional del individuo, con la respectiva pérdida de desarrollo y oportunidad tanto en el aspecto personal como profesional. Este síndrome es un mal que no podemos ver, que afecta y repercute en la calidad de vida de las personas, presentando síntomas psicósomáticos, de conducta, emocionales y laborales.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA



CAPITULO III:
JORNADA LABORAL

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

3.1 Jornada laboral

La palabra jornada deriva del catalán *jorn*, para el antiguo castellano *journea*, en francés *ournée* y en italiano *giornata*, en las diversas expresiones significa “día”, también del latín *diurnus* “diario”, como lo explica el viejo aforismo de Paulo: *Operae sunt diurnus officium* (servicios son el trabajo diario). Por tanto, la jornada es el “trabajo de un día” o “el camino que suele andarse en un día”. “Duración diaria o semanal del trabajo”.

En México, la asamblea constituyente de Querétaro de 1916-1917, resolvió disminuir la duración de la jornada, para que los trabajadores no agotaran sus energías por el trabajo extenuante y evitar que esto pudiera redundar en las generaciones futuras y en la progenie de los trabajadores. Muchas y muy poderosas razones de variada índole (biológica, social, familiar y cultural), animan este criterio al que De la Cueva insistió en denominar “jornada humanitaria”, la cual no podría exceder de ocho horas. En el mismo sentido, la ley federal de 1970, en su artículo 5º, recogió el principio, en la fracción III, para estipular la prohibición de “Una jornada inhumana por lo notoriamente excesiva”.

En el convenio 30 relativo a la reglamentación de las horas de trabajo en el comercio y las oficinas, expedido el 10 de junio de 1930 por la Conferencia General de la OIT, en su decimocuarta reunión, en el artículo 2º señala que por horas de trabajo debe entenderse: “el tiempo durante el cual el personal está a disposición del empleador”. Esta idea ha sido adoptada comúnmente por la mayoría de las legislaciones en los diversos países, tal es el caso de la legislación laboral mexicana, quien la define en el artículo 58 como “el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo”. Esta idea también puede entenderse, según Alonso Olea, como “el tiempo que cada día se dedica por el trabajador a la ejecución del contrato de trabajo; el tiempo de trabajo diario”.

Es parte del compromiso de los trabajadores, ocupar sus energías por el tiempo estipulado, en beneficio del empleador. Pero también la medicina del trabajo repite, con insistencia, que el trabajo continuo puede ser perjudicial para la salud del trabajador, puede ocasionar un decaimiento y agotamiento de sus energías físicas e intelectuales y con ello un menor rendimiento y disminución de la producción, siendo el rendimiento inversamente proporcional a la duración de la jornada laborable, además del peligro que presenta el cansancio natural que puede producir accidentes de trabajo. Por ello y con razón, afirma al respecto Doménico

Napoletano, que sin duda el problema relativo a la duración del trabajo interesa desde el punto de vista social, por cuanto resguarda la integridad física y moral del trabajador.

Al finalizar la primera guerra mundial los países se mantuvieron escépticos frente al problema que se comenta, y en general, a los problemas de trabajo, ocupándose en forma limitada, de algunas labores especiales. Fue en 1919, en la Conferencia Internacional de Washington, donde se limitó la duración de trabajo a jornadas de ocho horas y cuarenta y ocho horas semanales. Esta convención fue ratificada por los principales países del Continente Americano y Europa.

En tal sentido, diversas legislaciones del trabajo aceptaron y adicionaron, en sus textos, la idea de limitar la jornada, así las leyes mexicanas del trabajo de 1931, consignaron la idea en su artículo 32, fracción VII, y en los artículos 5º, fracción III, 59 y demás relativos, que establecen la prohibición de jornadas inhumanas, y la posibilidad, para el patrón y el trabajador, de fijar la duración y repartir las horas de trabajo.

Aun cuando la figura del trabajo efectivo es y continúa siendo una vieja añoranza patronal, consistente en la actividad o trabajo efectivamente realizado, sin incluir en el computo de la duración de la jornada los reposos intermedios. Tal enfoque es el de la definición de la jornada que adoptaron algunos países europeos, en la reunión de los ministros de trabajo de Alemania, Bélgica, Francia, Gran Bretaña, e Italia, entre otros, celebrada en Londres en mayo de 1926. En esta reunión se adoptó el criterio de considerar la duración del trabajo como el tiempo durante el cual el personal permanece a disposición del empresario, no comprendiendo los descansos, durante los cuales el personal no se encuentra a disposición de aquél. Tampoco fueron incluidos en la idea del trabajo efectivo el referente a ocupaciones que exigen, por su naturaleza y calidad, trabajo discontinuo o de simple espera o custodia. El tiempo en el que el trabajador no se encuentra a disposición del patrono, según este criterio, fue considerado tiempo libre para aquél; esto es, no computable durante la jornada de trabajo. La comisión redactora de la Ley Federal del Trabajo mexicana de 1970, adoptó una solución bastante equilibrada, en razón de nuestra economía y realidad social, al determinar que el riesgo de la producción es el riesgo de la empresa, por tanto, excluyó el principio del trabajo efectivo por el de tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar el trabajo. Por lo que, el no utilizar su energía durante este periodo de tiempo constituye un riesgo para la empresa.

Aun cuando las partes pueden convenir libremente en el contrato de trabajo, la duración y repartición de las horas de la jornada, sin exceder de los límites, no ha sido tarea fácil, a pesar de que existen motivos suficientes para influir en su reducción o limitación. En muchas ocasiones se ha observado que las jornadas excesivas agotan a los individuos y provocan un verdadero desperdicio del material humano sin beneficio para la producción. La reducción o limitación de la jornada puede configurar para el trabajador, en algunos casos, una forma indirecta de rebaja salarial, pero en otros casos se ha demostrado que en las jornadas relativamente cortas, la producción es mayor y de mejor calidad. La reducción de la jornada laboral origina una disminución del tiempo que permanece el trabajador en los lugares de trabajo, circunstancias que en esta época el individuo valora aun más, en virtud de que puede disponer de mayor tiempo libre para sí mismo, su familia y la colectividad a que pertenece, de otra manera, esto es, en el supuesto de dedicar al trabajo dependiente todas sus energías y todo el tiempo de que dispone, sus derechos y deberes como persona resultarían anulados.

3.2 Concepto y tipos de jornada laboral

En el punto anterior se reviso brevemente los antecedentes de las jornadas laborales o de trabajo en los individuos, y por que estas fueron reguladas, en México, en 8 horas diarias y no más de 48 horas a la semana. De esta manera podremos definir jornada laboral de la siguiente manera:

“La jornada laboral o de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado.”

Hay que recordar que las jornadas laborales se clasifican en diferentes tipos, es así que por ejemplo Néstor de Buen sugiere la siguiente clasificación, con referencia en la Legislación del trabajo en México:

- Jornada Diurna, la comprendida entre las seis y las veinte horas. Con duración máxima de ocho horas.
- Jornada Nocturna, entre las veinte y las seis horas, Con duración máxima de siete horas.
- Jornada Mixta, la que comprende periodos de jornada diurna y nocturna, siempre que el periodo nocturno sea menor de tres horas y media. Si comprende tres y media más, se reputara jornada nocturna. Con duración máxima de siete horas y media.

- Jornada Reducida, en el trabajo de menores de dieciséis años, la actividad no puede exceder de seis horas diarias y tendrá que dividirse en periodos máximos de tres horas, para que, en los distintos periodos de la jornada, estos disfruten de una de reposo, por lo menos (Art. 177 LFT).
- Jornada especial, será aquella, cuya duración es mayor de la diaria o habitual, si con ello se consigue el reposo del sábado por la tarde o cualquier otra modalidad equivalente, la idea encierra indiscutible bondad, pero es dudosa la constitucionalidad del precepto.
- Jornada extraordinaria, es aquella en la que se prolonga la duración más allá de sus límites legales por circunstancias excepcionales. La cual no podrá exceder de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.
- Jornada emergente, es aquella que requiere una prolongación del trabajo más allá del límite ordinario de trabajo, por causas o circunstancias de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa.
- Jornada continua, aun cuando la Ley no lo define, la menciona en el artículo 63, con relación al descanso de media hora, y expresa la idea de que esta transcurre a partir del inicio y el tiempo en que la jornada concluye; en este espacio, el trabajador está a disposición del patrón. Sin embargo, cabe aclarar que la idea de continuidad en el texto no significa, como bien lo expresa De Buen, ininterrumpido, puesto que el trabajador tiene derecho a un descanso de media hora, por lo menos.
- Jornada discontinua, cuya característica principal es la interrupción para que el trabajador pueda libremente disponer del tiempo intermedio e implica dos momentos diferentes de iniciación de jornada.

El extinto laboralista Guillermo Cabanellas, propone la siguiente clasificación de la jornada:

- a. Por su duración:
 - Normal
 - Extraordinaria
- b. Por el horario solar:
 - Diurna
 - Nocturna

- Mixta
- c. Por la naturaleza del trabajo:
 - Insalubre
 - Salubre
- d. Por el sujeto:
 - De varones mayores de edad
 - De mujeres
 - De menores
- e. Por la prestación:
 - Por cuenta ajena
 - Por cuenta propia
 - En explotaciones publicas
 - En servicio domestico
 - En tareas agrícolas
- f. En relación en la norma legal:
 - Incluida dentro de esta
 - Excluida del régimen legal
 - Con protección limitada
- g. Excepciones
 - Tareas de dirección o de vigilancia
 - Trabajo por equipo
 - Trabajos intermitentes

Hoy en día, gracias a los avances tecnológicos, existen nuevas y muy variadas formas para contratar el trabajo, cada una de ellas recurre a una combinación distinta de métodos para alcanzar los objetivos fijados: semana de trabajo de cuatro días, turnos de diez horas, horario promediado, rotación de los días libres, horario escalonado, trabajo compartido.

El trabajo compartido consiste en que dos personas aceptan encargarse de un mismo trabajo y repartirse la remuneración. El horario escalonado es el que permite a cada trabajador escoger la hora de entrada y de salida. El empleado puede aumentar o disminuir el número de sus horas de trabajo, como haga falta.

En la modalidad del horario promedio, los trabajadores contraen la obligación de laborar un número fijo de horas en determinado periodo, el cual puede ser semanal, mensual o anual, pero deben de estar dispuestos a cambiar el número de horas que trabajan efectivamente, para hacer frente a las oscilaciones de la demanda. Los empleadores constatan que el horario promediado les permite amoldarse a la demanda y atenuar la necesidad de pagar horas extraordinarias o contratar personal eventual.

3.3 Duración de Jornada laboral definida por la Constitución Política y la Ley Federal del Trabajo

Con anterioridad se describieron algunos de los antecedentes que se dieron por parte de los trabajadores para obtener jornadas laborales de 8 horas diarias o 48 horas semanales, de igual manera se definió el concepto de jornada laboral al igual que los diferentes tipos que se han establecido en las empresas según la conveniencia de esta.

A continuación describiremos como definen la duración de la jornada laboral la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al igual que la Ley Federal del Trabajo.

Dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su artículo 123°, referente a la jornada laboral, lo siguiente (Solo mencionaremos los apartados que hacen referencia a la duración y tipos de jornada laboral):

Art. 123.- Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la Ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

- A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:
 - I. La duración de la jornada máxima será de ocho horas.
 - II. La jornada máxima de trabajo nocturno será de siete horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años.
 - III. Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas.

- IV. Por cada seis días de trabajo deberá de disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos.
- XI. Cuando, por circunstancias extraordinarias deban aumentarse las horas de jornada, se abonará como salario por el tiempo excedente un 100% más de lo fijado para las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias, ni de tres veces consecutivas. Los menores de dieciséis años no serán admitidos en esta clase de trabajos.
- XXVII. Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato
 - a. Las que estipulen una jornada inhumana por lo notoriamente excesiva, dada la índole del trabajo.
- B. Entre los Poderes de la Unión, el gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores:
 - I. La jornada diaria máxima de trabajo diurno y nocturno será de ocho y siete horas respectivamente. Las que excedan serán extraordinarias y se pagarán con un ciento por ciento más de la remuneración fijada para el servicio ordinario. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias ni de tres veces consecutivas.
 - II. Por cada seis días de trabajo, disfrutará el trabajador de un día de descanso, cuando menos, con goce de salario integro.

En Ley Federal de trabajo, en su capitulo segundo sobre jornada de trabajo, nos describe su duración y modalidad. La Ley Federal del Trabajo toma como base la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La Ley Federal del Trabajo establece lo siguiente sobre las jornadas de trabajo:

Artículo 58.- Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador esta a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 59.- El trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que pueda exceder los máximos legales.

Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente.

Artículo 60.- Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.

Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas.

Jornada mixta es la que comprende periodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el periodo nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna.

Artículo 61.- La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la máxima.

Artículo 62.- Para fijar la jornada de trabajo se observa lo dispuesto en el artículo 5°, fracción III.

Artículo 63.- Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos.

Artículo 64.- Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

Artículo 65.- En los casos de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa, la jornada de trabajo podrá prolongarse por el tiempo estrictamente indispensable para evitar esos males.

Artículo 66.- Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.

Artículo 67.- Las horas de trabajo a que se refiere el artículo 65, se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada.

Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Artículo 68.- Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por un tiempo mayor del permitido de este capítulo.

La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.

3.4 Definición de jornada extensa de trabajo

Como se ha visto la jornada laboral es el tiempo de trabajo durante el cual una persona pone su fuerza laboral a favor del contratante. Sin embargo este tema siempre ha sido de gran importancia y conflicto en el derecho laboral, debido a los abusos que se han tenido por parte de las empresas que obligan a laborar extensas jornadas de trabajo, que no respetan el descanso necesario, cuando estas sobrepasan de las 48 horas semanales establecidas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal del Trabajo y La OIT.

Existen tres razones o fundamentos por lo cual los trabajadores lucharon para obtener jornadas laborales de 8 horas, estas razones son de orden:

- a. Fisiológico
- b. Económico
- c. Familiar.

Fundamentos fisiológicos: cuando el tiempo trabajado es muy extenso o muy agotador se producen efectos no deseados, como la fatiga física o la desconcentración intelectual, que hacen que el trabajador este menos alerta en el cumplimiento de sus tareas. Si esta fatiga se vuelve crónica, puede producir enfermedades.

Fundamentos económicos: con las jornadas extensas y la fatiga que estas producen el ritmo y la calidad de la producción disminuyen sensiblemente.

Fundamentos familiares: para lograr atender las necesidades familiares y mantener unido el núcleo familiar, las jornadas no pueden ser muy extensas, por lo cual se establece la jornada en ocho horas, lo que deja otras ocho horas para el desarrollo de la vida comunitaria y familiar.

Son estos los fundamentos principales por los que se establecieron jornadas laborales de ocho horas o cuarenta y ocho horas semanales. Sin embargo hoy en día, los trabajadores no gozan del derecho del fundamento familiar y dedican mucho tiempo en el trabajo.

De esta manera se definirá la jornada extensa de trabajo de la siguiente manera:

“El tiempo durante el cual el trabajador esta a disposición del empleador, y esta excede de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo (48 horas semanales), sin recibir una retribución por ese tiempo excedente”

Es así, que hoy en día muchas empresas establecen ciertos horarios, con hasta dos horas de comida intermedias de la jornada, que ocasiona que los trabajadores estén en los lugares de

trabajo el mayor tiempo posible, en beneficio de las empresas y pierdan el derecho de realizar otras actividades que ayuden a ser más pasible el trabajo.



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA



**CAPITULO IV:
METODOLOGÍA**

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

4.1 Planteamiento del Problema

Hoy en día, las personas que laboran en puestos administrativos (no se encuentran en cadenas productivas) tienen el pensamiento de que se tiene hora de entrada pero no de salida, lo que ocasiona de que se queden a laborar extensas jornadas diarias (mas de 48 horas a la semana), lo que provoca que estén mas tiempo expuestos a estresores laborales. Los empleados que laboran en una “Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias”, no es la excepción y cumplen con esta característica.

Por lo que se puede plantear el siguiente problema de estudio:

¿Qué influencia tienen las jornadas extensas de trabajo, que cumplen los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias, en la generación de estrés laboral?

4.2 Preguntas de Investigación y Objetivos

Con el planteamiento del problema surgen preguntas, que se dan respuesta con el estudio realizado al personal de la Entidad. Estas preguntas permitieron delimitar el estudio que se realizo en la Entidad.

A continuación se describen estas preguntas:

- ¿Los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias, realizan jornadas extensas de trabajo?
- ¿Las jornadas extensas de trabajo son generadoras de estrés laboral?
- ¿Las jornadas extensas de trabajo son un factor o un medio para generar estrés laboral?
- ¿Existe una relación directa entre las jornadas extensas de trabajo y el estrés laboral?

Para lograr este estudio y dar respuesta a las preguntas de investigación, se establecieron los siguientes objetivos:

- Determinar si los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias cumplen con jornadas extensas de trabajo.
- Determinar mediante la herramienta adecuada el grado de estrés laboral que se genera, al trabajar jornadas extensas
- Analizar los datos obtenidos para determinar si existe una relación directa entre las jornadas extensas de trabajo y el estrés laboral.

4.3 Hipótesis

Al revisar la literatura existente de este estudio o investigación y las variables que se van a tratar, se puede plantear la siguiente hipótesis, que se tratara de afirmar con los resultados que se obtengan.

H_i: El laborar jornadas extensas genera un aumento en el estrés laboral.

Esta hipótesis, se tratara de comprobar en los resultados del estudio que se aplicara a los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias.

4.4 Definición Conceptual de las Variables de Estudio

En este apartado se definirán las variables (Independiente y Dependiente) de un modo conceptual.

- Jornada extensa de trabajo (Variable Independiente): El tiempo durante el cual el trabajador esta a disposición del empleador, y esta excede de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo (48 horas semanales), sin recibir una retribución por ese tiempo excedente.
- Estrés Laboral (Variable Dependiente): El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

4.5 Definición Operacional de las Variables de Estudio

En este apartado se definirán las variables (Independiente y Dependiente) de un modo operacional, es decir, que proceso se realizara para la obtención de los datos necesarios para el estudio que se realizara a los empleados de la Dirección General de la Auditoria Financiera Federal "B", perteneciente a la Auditoria Federal Superior.

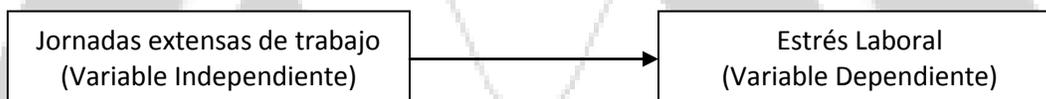
- Jornada extensa de trabajo (Variable Independiente): Se aplicara un cuestionario tipo Likert de 3 preguntas (Anexo 2), con lo que se identificara si los empleados están laborando jornadas extensas.
- Estrés Laboral (Variable Independiente): Se aplicara un cuestionario tipo Likert de estrés laboral, basado en el cuestionario de estrés laboral de Cooper, el cual fue

modificado a petición de la Entidad ajustándose a los factores estresantes que se tienen en el lugar, con 35 reactivos de opción (Anexo 1), con lo que identificaremos el grado de estrés que tienen los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias.

4.6 Tipo de Investigación

El estrés laboral es consecuencia, como ya lo hemos visto, de factores inherentes al área laboral. En este estudio se tratara de comprobar que existe una relación estrecha entre las jornadas laborales extensas (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente). El tipo de investigación que se llevara a cabo para poder comprobar lo anterior seria de la mezcla de:

- Estudio correlacional: Con este estudio trataremos de conocer la relación o el grado de asociación que existe entre las variables jornada extensa de trabajo (Variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente) y así poder responder a las preguntas de investigación aportadas anteriormente.



- Estudio exploratorio: Al tener poca literatura que estudie la relación entre las dos variables descritas en el estudio correlacional.

4.7 Sujetos de Estudio

En la actualidad en la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorias, se cuenta con una plantilla de aproximadamente 120 empleados en todos los puestos, de los cuales se conto con la participación de 37 empleados de diferentes puestos (Director de área, Subdirectores de área, jefes de departamento, Coordinadores, Auditores, etc.).

La muestra mínima de empleados a los que se les tiene que aplicar el estudio de acuerdo a una población de 120, es de 28 empleados (ANEXO 4), con un nivel de confianza de 95% y un error estándar de 5%. Estos empleados fueron escogidos al azar por lo que representa a la población en general.

4.8 Escenario de Estudio

El estudio se realizó en la “Entidad Gubernamental dedicada a las auditorías”, con ubicación anónima y donde su:

- **Misión:** La misión de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorías es fiscalizar la Cuenta Pública mediante auditorías que se efectúan a los órganos constitucionalmente autónomos, a las entidades federativas y municipios del país, así como a todo ente que ejerza recursos públicos federales, incluyendo a los particulares. Conforme a su mandato legal, el propósito es verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en las políticas y programas gubernamentales, el adecuado desempeño de las entidades Fiscalizadas, y el correcto manejo tanto del ingreso como del gasto.
- **Visión:** Al llevar a cabo su misión, busca posicionarse como una institución objetiva e imparcial, técnicamente sólida y sujeta a un proceso de mejora continua, cuyos productos pueden constituirse en un elemento central. En la definición de las asignaciones presupuestarias de los programas, proyectos y políticas públicas. De esta manera, contribuirá a generar confianza en la ciudadanía respecto al manejo de los recursos y a fortalecer una cultura gubernamental de transparencia y rendición de cuentas.

4.9 Instrumento de Medición

Para la medición de las variables de estudio se utilizó el Escalamiento tipo Likert, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al participante que exprese su reacción eligiendo uno de los puntos o categorías de la escala. A cada punto o categoría se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican a la variable de estudio.

Para realizar este estudio se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert para la obtención de los datos necesarios para la comprobación de la hipótesis planteada. Cada cuestionario determina cada una de las variables (Dependiente e Independiente).

Para determinar la variable independiente, se realizó un cuestionario que consta de 3 preguntas (anexo 2) de tipo Likert, que determina si los empleados de la Entidad, cumplen con jornadas extensas de trabajo. Si laboran más de 48 horas a la semana se determinará como jornada extensa y si laboran menos de 48 horas se determinará como jornada normal de trabajo.

Para determinar la variable dependiente, se aplicó el cuestionario de estrés laboral de Cooper, el cual se modificó incluyendo algunos factores requeridos por la institución, (anexo 1), que determina el grado de estrés que tienen los empleados de la Entidad Gubernamental dedicada a las auditorías. El cuestionario lo constituye 35 factores, los cuales los empleados los contestan con valores de 0 a 5, siendo el cero el que constituye que no genera estrés el factor y cinco el de mayor estrés. La suma determinará el grado de estrés del empleado, se determinaron tres grados de estrés; nada de estrés con un rango de 0 a 69, estrés de 70 a 139 y gran cantidad de estrés de 140 a 175.

4.10 Procedimiento

En el momento en que se determinó el tipo de instrumento para la recolección de los datos para realizar la investigación, se determinó la muestra mínima necesaria confiable mediante la herramienta adecuada (Anexo 3), para realizar el estudio, que fue de 28 empleados, sin embargo se aplicó los cuestionarios a una muestra de 37 empleados, lo que nos permite una asertividad mayor.

Esta muestra fue elegida al azar, lo que nos permite que los datos obtenidos no tengan las mismas características de quien fue contestada, en este sentido, los cuestionarios fueron contestados por empleados de todos los niveles de la Entidad Gubernamental.

Ya obtenido los datos se procede a vaciar los resultados en una matriz, en donde en un eje se ponen a los empleados y en el otro eje a los factores o resultados obtenidos, esto ayudará a un mejor tratamiento de los datos.

CAPITULO V: DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Para un mejor estudio de las variables Jornada Laboral (Independiente) y Estrés Laboral (Dependiente) se comenzara primeramente con el vaciado de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los empleados de la Entidad en matrices que representen cada una de las variables de estudio.

Variable Independiente (Jornada Laboral)

Jornada Empleado	Horas en el Centro de trabajo	Horas en el Transporte al trabajo	Horas en actividades concernientes al trabajo en el hogar	Total Horas
1	57	2	1	60
2	53	2	1	56
3	42	2	2	46
4	36	2	0	38
5	42	2	1	45
6	36	1	1	38
7	42	3	1	46
8	53	1	2	56
9	36	1	1	38
10	53	3	3	59
11	53	2	1	56
12	42	2	3	47
13	53	2	2	57
14	57	1	3	61
15	53	3	3	59
16	42	1	2	45
17	53	1	1	55
18	57	2	1	60
19	53	3	3	59
20	42	1	1	44
21	57	2	2	61
22	42	1	0	43
23	57	2	1	60
24	42	1	0	43
25	42	3	3	48
26	42	1	1	44
27	53	1	1	55
28	53	2	3	58
29	57	2	3	62
30	57	2	2	61
31	36	2	1	39
32	53	2	2	57
33	53	2	1	56
34	42	1	0	43
35	53	2	1	56
36	42	2	2	46
37	42	2	2	46

Tabla 1: Jornada Laboral, en donde en la columna 5 representa el total de horas que le dedican al trabajo.

Variable Dependiente (Estrés Laboral)

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31	F32	F33	F34	F35	TOTAL		
1	5	0	5	2	2	0	0	0	5	3	5	2	5	0	5	2	5	2	5	0	0	5	5	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	5	84
2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	101	
3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	95	
4	1	3	2	4	0	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	19	
5	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
6	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
7	4	3	4	5	1	2	2	1	5	1	5	4	3	1	4	2	4	3	1	1	3	2	1	0	4	2	2	3	3	2	4	2	3	2	1	90		
8	5	0	5	0	3	0	4	0	3	0	3	3	0	0	3	4	4	0	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	0	0	0	0	1	1	69		
9	4	4	5	3	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	29		
10	5	0	5	4	3	1	5	1	4	2	3	3	0	0	2	4	5	4	5	5	5	3	4	5	2	4	3	5	5	2	2	5	2	2	4	114		
11	5	0	5	2	3	3	3	1	2	2	4	2	3	3	0	1	5	2	5	4	5	2	4	4	3	3	3	4	2	2	1	0	2	1	5	96		
12	5	3	5	1	3	1	1	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	114		
13	5	0	4	3	3	5	4	1	3	5	3	1	0	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	1	3	3	1	3	4	3	3	4	3	113		
14	4	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	3	2	2	96		
15	5	0	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	3	0	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	118		
16	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	0	2	5	3	3	4	133		
17	5	2	5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	1	5	4	0	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	3	5	1	4	2	2	2	101		
18	4	1	4	3	1	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	2	5	4	3	3	3	3	5	4	2	1	2	3	3	3	108		
19	5	4	5	5	5	3	4	2	2	2	4	4	0	0	0	2	5	4	5	2	0	5	4	1	0	1	3	4	3	0	0	0	1	3	3	91		
20	4	0	4	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	0	3	2	2	4	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	84		
21	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	5	4	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	147		
22	2	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
23	4	0	5	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	87	
24	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14	
25	3	4	3	5	1	2	1	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	5	1	1	5	3	1	1	1	1	5	1	0	1	0	1	1	5	85		
26	3	1	4	0	0	1	1	0	0	2	2	2	1	1	1	2	2	0	0	2	2	1	1	2	1	1	0	5	2	0	0	0	0	1	2	1	44	
27	2	1	3	4	1	1	0	2	2	4	4	4	3	3	0	1	1	1	3	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	72	
28	4	0	4	4	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	66	
29	3	0	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	0	1	2	3	4	0	5	2	4	2	3	4	5	4	3	5	3	3	3	2	2	3	5	95		
30	3	0	4	0	1	0	0	3	3	2	2	0	0	0	1	3	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	3	2	0	0	0	1	1	0	45		
31	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	3	3	2	3	0	2	3	0	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	4	1	1	3	72	
32	5	0	5	2	3	0	4	0	1	1	3	3	3	0	1	3	5	2	4	2	4	2	3	4	3	1	3	4	2	2	2	3	3	2	4	89		
33	4	1	3	2	1	5	4	0	3	5	4	4	0	5	4	3	4	4	0	3	5	4	3	4	4	0	3	3	4	5	3	0	3	4	1	105		
34	4	0	4	2	0	0	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	2	0	0	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	0	2	4	1	72		
35	2	1	2	3	0	1	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	23		
36	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	3	3	2	5	3	1	1	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	109		
37	5	0	5	2	5	4	2	2	3	3	4	2	1	1	3	4	4	1	5	4	0	2	4	2	4	4	5	3	3	2	3	3	1	1	5	102		
Tot al	132	47	139	98	76	72	80	60	88	80	111	95	69	58	71	86	115	58	100	77	80	97	92	79	85	76	82	109	78	55	65	59	73	78	97			

Tabla 2: Donde las columnas representan los factores de estrés (35 en total) y los renglones representan los empleados encuestados para determinar el grado de estrés (37 en total).

Factores más estresantes

Factores menos estresantes

Teniendo terminadas las matrices de resultados de nuestras variables de estudio, procederemos a resumirlas en una sola tabla, donde describiremos los resultados de la variable independiente y dependiente. De este modo procederemos a su análisis estadístico descriptivo para cada variable y por ultimo realizaremos la prueba de hipótesis. Para la prueba de hipótesis utilizaremos el Coeficiente de correlación de Pearson y la Regresión Lineal. De este modo encontraremos si existe relación entre las dos variables de estudio y si nuestra hipótesis realizada con anterioridad es aceptada o rechazada.

Empleado	Jornada Laboral	Tipo de Jornada	Cantidad de estrés	Estado de estrés
1	60	Extensa	84	Estrés
2	56	Extensa	101	Estrés
3	46	Normal	95	Estrés
4	38	Normal	19	Nada de Estrés
5	45	Normal	6	Nada de Estrés
6	38	Normal	7	Nada de Estrés
7	46	Normal	90	Estrés
8	56	Extensa	69	Nada de Estrés
9	38	Normal	29	Nada de Estrés
10	59	Extensa	114	Estrés
11	56	Extensa	96	Estrés
12	47	Normal	114	Estrés
13	57	Extensa	113	Estrés
14	61	Extensa	96	Estrés
15	59	Extensa	118	Estrés
16	45	Normal	133	Estrés
17	55	Extensa	101	Estrés
18	60	Extensa	108	Estrés
19	59	Extensa	91	Estrés
20	44	Normal	84	Estrés
21	61	Extensa	147	Gran Cantidad de Estrés
22	43	Normal	10	Nada de Estrés
23	60	Extensa	87	Estrés
24	43	Normal	14	Nada de Estrés
25	48	Normal	85	Estrés
26	44	Normal	44	Nada de Estrés
27	55	Extensa	72	Estrés
28	58	Extensa	66	Nada de Estrés
29	62	Extensa	95	Estrés
30	61	Extensa	45	Nada de Estrés
31	39	Normal	72	Estrés
32	57	Extensa	89	Estrés
33	56	Extensa	105	Estrés
34	43	Normal	72	Estrés
35	56	Extensa	23	Nada de Estrés
36	46	Normal	109	Estrés
37	46	Normal	102	Estrés

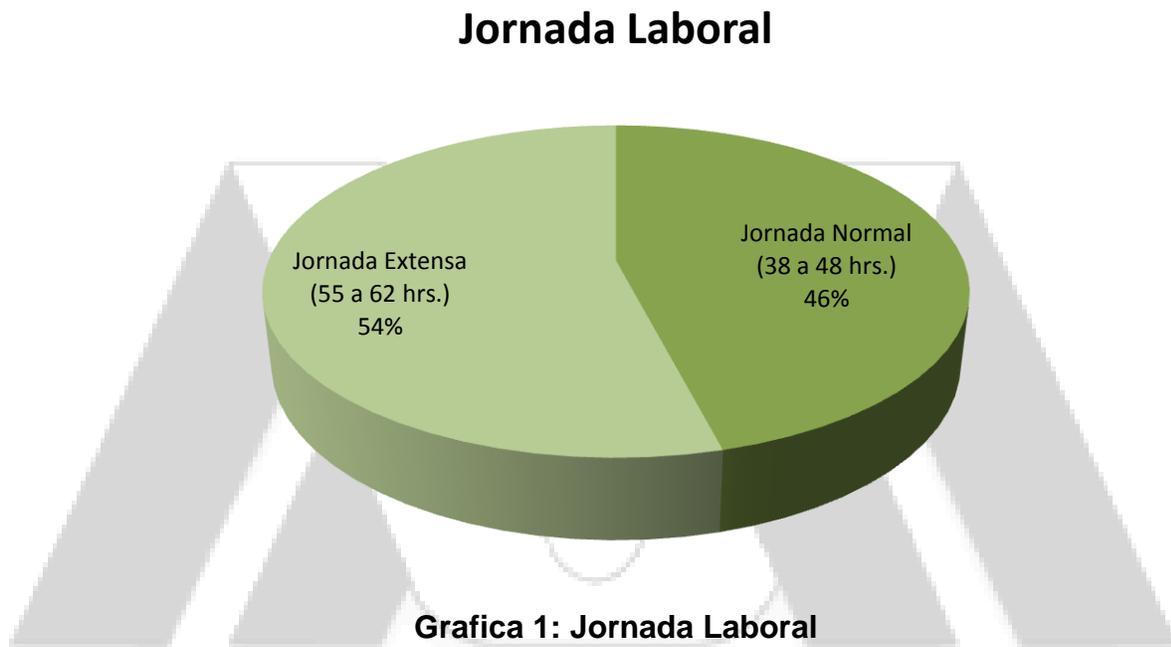
Tabla 3: Concentrado de datos.

5.1 Estadística Descriptiva de Variables de Estudio

Con los datos concentrados en la tabla anterior, se procederá a realizar una Estadística Descriptiva de cada variable de estudio.

Variable Independiente (Jornadas Extensas de Trabajo)

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta para determinar si los empleados cumplían con jornadas extensas de trabajo, se obtuvo los siguientes resultados (Grafica 1):



- El 46% de los encuestados (17 empleados), cumplen con jornadas normales de trabajo. Laboran en un rango de 38 horas a 48 horas semanales.
- El 54 % de los encuestados (20 empleados), cumplen con jornadas extensas de trabajo. Laboran en un rango de 55 horas a 62 horas semanales.

Al aplicar el cuestionario para determinar la jornada laboral y tiempo que le dedican al trabajo a la semana se obtuvieron los siguientes resultados, descritos con sus frecuencias (Tabla 4):

Jornada Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Valid Percentil	Cum Percentil
38	3	8.11	8.11	8.11
39	1	2.70	2.70	10.81
43	3	8.11	8.11	18.92
44	2	5.41	5.41	24.32
45	2	5.41	5.41	29.73
46	4	10.81	10.81	40.54
47	1	2.70	2.70	43.24
48	1	2.70	2.70	45.95
55	2	5.41	5.41	51.35
56	5	13.51	13.51	64.86
57	2	5.41	5.41	70.27
58	1	2.70	2.70	72.97
59	3	8.11	8.11	81.08
60	3	8.11	8.11	89.19
61	3	8.11	8.11	97.30
62	1	2.70	2.70	100
Total	37	100	100	

Tabla 4: Frecuencia de horas dedicadas al trabajo a la semana de los 37 encuestados.

Otros valores a considerar en la Estadística descriptiva son las Medidas de Tendencia Central y las Medidas de Variabilidad. Con estos valores podremos describir el comportamiento de la variable Independiente jornada laboral extensa (tabla 5).

N	Válido	37
	Perdidos	0
Media		51.43
Desv. Std.		7.93
Varianza		62.92
Curtosis		-1.44
Err. Std. Curt.		.76
Asimetría		-.29
Intervalo		24.00
Mínimo		38.00
Máximo		62.00
Percentiles 50 (Mediana)		55

Tabla 5: Medidas de tendencia central y Variabilidad

Con los datos obtenidos de las Medidas de Tendencia Central y las Medidas de Variabilidad podremos decir lo siguiente:

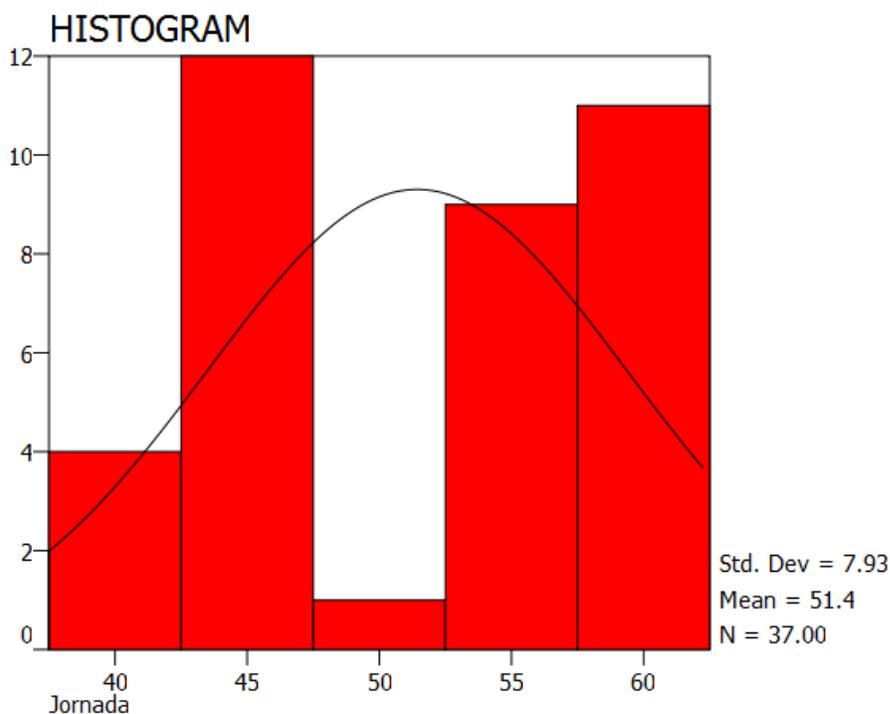
La mediana de jornada laboral es de 55 horas semanales, es decir que el 54% de los empleados encuestados laboran por encima de la jornada laboral normal de 48 horas semanales.

La media laboral es de 51.43 horas a la semana, que se encuentra por encima de la jornada laboral normal semanal.

Se tiene un intervalo de 24 horas, en donde el empleado le dedica al trabajo desde 38 horas a la semana a 62 horas.

La desviación estándar nos indica que existe una variabilidad de 51.43 ± 7.93 , es decir, la jornada laboral promedio se encuentra entre los valores de 43.5 y 59.36.

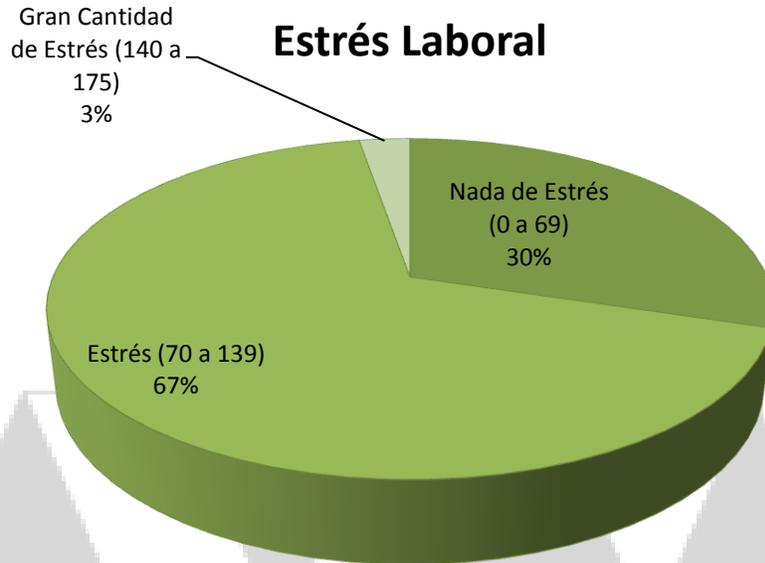
Como podemos observar en la grafica 2, los valores de la Jornada Laboral tienden a agruparse del lado derecho de la grafica, es decir por encima de la media, presentando una curva normal plana, que es la que se encuentra sobrepuesta sobre la grafica de barras.



Grafica 2: Histograma y curva normal de la Jornada Laboral.

Variable Dependiente (Estrés Laboral)

De acuerdo a los datos recolectados para determinar el grado de estrés que presentan los empleados por el tiempo que le dedican al trabajo, se determino lo siguiente (Grafica 3):



Grafica 3: Estrés Laboral

- El 30% de los encuestados (11 empleados), de acuerdo a la encuesta no presentan estrés laboral.
- El 67% de los encuestados (25 empleados), de acuerdo a la encuesta presentan Estrés Laboral.
- Solo el 3% de los encuestados (1 empleado), presenta Gran Cantidad de Estrés Laboral.
- Los 5 factores laborales que estresan mas a los empleados son (Tabla 2):
 1. Presiones y limites de tiempo
 2. Carga excesiva de trabajo.
 3. Cambios inesperados de prioridades.
 4. Conservación del empleo.
 5. Personal que no colabora en la realización de actividades en conjunto.

Al aplicar el cuestionario para determinar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, se obtuvieron los siguientes resultados, descritos con sus frecuencias (Tabla 6):

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Valid Percentil	Cum Percentil
6	1	2.70	2.70	2.70
7	1	2.70	2.70	5.41
10	1	2.70	2.70	8.11
14	1	2.70	2.70	10.81
19	1	2.70	2.70	13.51
23	1	2.70	2.70	16.22
29	1	2.70	2.70	18.92
44	1	2.70	2.70	21.62
45	1	2.70	2.70	24.32
66	1	2.70	2.70	27.03
69	1	2.70	2.70	29.73
72	3	8.11	8.11	37.84
84	2	5.41	5.41	43.24
85	1	2.70	2.70	45.95
87	1	2.70	2.70	48.65
89	1	2.70	2.70	51.35
90	1	2.70	2.70	54.05
91	1	2.70	2.70	56.76
95	2	5.41	5.41	62.16
96	2	5.41	5.41	67.57
101	2	5.41	5.41	72.97
102	1	2.70	2.70	75.68
105	1	2.70	2.70	78.38
108	1	2.70	2.70	81.08
109	1	2.70	2.70	83.78
113	1	2.70	2.70	86.49
114	2	5.41	5.41	91.89
118	1	2.70	2.70	94.59
133	1	2.70	2.70	97.30
147	1	2.70	2.70	100.00
Total	37	100	100	

Tabla 6: Estrés Laboral de las personas encuestadas.

Otros valores a considerar en la Estadística descriptiva son las Medidas de Tendencia Central y las Medidas de Variabilidad. Con estos valores podremos describir el comportamiento de la variable dependiente estrés laboral (tabla 6).

N	Válido	37
	Perdidos	0
Media		78.51
Desv. Std.		37.16
Varianza		1380.81
Curtosis		-.43
Err. Std. Curt.		.76
Asimetría		-.64
Intervalo		141.00
Mínimo		6.00
Máximo		147.00
Percentiles 50 (Mediana)		89

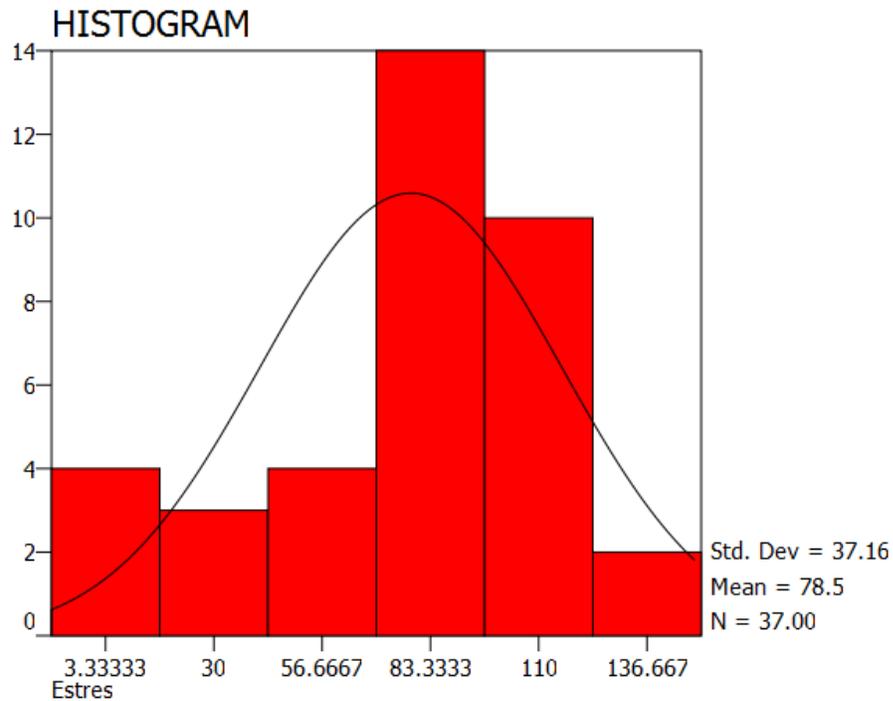
Tabla 6: Medidas de tendencia central y variabilidad de estrés laboral

Con los datos obtenidos de las Medidas de Tendencia Central y las Medidas de Variabilidad podremos decir lo siguiente:

Tenemos un intervalo de 141 puntos, por lo que el estrés se encuentra entre 6 y 147, lo que nos indica que el estrés laboral impacta de manera distinta entre los empleados, por otro lado el 51.3% de los empleados se encuentran por encima de 89 puntos, lo que representa que se encuentran en estrés laboral y el 48.7% se encuentran por debajo de esta puntuación.

En promedio los empleados viven bajo estrés laboral, de acuerdo a la media obtenida. La mediana nos indica que viven bajo estrés laboral y que su estrés aumenta o disminuye en 37.16 puntos por lo que el estrés se podría ubicar entre 89 ± 37.16 , lo que representaría estar siempre bajo estrés laboral pero de igual manera se acercarían a presentar una gran cantidad de estrés y presentar problemáticas en su salud.

Al graficar el Histograma correspondiente y sobreponer la curva normal (Grafica 4), podemos ver que su simetría está cargada hacia la derecha, es decir que los datos se concentraron por encima de la mediana (89 puntos), lo que nos indica que los empleados presentarán siempre estrés laboral y con una curva normal plana.



Grafica 4: Histograma y Curva Normal de Estrés Laboral

Para probar si la hipótesis propuesta es correcta:

H₁: El laborar jornadas extensas genera un aumento en el estrés laboral

Aplicaremos las siguientes pruebas paramétricas:

- Correlación de Pearson con lo que determinaremos la relación existente entre las dos variables de estudio.
- Regresión Lineal para determinar el efecto que tiene las jornadas extensas en el aumento del estrés laboral.

Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

5.2 Coeficiente de Correlación de Pearson

Al aplicar la Correlación de Pearson a los datos obtenidos, mediante un programa estadístico (PSPP) para determinar la relación existente entre las dos variables de estudio se obtuvieron los siguientes resultados (Tabla 7).

		Jornada Laboral	Estrés Laboral
Jornada Laboral	Pearson Correlation	1.00	.50
	Sig. (2-Colas)		.00
	N	37	37
Estrés Laboral	Pearson Correlation	.50	1.00
	Sig. (2-Colas)	.00	
	N	37	37

Tabla 7: Correlación de Pearson de Jornada Laboral y Estrés Laboral

La Correlación de Pearson nos indica que existe una relación de .50 entre las dos variables de estudio, esto es, existe una correlación positiva media (0.50) entre Jornada Laboral y Estrés Laboral.

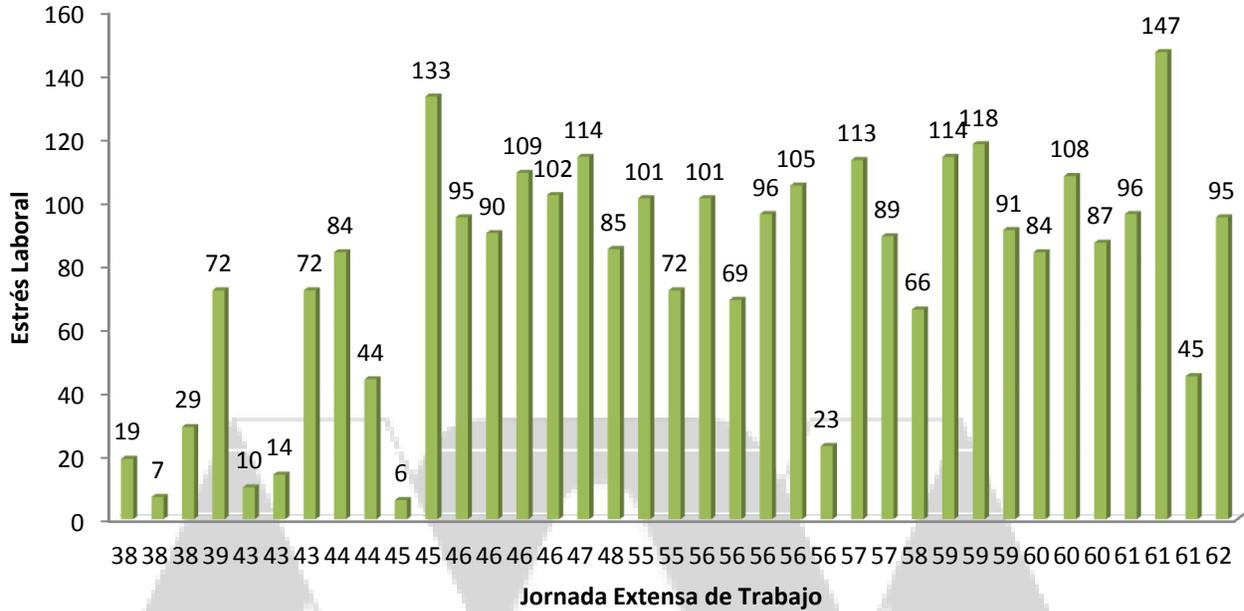
La relación entre las dos variables es aceptable, por lo que se podría aceptar la hipótesis propuesta, pero debido a que la Correlación de Pearson solo determina la relación entre las dos variables, se tiene ahora que aplicar la Regresión Lineal de las dos variables para determinar causa-efecto de las variables.

5.3 Regresión Lineal

Con la Correlación de Pearson determinamos la relación existente entre Jornada extensa laboral y Estrés Laboral, la cual es positiva. Con la Regresión Lineal determinaremos la Causalidad o en otras palabras el efecto que tiene las jornadas extensas de trabajo sobre el estrés laboral y determinar nuestra hipótesis si se acepta o rechaza. La Regresión lineal utiliza la Correlación de Pearson para determinar el resultado.

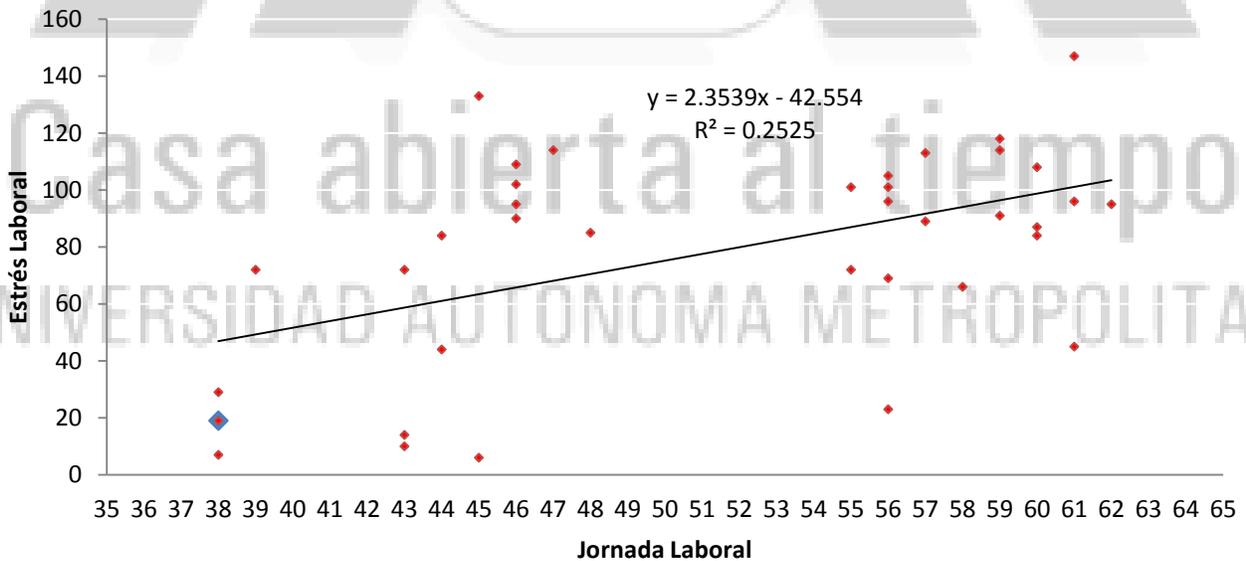
Para determinar la Regresión Lineal primeramente se graficaran todos los resultados obtenidos en las encuestas, poniendo en el eje horizontal la jornada laboral (variable independiente) y en el eje vertical el estrés laboral (variable dependiente), generando así una grafica de dispersión y sobreponiendo a esta la recta de Regresión Lineal (Grafica 5 y 6).

Dependencia del Estrés Laboral de la Jornada Extensa de Trabajo



Grafica 5: Histograma de Jornadas Extensas de Trabajo y Estrés Laboral

Dependencia del Estrés Laboral de la Jornada Laboral



Grafica 6: Diagrama de Dispersión con Regresión Lineal de la Jornada Laboral Extensa y Estrés Laboral

La Regresión Lineal nos indica que el punto de equilibrio se encuentra en aproximadamente 18 horas laborables a la semana, a partir de esta hora se podrá decir que existe un incremento de estrés laboral por cada hora laboral trabajada, este aumento es en una proporción de por cada hora un aumento de 2.3539 puntos de estrés laboral.

La Ecuación de Regresión Lineal presenta una pendiente positiva, con valores de $a(\text{intercep}) = -42.554$ y $b(\text{slope}) = 2.3539$ con $R^2 = 0.2525$.

Con los resultados obtenidos de la Correlación de Pearson y Regresión Lineal podemos aceptar la hipótesis propuesta.



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

6.1 Conclusiones

El estrés laboral es un padecimiento o enfermedad que día a día va ganando terreno en las empresas e instituciones y que provoca tanto enfermedades y ausentismo en los empleados como pérdidas económicas. Las empresas e instituciones laborales deben de considerar este hecho y tomar medidas preventivas ante este padecimiento y enfermedad.

La “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías”, no es la excepción y sus empleados son propensos, dependiendo de cada empleado, de presentar este padecimiento o enfermedad laboral debido a los estresores a los que se enfrente. El tiempo que le dediquen al trabajo va ha ser determinante para el estrés laboral que puedan desarrollar y en consecuencia las afectaciones (enfermedades, ausentismo, dolores de cabeza, etc.), que puedan tener.

Es por eso, que la finalidad de esta investigación fue la de determinar la relación entre el tiempo dedicado al trabajo o jornada laboral y el estrés laboral en los empleados de la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías”, y determinar los 5 factores principales de estrés laboral que padecen.

La hipótesis de investigación propuesta para determinar si la relación era verdadera fue:

H_i: El laborar jornadas extensas genera un aumento en el estrés laboral

Para la comprobación de nuestra hipótesis de investigación se tuvo la participación de 37 empleados de la “Entidad Gubernamental” que fueron escogidos al azar, a los cuales se les aplico dos cuestionarios a cada uno para determinar cuantas horas laboraban a la semana para determinar si laboraban jornadas normales o extensas y por otro lado la cantidad de estrés laboral que presentan con esas jornadas laborales. De igual manera se identifico los 5 factores de estrés laboral que mas los afectan.

Con estos datos recolectados para la investigación se trataron de la siguiente manera para aceptar o rechazar nuestra hipótesis.

Primeramente se realizo una estadística descriptiva de las variables independiente (Jornada laboral extensa) y dependiente (estrés laboral), se concluye con este estudio que los empleados de la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías” que el 54% cumplen con jornadas extensas de trabajo, es decir, cumplen con jornadas semanales de mas de 48 horas.

Por otro lado la media laboral es de 51.43 hrs por empleado en su jornada, este promedio es debido a que la jornada laboral de los empleados esta en un rango de 38 horas a 62 horas laborales.

Por otro lado del estrés laboral podemos concluir que el 30% presentan bajo estrés laboral, el 67% están bajo estrés laboral constante y solo el 3% presentan gran cantidad de estrés, aunque la media indica que están bajo estrés laboral todo el tiempo y cabe señalar que por el valor que nos muestra la desviación estándar, podemos decir que pueden a tender a presentar gran cantidad de estrés laboral, lo que seria un foco rojo ya que estarían propensos a presentar enfermedades, ausentismo o en el peor de los casos “El síndrome de Burnout”.

Los 5 factores más estresantes para los empleados son:

1. Presiones y limites de tiempo
2. Carga excesiva de trabajo.
3. Cambios inesperados de prioridades.
4. Conservación del empleo.
5. Personal que no colabora en la realización de actividades en conjunto.

Al realizar la Correlación de Pearson, que es el método más adecuada para nuestra investigación, para determinar la relación que existe entre nuestras dos variables, el resultado obtenido es de 0.50, lo que nos indica que existe una correlación positiva media, aunque no es perfecta si es significativa nuestra relación existente, por lo que tendríamos herramientas para aceptar nuestra hipótesis de investigación, ya que con el resultado de la Correlación de Pearson nos indicaría que sea aceptada nuestra hipótesis de investigación.

Para estar seguros, aplico a nuestras variables el método de Regresión Lineal, que nos indicara si existe un efecto de la variable independiente sobre la dependiente. El resultado obtenido fue:

$$y = 2.3539x - 42.554$$

Lo que nos indica que por cada hora laboral se tendrá 2.3539 grados de estrés laboral, con una pendiente positiva (2.3539), con lo que concluimos que entre mas grande sea la jornada laboral, más estrés laboral tendrán los empleados de la “Entidad Gubernamental Dedicada a las Auditorías”.

Por lo que aceptamos en base a los resultados obtenidos nuestra hipótesis de investigación:

H_i: El laborar jornadas extensas genera un aumento en el estrés laboral

Por lo que la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías” deberá poner mucha atención y tomar las medidas adecuadas para que el grado de estrés que presentan actualmente los empleados no se agrave más de lo que actualmente presentan y al contrario aplique medidas que disminuyan el estrés laboral en sus empleados.

6.2 Recomendaciones

Para disminuir el grado de estrés laboral que presentan los empleados de la “Entidad Gubernamental dedicada a las Auditorías”, en primera instancia, se deberá aplicar las medidas adecuadas para disminuir el grado de estrés laboral provocado por los 5 factores que provocan mayor estrés laboral detectados por las encuestas realizadas, para esto se tendría que hacer un estudio para determinar las causas o motivos que se dan estos factores dentro de la Entidad.

1. Presiones y límites de tiempo.

Se tiene que determinar como es que los empleados llegan a los límites de tiempo especificados para la entrega de sus labores y por lo cual se generan las presiones de entrega.

2. Carga excesiva de trabajo.

Hay que determinar el por que consideran que tienen carga excesiva de trabajo, esto puede ser por que no se delegan funciones, por mala distribución de funciones, etc.

3. Cambios inesperados de prioridades.

Los cambios inesperados de prioridades son muy comunes en las empresas, sobre todo cuando estos dependen de agentes externos.

4. Conservación de empleo.

Por que los empleados tienen la preocupación de conservación del empleo, y cual sería la mejor solución para dar seguridad al empleado en este sentido.

5. Personal que no colabora en la realización de actividades de conjunto.

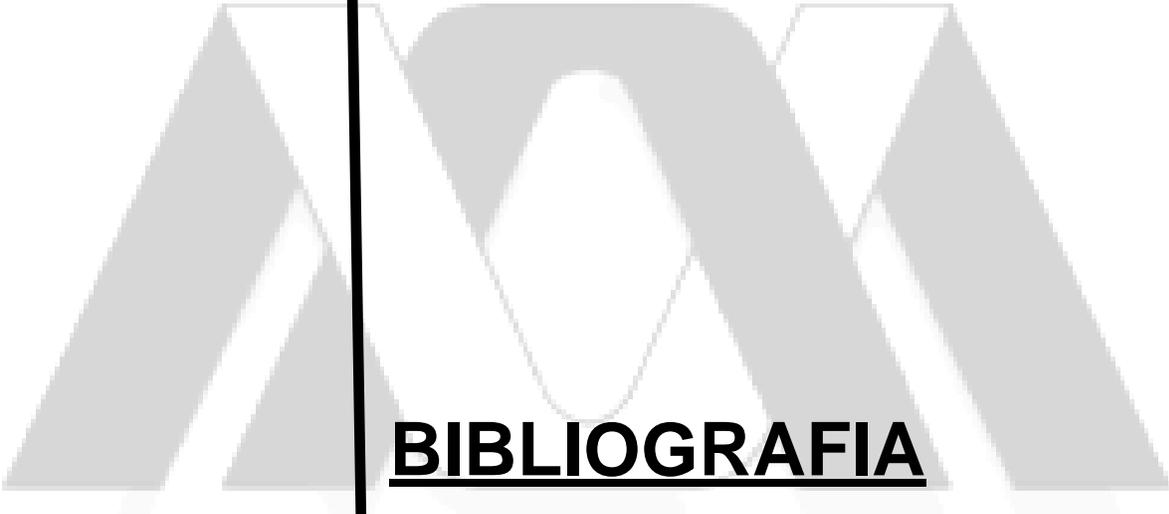
El trabajo en equipo es fundamental para que los proyectos salgan satisfactoriamente, se propone realizar actividades o cursos que refuercen el trabajo de equipo. Cabe mencionar, que al tener un mejor trabajo en equipo, se pueden disminuir los factores de Presiones y límites de tiempo y Carga excesiva de trabajo.

Lo descrito anteriormente es solo un esbozo de lo que se podría realizar para disminuir el grado de estrés laboral que generan estos factores, para realizar una técnica o taller en específico, se tendrá que realizar un estudio más minucioso, por medio de encuestas, para saber los motivos por los cuales se consideran que no se cumple con esto, por ejemplo el trabajo en equipo, y determinar así las técnicas que se pueden aplicar para disminuir el estrés.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA



BIBLIOGRAFIA

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

A continuación se enlistara la bibliografía que se utilizo para realizar esta investigación.

I. Libros

- a. Cristóbal Jiménez Jiménez (2001), **“Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud II”**, Universidad de Córdoba Servicios de Publicaciones ed., Segunda Edición, Córdoba España.
- b. Adrian Furnham (2006), **“Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones”**, Alfa Omega Grupo Editor, S.A. de C.V., Segunda Reimpresión.
- c. Val Morrison y Paul Bennett (2008), **“Psicología de la Salud”**, Pearson Educación S.A., Madrid.
- d. María Crespo, Francisco J. Labrador, **“ESTRÉS”**, Editorial Síntesis, S.A., Madrid.
- e. Shelley E. Taylor (2007), **“Psicología de la Salud”**, McGraw-Hill Interamericana, Sexta edición, México D.F.
- f. Hernández Sampieri (2006), Roberto; **“Metodología de la Investigación”**; McGraw-Hill Interamericana; Cuarta Edición; México D.F.

II. Tesis

- a. Martha Patricia Arredondo Baeza, Alma Patricia Miranda Hernández (2010); **“Modalidades para medir el estrés y mejorar la productividad en la empresa Hildebrando Consulting Services, S.A. de C.V.”**; Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del IPN; D.F. México.
- b. Cortes Castro Ana Lidia (2004); **“El fenómeno del estrés en la organización”**; Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa; D.F. México.
- c. Mauro Méndez García (2004); **“Influencia de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral”**; Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa; D.F. México.

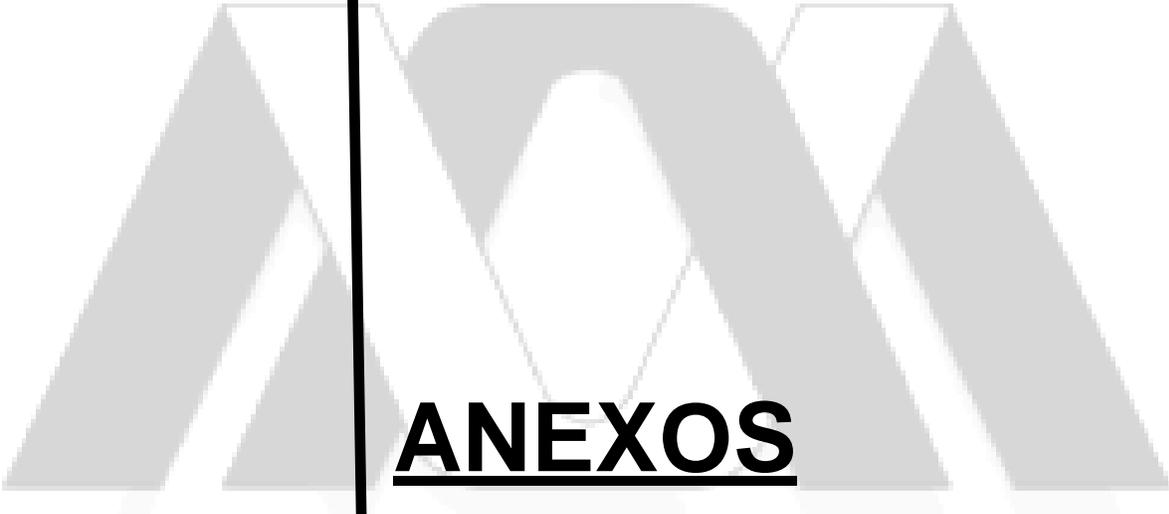
III. Documentos Electrónicos (Documentos de Internet)

- a. **“Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”**; (<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>)
- b. **“Ley Federal del Trabajo”**; (<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>)

- c. **“Asociación Católica de Psicología (ACAP)”**;
(http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html)
- d. Dr. Joel Ortega Villalobos (1999); **“Estrés y Trabajo”**; Instituto del Seguro Social; D.F., México. (http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- e. Eloísa Guerrero Barona; **“Salud, Estrés y Factores Psicológicos”**; Facultad de psicología, Centro asociado de Mérida (UNED).
(<http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>)
- f. Leka, Stavroula (2004); **“La Organización del Trabajo y el estrés”**; Organización Mundial de la Salud; Francia.
(http://search.who.int/search?q=estres&ie=utf8&site=default_collection&client=_es&proxystylesheet=_es&output=xml_no_dtd&oe=utf8)
- g. Wikipedia, La enciclopedia Libre; **“Estrés”**.
(<http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>)
- h. Román García, Gelpi Méndez, Cano Vindel, Catalina Romero (2009); **“Manual Ibermutuamur: Cómo combatir el estrés laboral”**; Editorial y Producción Arteanima, S.L.; Madrid.
(http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf)

Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA



ANEXOS

Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ANEXO 1

Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper. Para determinar el estrés laboral.

Este cuestionario tiene como propósito obtener información que nos permita conocer el grado de estrés laboral que tienen los empleados que participan en la realización de auditorías. La Información obtenida será confidencial y se utilizara únicamente para la investigación académica.

INSTRUCCIONES

Encierre en un círculo el número que refleje mejor el grado en que el aspecto de que se trata sea una causa de estrés en su trabajo.

	Nada de Estrés		Estrés		Gran Cantidad de Estrés	
	0	1	2	3	4	5
Carga excesiva de trabajo	0	1	2	3	4	5
Carga insuficiente de trabajo	0	1	2	3	4	5
Presiones y límites de tiempo	0	1	2	3	4	5
El tiempo que utilizo para llegar a mi trabajo	0	1	2	3	4	5
Llevo trabajo a mi casa	0	1	2	3	4	5
Material y equipo necesarios para realizar el trabajo	0	1	2	3	4	5
Asistencia a reuniones de trabajo	0	1	2	3	4	5
Cambios en el Hardware de trabajo sin previo aviso	0	1	2	3	4	5
Cambios en lineamientos de trabajo sin previo aviso	0	1	2	3	4	5
Permanezco actualizado con la tecnología del trabajo	0	1	2	3	4	5
Conservación del empleo	0	1	2	3	4	5
Competencia para promoción	0	1	2	3	4	5
Desempeñar un puesto por encima de mis capacidades (físicas e intelectuales)	0	1	2	3	4	5
Desempeñar un puesto por debajo de mis capacidades (físicas e intelectuales)	0	1	2	3	4	5
Tramites administrativos (viáticos, copias, etc.)	0	1	2	3	4	5
Falta de reconocimiento al desempeño	0	1	2	3	4	5
Cambios inesperados de prioridades	0	1	2	3	4	5
La actitud de mi pareja hacia mi trabajo	0	1	2	3	4	5
Exigencias de mi trabajo sobre mi vida personal (trabajo los fines de semana)	0	1	2	3	4	5
La relación con compañeros de trabajo	0	1	2	3	4	5
La relación con subordinados	0	1	2	3	4	5
Errores propios que afectan el trabajo en equipo	0	1	2	3	4	5
Toma de decisiones concernientes al trabajo	0	1	2	3	4	5
Manejo de personal	0	1	2	3	4	5
Políticas de la oficina	0	1	2	3	4	5
Comunicación efectiva entre los integrantes de trabajo	0	1	2	3	4	5
La relación con mi jefe inmediato y superiores	0	1	2	3	4	5
Personal que no colabora en la realización de actividades en conjunto	0	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	0	1	2	3	4	5
Aceptación en el equipo de trabajo sin importar diferencia de sexo	0	1	2	3	4	5
Instalaciones físicas adecuadas para desempeñar el trabajo	0	1	2	3	4	5
Hostigamiento o maltrato por mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4	5
Capacitación recibida para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4	5
Programas y lineamientos para el desarrollo de las actividades	0	1	2	3	4	5
Perdida de tiempo en el desarrollo del trabajo (propio o ajeno)	0	1	2	3	4	5

A mayor calificación total mayor estrés

ANEXO 2

Cuestionario para determinar si realizan jornadas extensas de trabajo

Este cuestionario tiene como propósito obtener información que nos permita conocer si los empleados que participan en la realización de Auditorías, cumplen con jornadas extensas de trabajo.

La Información obtenida será confidencial y se utilizara únicamente para la investigación académica.

INSTRUCCIONES

Encierre en un círculo la respuesta que mejor se ajuste al tiempo que le dedica al trabajo.

1. Cuantas horas a la semana se encuentra en su centro de trabajo

- a) 36 hrs. o menos
- b) Entre 36 hrs y 48 hrs.
- c) Entre 48 hrs y 57 hrs.
- d) Mas de 57 hrs

2. Cuanto tiempo le dedica en el transporte para trasladarse de Hogar-Trabajo-Hogar diariamente.

- a) Menos de 1 hrs.
- b) Entre 1 hrs. y 2 hrs.
- c) Entre 2 hrs. y 3 hrs.
- d) Más de 3 hrs.

3. Realiza actividades concernientes con el trabajo en el hogar, si es así, cuanto tiempo le dedica.

- a) Menos de 1 hrs.
- b) Entre 1 hrs. y 2 hrs.
- c) Entre 2 hrs. y 3 hrs.
- d) Más de 3 hrs.

Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Si la suma de las horas excede de 48 hrs semanales, se considerara como jornada extensa de trabajo

ANEXO 3



Hola buen día

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar mi tesina profesional para la obtención del Título de Lic. En Administración. Mi trabajo de investigación tiene como propósito estudiar la relación que tiene el tiempo que se dedica al trabajo con el estrés laboral.

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

Solicito su apoyo para contestar algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo y las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesina profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales.

Pido a usted conteste con la mayor sinceridad posible, ya que no existe respuesta correcta ni incorrecta.

De antemano agradezco mucho su valiosa colaboración en este estudio.

ANEXO 4

Tamaño de la muestra para realizar el estudio, donde todos los empleados tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

N = tamaño de la población.

se = error estándar (determinado por nosotros)

V^2 = varianza de la población al cuadrado

s^2 = varianza de la muestra

p = porcentaje estimado de la muestra, probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

n' = tamaño de la muestra sin ajustar

n = tamaño de la muestra

Datos:

$N = 120$ empleados

$se = 0.05$

$V^2 = 0.0025$

$q = 0.1$

$s^2 = p(1-p) = 0.9(1-0.9) = 0.9(0.1) = 0.09$

$p = 1 - q = 1 - 0.1 = 0.9$

$$n' = \frac{s^2}{V^2} = \frac{0.09}{0.0025} = 36$$

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N} = \frac{36}{1 + 36/120} = \frac{36}{1 + 0.3} = \frac{36}{1.3} = 27.69 \cong 28$$

Por lo que nuestra muestra mínima de empleados de la institución para realizar nuestro estudio es de 28, con un error estándar de 5% y una confianza de 95%.