



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación No. 8727-25 a la

Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela de Psicología

**CORRELACIÓN ENTRE FATIGA LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE
LOS TRABAJADORES DE COMERCIALIZADORA GLOBAL FRUT DE
URUAPAN, MICHOACÁN, MÉXICO.**

Tesis

para obtener el título de:

Licenciado en Psicología

José de Jesús Rico Ramos

Asesor. Lic. José Luis Luna Díaz

Uruapan, Michoacán. A 21 de abril de 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Para Ana Ramos, José Rico, Diego Rico y demás familiares que me apoyaron durante el desarrollo de la investigación, tanto económicamente como por el soporte moral, así como por ser modelo a seguir para ser constante en el cumplimiento de las metas.

A Josué Quiroz y a su padre, José Quiroz, por haber usado parte de su tiempo para ayudarme en una parte fundamental de la investigación: la obtención del instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo.

A las profesoras Lic. Leticia Espinosa, Erika Segovia y Blanca Duarte, por la información impartida, la cual sirvió como refuerzo y complemento de los conocimientos esenciales para crear, aplicar, y analizar pruebas, así como también para llevar a cabo la investigación.

Al Lic. Osvaldo Torres y el Lic. Itzcóatl Mora, por su apoyo en la revisión y corrección de la estructura y algunos errores de redacción de la tesis, también por ayudar en la organización e interpretación de los resultados de la investigación.

Al coordinador académico, Lic. José de Jesús González Pérez, por su apoyo en el correcto análisis de los resultados de los tests utilizados en esta investigación.

Al asesor Lic. José Luis Luna Díaz, por los conocimientos que brindó para desarrollar la investigación, así como por ser consultor en todo momento, tanto en las clases como en el desarrollo de la tesis.

Al director de la Escuela de Psicología, el Lic. Raúl Zalapa, por su apoyo al hacer la revisión de la tesis.

A la Universidad Don Vasco, por destinar su equipo de trabajo a la formación de conocimientos requeridos para desarrollarme profesionalmente.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	2
Planteamiento del problema	4
Objetivos	5
Hipótesis	6
Operacionalización de variables	7
Justificación	8
Marco de referencia	9

Capítulo 1. La fatiga laboral.

1.1 Definición de fatiga.	12
1.2 Concepto de fatiga laboral.	14
1.3 Fases de la fatiga.	15
1.4 Características de la fatiga laboral.	17
1.5 Indicadores de la fatiga laboral.	18
1.6 Condiciones de trabajo que pueden influir en la aparición de la fatiga.	20
1.7 Consecuencias de la fatiga laboral.	21
1.8 Prevención de la fatiga laboral.	22
1.9 Estrategias individuales para afrontar y para prevenir la fatiga laboral.	28
1.10 Distinción entre fatiga y <i>burnout</i>	32

Capítulo 2. La calidad de vida laboral.

2.1 Concepto de la calidad de vida laboral.	47
2.2 Otras perspectivas acerca de la calidad de vida laboral.	49
2.3 Dimensiones de la calidad de vida laboral.	53
2.4 Características de la calidad de vida en el trabajo.	54
2.5 Indicadores de la calidad de vida laboral.	55
2.6 Medición de la calidad de vida laboral.	59
2.7 Factores que experimenta la persona dentro de la calidad de vida en el trabajo.	65
2.8 Ventajas y desventajas de la calidad de vida en el trabajo.	62
2.9 Beneficios de una calidad de vida en el trabajo.	63
2.10 Limitaciones para una buena calidad de vida en el trabajo.	68
2.11 Cómo se puede mejorar la calidad de vida en el trabajo.	69
2.12 Proyectos de calidad de vida en el trabajo.	73

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica	76
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	76
3.1.2 Alcance correlacional.	77
3.1.3 Diseño no experimental.	78
3.1.4 Extensión transversal.	79
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	79
3.2 Población y muestra.	81
3.3 Descripción del proceso de investigación.	82

3.4 Análisis e interpretación de resultados.	84
3.4.1 Análisis de la variable fatiga laboral en los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.	85
3.4.2 Análisis de los indicadores de la variable calidad de vida laboral en los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.	87
3.4.3 Correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral.	93
Conclusiones	101
Bibliografía	103
Mesografía	104
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con el propósito de analizar y verificar la existencia de una correlación significativa entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los empleados en la Comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México. Con esta información se desea apoyar al mostrar datos acerca de la fatiga producida por aspectos laborales, y que de esta manera se encuentren medios que permitan solucionar efectos contraproducentes para la organización y hacia la persona, lo cual es indispensable para que se pueda llevar un desempeño esperado.

En el capítulo primero, se trata el tema de la fatiga laboral y los aspectos necesarios para identificarla y comprenderla, así como también se hace una distinción de esta con el *burnout*.

En el segundo capítulo se aborda el tema de la calidad de vida laboral de los trabajadores, para ello se consideran sus características e indicadores; también se tratan aspectos relacionados con el desarrollo y aplicación de un proyecto de calidad de vida laboral en alguna organización.

En el capítulo tercero se hace una descripción de las bases metodológicas que sirvieron para desarrollar el trabajo de tesis. Así como también de las técnicas y los instrumentos que se usaron en la recolección de datos y en el proceso

estadístico, con los cuales se determinó la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida de los trabajadores.

En las últimas secciones, se explican cuáles son los objetivos que se lograron y por qué fue así, además, se trata la relación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral, y también el resultado de la investigación en cuanto a la correlación. Por último se tiene un apartado de bibliografía y mesografía, que sirve para localizar la información contenida en esta investigación, y también para acudir a las fuentes consultadas, donde se puedan encontrar aspectos relacionados con este tema a mayor profundidad.

Antecedentes

Las variables que se utilizan en esta investigación son dos: la primera es la fatiga laboral, la cual Ponce de León y Neisa (2004: 8) entienden de la siguiente manera. “En el campo organizacional, la fatiga va más allá del simple cansancio, ya que no sólo se relaciona con el nivel de agotamiento percibido, sino con la manera en que este nivel puede afectar la salud del trabajador y la productividad de la organización”.

La segunda variable con la que se trabaja es la calidad de vida laboral, y esta (González y cols; 2009: 12) comprende como un “concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve

cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”.

Refiriendo a estudios relacionados con el tema de investigación, se encontró uno que aborda el tema de la fatiga laboral con la calidad de vida laboral, el cual está titulado de la siguiente manera: “Fatiga laboral: accidentes, e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal”.

En este documento, Gómez (2006: 18) evaluó en Cuba, en el Instituto de Medicina del Trabajo, los factores a nivel familiar que podían ser causa de aparición de fatiga y accidentalidad vial en un grupo de conductores, con el propósito de evaluarlas y prevenirlas. Se encontró que “factores como la pérdida de un ser querido, el nacimiento de un hijo, los conflictos conyugales, la infidelidad de la pareja, la separación de esta y la distancia de la familia aumentan los niveles de fatiga laboral en los conductores”.

En el mismo documento existe otro estudio en el que se analizó la relación entre la fatiga laboral y el ámbito biopsicosocial en los empleados de Bogotá, en la Universidad El Bosque. En esta se pudo reconocer que “El trabajo y la familia son dos espacios que se retroalimentan mutuamente, ya que el comportamiento en el

medio laboral es un reflejo directo del mundo de la familia y viceversa” (Ponce de León y Neisa; 2004: 10).

Además Neisa (2009: 10) refiere a Mulder (1980) en cuanto a los aspectos que intervienen en la aparición de la fatiga laboral, y para esto quien dice “en la aparición de la fatiga laboral, se suman varias causas; entre ellas se encuentran los factores relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), los psicosociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación), y los de origen extra laboral (familia, grupo social).

Planteamiento del problema

En este documento se expone la investigación realizada acerca de la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Comercializadora Global Frut de México de Uruapan, Michoacán, México.

Esto se plantea debido a que no hay una investigación semejante en dicha región. Existen proyectos investigativos en distintas partes de México y el mundo, pero en la ciudad mencionada no se encontró registro alguno.

La importancia de estudiar el tema de la fatiga laboral en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores, está en mostrar que a consecuencia de la primera, algunos de los aspectos del empleado se ven dañados; entre ellos existen:

los trastornos de sueño, la carga mental, degradación de la salud, decremento de las habilidades, disminución de la motivación, descenso del rendimiento, entre otros; además genera accidentes dentro y fuera del trabajo, lo cual afecta también el adecuado desarrollo de la organización.

Por lo cual se llega a la siguiente cuestión: ¿Existe una correlación significativa entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México?

Objetivos

Las directrices que enseguida se plantean, tuvieron como finalidad regular los esfuerzos del trabajo indagatorio y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles.

Objetivo general

Determinar la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.

Objetivos particulares

1. Definir la fatiga laboral.
2. Enlistar características de la fatiga laboral.
3. Mencionar los indicadores de la fatiga laboral.
4. Medir la fatiga laboral.
5. Definir la calidad de vida laboral.
6. Enlistar características de la calidad de vida laboral.
7. Numerar los indicadores de la calidad de vida laboral.
8. Detectar nivel de la calidad de vida laboral.
9. Correlacionar la fatiga laboral con cada uno de los indicadores de la calidad de vida laboral.

Hipótesis

En función de la realidad esperada y de la bibliografía disponible, se plantean las siguientes explicaciones tentativas respecto al problema de investigación.

Hipótesis de trabajo

Existe una correlación significativa entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Comercializadora Global Frut, del municipio de Uruapan, Michoacán, México.

Hipótesis nula

No existe una correlación significativa entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Comercializadora Global Frut, del municipio de Uruapan, Michoacán, México.

Operacionalización de variables

Enseguida se definirán las variables de manera nominal, esto es, conceptualmente.

La variable fatiga laboral, se entiende de la siguiente manera: “en el campo organizacional, la fatiga va más allá del simple cansancio, ya que no sólo se relaciona con el nivel de agotamiento percibido, sino con la manera en que este nivel puede afectar la salud del trabajador y la productividad de la organización”. (Ponce de León y Neisa; 2004: 8).

La otra variable es la calidad de vida laboral y esta se comprende como un “concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por él mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el

desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”.
(González; 2007: 12).

Ahora se definirán las variables del estudio de manera operativa, o sea, se indicará la manera en que se midieron.

La fatiga laboral fue medida con la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010). Por otra parte, la calidad de vida es medida con el Instrumento de Evaluación para la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT - GOHISALO), estructurado por González y cols. (2009).

Justificación

La importancia de estudiar la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores, radica en apoyar a la organización mediante datos teóricos y metodológicos confiables acerca de los factores que se ven dañados a causa de la fatiga producida por aspectos laborales, para que de esta manera se busquen medios que permitan solucionar estos efectos contraproducentes.

También resulta de suma relevancia para cualquier persona, ya que se puede ver afectada por estos elementos en su ámbito personal o laboral; además, cuando un individuo está experimentando los efectos de la fatiga laboral, no solo tiene

consecuencias en su persona, sino que también influye en aquellas con quienes se relaciona.

Para la ciencia, aportará conocimiento de los efectos de la fatiga laboral en la calidad de vida laboral del trabajador y cómo se ve afectado el individuo, estos aportes dan la oportunidad de buscar soluciones para el mencionado fenómeno y para evitar los conflictos que se producen en el desarrollo de este. Por otro lado, da un poco de información base para quien se está interesado y quiera profundizar en el tema.

Marco de referencia

La investigación se realizó en la Comercializadora Global Frut de la ciudad de Uruapan, Michoacán, México, la cual está localizada en el Km. 5, Carretera Uruapan – San Juan # 5001, con código postal 60230.

Esta comercializadora es una empresa familiar que tiene más de 40 años funcionando, cuenta con una plantilla de trabajo de doble turno, es decir, 85 personas en un turno diurno y 85 en el turno vespertino; contando también a los individuos que laboran en las oficinas, se tiene un aproximado de 211 trabajadores, que son parte fundamental de la producción, empaque y comercialización del aguacate.

Este equipo humano está identificado con el principal objetivo de la empresa: su misión, la cual está enfocada en proveer alimentos a la población nacional e internacional. Trabajar en un proceso de mejora continua, innovación tecnológica y capacitación de su personal, para así proveer a los clientes un producto que supere los estándares de calidad e inocuidad alimentaria.

Su historia comenzó desde el año 1970, cuando se inició el desarrollo de la actividad comercial del aguacate en la ciudad de Monterrey, así se dio inicio a una duradera y fructífera relación con el aguacate.

En el 1986, la empresa se estableció formalmente, por primera vez, en la ciudad de Uruapan, con el nombre de Empacadora Jucutacato. Hasta 1993, la empresa mantuvo su misma planta laboral y solo comercializaba el producto en el mercado nacional.

En 1994 se inició la exportación al mercado europeo, especialmente Francia y España, países que sobresalen como los mejores destinos de la comercializadora.

En 1997 se realizó el ingreso a un mercado con alto dinamismo y consumo creciente per-cápita: el estadounidense, el que actualmente es el principal mercado de exportación para la industria aguacatera. Japón, mercado inexplorado, abrió sus puertas en el año 2000, dando inicio a una estrecha relación comercial.

La visión de la comercializadora Global Frut consiste en incrementar su presencia y su prestigio de calidad en los principales mercados, tanto a nivel nacional como internacional. Además, emprender activamente la exploración, incursión y desarrollo de nuevos mercados y productos para el aguacate.

CAPÍTULO 1

LA FATIGA LABORAL

En el ámbito laboral existen muchos factores que afectan en diversas formas al individuo, la fatiga es uno de ellos; ante esta, el empleado reacciona de tal manera que su desarrollo en la organización se ve disminuido, por lo cual se vuelve necesario estudiar dicho fenómeno, ya que al conocerlo se podrían obtener maneras de reducir o solucionar las consecuencias de la fatiga.

1.1 Definición de fatiga.

Es oportuno conocer que es la fatiga laboral. Así en una investigación (Colorado; 2011: 11) cita a Estrada (1993) quien la define como “las expresiones que denotan la sensación de estar cansado, como consecuencia de las actividades laborales y de la vida cotidiana, esta sensación indica pérdida de la eficiencia y una aversión hacia la realización de cualquier tipo de esfuerzo”.

Por otra parte en el mismo documento Colorado (2011: 11) se hace referencia a Fang (2009) quien retoma lo dicho por Sierra, Sierra y Cuesta (2005) quienes definen a la fatiga laboral como “un fenómeno de desgaste provocado por un consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando la salud, originado por exceso de trabajo o falta de descanso, lo que impide recuperar fuerzas”.

Una definición que integra ampliamente lo que implica la fatiga laboral, es la expuesta por Colorado (2011: 12) en la que se cita a Fang (2009: 92) él cual menciona que es “un proceso que va de un momento de cansancio normal hasta un estado morboso que en no pocos casos, puede adquirir el significado de enfermedad, caracterizada por alteraciones psicosomáticas y sociales, como consecuencia de un trabajo”.

Entonces, se puede observar que existe una disminución importante de la funcionalidad física o mental en el ámbito laboral y las actividades diarias de la persona. Las intensidades, consecuencias y duraciones, varían según cada individuo y situación, también influye la carga laboral y la dinámica de cada organización, así como el contexto donde se esté desarrollando.

Al referir ello Colorado (2011: 12) busca exaltar lo dicho por Fang (2009: 373) quien sugiere que aunque “la fatiga puede ser considerada de valor adaptativo, puesto que es un indicador de necesidad de descanso del organismo, lo afecta como un todo físico y psíquico y en grado diverso, dado que se percibe de manera personal”.

Entonces, de acuerdo con la percepción individual, se encuentran diferencias interpersonales e intrapersonales en cuanto a las formas en que se expresa dicho fenómeno y la intensidad con que se experimenta.

1.2 Concepto de fatiga laboral.

Según, Suarez (citando a Gómez y cols; 2012: 20) la norma Iso/Dis 1005, *Ergonomic Principles Related with Mental Work Load*, define a la fatiga laboral como una “alteración temporal donde hay disminución de la eficiencia funcional mental y física producida por una labor monótona, donde el individuo permanece largas jornadas desarrollando la misma tarea”

Según De Arquer (1999: 18), “la fatiga está estrechamente relacionada con la actividad, debido a que esta afectará personal, laboral y económicamente al individuo, bloqueando su capacidad en tareas simples, aumentando el margen de error en su labor y obligándolo a sobreexigirse, sin conseguir ningún resultado o disminuyendo la obtención de los mismos”.

El concepto de fatiga laboral que se utiliza para esta investigación es el siguiente: “en el campo organizacional, la fatiga va más allá del simple cansancio ya que no sólo se relaciona con el nivel de agotamiento percibido, sino con la manera en que este nivel puede afectar la salud del trabajador y la productividad de la organización” (Ponce de León y Neisa; 2004: 8).

1.3 Fases de la fatiga.

La fatiga se desarrolla de a poco durante un proceso evolutivo que consta de tres fases, en las cuales el individuo comienza mostrando situaciones que le afectan escasamente en su transcurso de vida diaria tanto laboral como personal, así llega a la segunda etapa en la cual los síntomas aumentan al grado en que dañan al individuo, para concluir con un periodo en el que las consecuencias pueden ser serios problemas médicos.

A continuación se profundiza en las características de las tres fases de la fatiga que propone La Delegación del Rector para la Salud, Bienestar social y Medio Ambiente (2013: 14):

A) Incubación o alarma

En esta fase pueden aparecer paradójicamente dos situaciones con manifestaciones contrarias: la persona está nerviosa, irritable, impaciente, o se muestra abatida y pasiva. En cualquiera de los casos, esta situación va acompañada de:

- Intolerancia al ruido.
- Inadaptación a la agitación.
- Intolerancia al desorden.

- Disminución de la capacidad de trabajo.
- Sensación de cansancio general.
- Alteraciones en el sueño.

B) Febrilidad

Los síntomas anteriores se agravan, persisten y, además, aparecen otros:

- Descenso del nivel de confianza en sí mismo.
- Estado de actividad excesivo.
- Aumento de la fatiga.
- Insomnio.
- Alteraciones de la sexualidad.
- Modificaciones del carácter.
- Aparición de tics.
- Los ojos se vuelven brillantes.

En ocasiones, aparecen enfermedades de tipo somático:

- Úlceras gástricas.
- Hipertensión arterial.
- Hipertensión coronaria.

C) Apatía

Se produce un estado de decaimiento físico y psíquico, desinterés por el entorno y, a veces, serios problemas médicos.

La pauta más habitual de descanso que se realiza a diario es el sueño. Aun así, a lo largo del día es necesario detener las actividades de vez en cuando.

Comúnmente se ignoran esas señales de aviso y, aunque se estén percibiendo, se continúa con la actividad por distintas razones, aplazando el momento de atención de ese requerimiento. En ocasiones, la fatiga llega a hacerse crónica y es entonces cuando evoluciona hacia la enfermedad o la lesión.

1.4 Características de la fatiga laboral.

Bajo el término de fatiga se etiquetan estados de diferente intensidad, desde muy ligera hasta el agotamiento total, y no es fácil dar con una definición única y aceptable para todos. La fatiga provocada por el trabajo es una manifestación de la tensión que se está produciendo y suele eliminarse mediante un adecuado descanso.

Hay entonces en concordancia con De Arquer (1999:1), hay varias características que son comunes a toda fatiga.

- A) En primer lugar, la fatiga generalmente se traduce en una disminución de la capacidad de respuesta o de acción de la persona.

- B) En segundo lugar, se trata de un fenómeno multicausal, aunque se pueda encontrar que en su origen haya una contribución de gran peso de un factor concreto.

- C) En tercer lugar, la fatiga afecta al organismo como un todo físico y psíquico y en grado diverso, dado que se percibe de manera personal. Esto hace que se encuentren diferencias interpersonales e intrapersonales en cuanto a las formas en que se expresa y la intensidad en que se siente la fatiga, en función de factores situacionales y características personales.

- D) En cuarto lugar, la sensación de fatiga es un mecanismo regulador del organismo, de gran valor adaptativo en tanto que es un indicador de la necesidad de descanso del organismo.

1.5 Indicadores de la fatiga laboral.

Muchos son los elementos que comunican que una persona está pasando por alguna de las etapas de la fatiga laboral. Es importante que el individuo conozca algunos de ellos para tener guía de lo que le puede estar pasando, y que así acuda

con un especialista, también es necesario que en la organización las personas puedan identificar cuando una situación de fatiga se está presentado, para darle el trato adecuado.

Aquí sigue una lista propuesta por la Delegación del Rector para la Salud, Bienestar social y Medio Ambiente (2013: 13) en la que se dan a conocer algunos indicadores de que se está manifestando la fatiga laboral:

- Palpitaciones.
- Falta de aire.
- Dificultad para respirar.
- Músculos tensos.
- Entumecimiento.
- Dolor.
- Algias cervicales.
- Tirantez de la nuca.
- Dorsalgias.
- Lumbalgias.
- Articulaciones rígidas.
- Sudoración.
- Decaimiento.
- Somnolencia.
- Pesadez (bostezos continuos).

- Adormecimiento.
- Agotamiento.
- Extenuación.
- Dificultad para la concentración.
- Pasividad.
- Indiferencia.
- Falta de interés.
- Ansiedad.
- Despersonalización.
- Frustración.
- Baja autoestima.
- Estrés.
- Desmotivación.
- Aumento del absentismo.
- Rotación en los puestos de trabajo.

1.6 Condiciones de trabajo que pueden influir en la aparición de la fatiga.

La fatiga laboral tiene muchas causas posibles, que van desde las condiciones ambientales en que el individuo realiza sus actividades, hasta elementos más específicos como el material que utiliza para hacer sus tareas, así como también el modo en que realiza los procedimientos, entre otras situaciones.

La Delegación del Rector para la Salud, Bienestar social y Medio Ambiente (2013: 13) reconoce que algunas de las varias causas que pueden influir en la aparición de la fatiga laboral y estas se mencionan en la siguiente lista:

- Diseño del puesto.
- Diseño del equipo de trabajo.
- Sobrecarga de trabajo cuantitativo y cualitativo.
- Condiciones ambientales desfavorables: iluminación, ruido, temperatura, vibraciones.
- Ritmo de trabajo elevado y repetitivo.
- Falta de autonomía en la planificación y organización del trabajo: trabajo a demanda.
- Posturas de trabajo: carga estática y dinámica.
- Horario: distribución de la jornada de trabajo, turnos, flexibilidad.

1.7 Consecuencias de la fatiga laboral.

Cuando la fatiga laboral no es atendida como le corresponde, en la persona y en la organización se manifiestan consecuencias negativas, lo cual no solo afecta de manera directa a la persona que lo está viviendo, sino indirectamente, en otras ocasiones, también a compañeros y a la organización en conjunto.

La delegación del Rector para la Salud, Bienestar social y Medio Ambiente (2013:16) muestra enseguida varias de estas derivaciones:

- Mayor probabilidad de accidentes laborales.
- Mayor absentismo de los trabajadores fatigados.
- Incremento del riesgo de enfermedades cardiovasculares.
- Disminución del estado de alerta y vigilancia, aun durante turnos diurnos.
- Reducción de la capacidad de atención sostenida.
- Reducción de discriminación visual y auditiva.
- Incremento de los errores de memoria.
- Posible transformación hacia el síndrome de fatiga crónica.
- Estrés.
- Desmotivación.

1.8. Prevención de la fatiga laboral.

Suárez (2000: 21) señala que “en el mundo laboral, los problemas de fatiga laboral deben abordarse desde el estudio de las condiciones de trabajo, de las exigencias del mismo sobre la persona y de los recursos de esta para dar respuesta a las demandas de tales condiciones”.

La prevención de la fatiga debe empezar desde el diseño de las condiciones de trabajo y la definición de los puestos. Todos esos cambios no deben ser realizados precipitadamente.

Primero, se debe hacer un estudio organizacional de las necesidades laborales y actuar a partir de ello. Como principio, la adecuación de los espacios de trabajo y la indumentaria cumplen una función importante; en la indumentaria, los elementos que ayudan a facilitar la labor son el aspecto mobiliario, útiles y de las herramientas de trabajo.

Respecto al espacio, cumplir con ciertos requerimientos básicos como son la adecuada ventilación, la iluminación y el ruido, hace de la experiencia de trabajo algo más gratificante, además, el desempeño individual y la convivencia en el trabajo mejorarían en algún porcentaje (Suárez; 2000).

Otro aspecto a considerar es el propuesto por Suarez cuando al citar a (Katzebach; 2004: 21) menciona que “más que cualquier otro motivador, el orgullo fomenta la cooperación y el esfuerzo colectivo, así como la iniciativa individual. El hacer sentir al individuo la importancia del trabajo realizado crea un ambiente de motivación y autosuperación laboral, además, es importante la organización del tiempo para así tomar pausas espontaneas, más que las impuestas, lo que le permite al empleado tomar descansos esporádicos que no sofocarían su ambiente”.

También menciona el tener en cuenta la cantidad de pausas que se deben hacer, de acuerdo con la intensidad del trabajo y las condiciones de resistencia de cada una de las personas, permitiéndole así cambiar su entorno, alejando su mente temporalmente del trabajo.

Los empleados deben tomar la iniciativa de hacer un amplio espectro de tareas que cambian rápidamente, guiados por una comprensión de las prioridades siempre dinámicas de sus empleadores y de sus clientes (Katzebach; 2004: 22).

En la prevención toman un rol importante los hábitos de cada individuo, como son: la alimentación, las actividades físicas y el descanso. Al ser consciente que algunas personas son más expuestas a la fatiga que otras, dependiendo de factores como la edad y los hábitos se podrían aliviar las cargas laborales.

Una sana alimentación es importante, debido a que esta reduce la precipitación de la sensación de la fatiga, la dieta deficiente no solo crea problemas en el organismo, sino que reduce el umbral de la fatiga. Al carecer de algún nutriente, el individuo podría reaccionar más lentamente en el desarrollo de sus tareas, ya que el desgaste de la energía y la pérdida de fuerza, crean una sensación de incapacidad física.

El descanso debe ser regular y preferiblemente en el periodo nocturno, las consecuencias de los hábitos negativos en el descanso, llevan a la persona a

sentirse propensa a la irritabilidad y a la somnolencia; cuando se trabaja en sistema de turnos, la capacidad de reparar el descanso permite ser menos vulnerable ante situaciones de presión en el trabajo (Suárez; 2000: 23).

Otro elemento importante a tener en cuenta es el estudio y la prevención de la fatiga mediante la ergonomía, la cual estudia el entorno en el que se lleva a cabo el trabajo y a quienes lo realizan, para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al empleado, con fin de evitar problemas de salud y aumentar la eficiencia.

La aplicación de la ergonomía al trabajo brinda bienestar al trabajador, ya que esta abarca condiciones laborales que permiten influir en la comodidad y la salud del empleado, como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las maquinas, el de los asientos, el calzado, el puesto de trabajo, incluye también elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios para comidas.

Las lesiones y enfermedades habituales se dan en la mayoría de las ocasiones porque el trabajador debe adaptarse a situaciones de trabajo que no son siempre las más adecuadas.

Los trabajos repetitivos o de alta tensión son los principales generadores de lesiones del tipo óseo-musculares, debido a una incorrecta posición a la hora de llevar a cabo la tarea o el inadecuado uso de una herramienta, muchas de estas

lesiones se desarrollan lenta y casi imperceptiblemente, aunque en su mayoría son prevenibles (Suárez; 2000: 24).

Según estudios realizados con base en la ergonomía, obligar a un trabajador a adaptarse a condiciones laborales mal concebidas, puede provocar graves lesiones en las manos, las muñecas, las articulaciones, la espalda u otras partes del organismo; también las vibraciones, las tareas repetitivas, los giros, las posiciones de trabajo forzadas, una fuerza o una presión excesiva, el levantar o empujar cargas, pueden provocar lesiones y enfermedades que se desarrollan a lo largo del tiempo, igual que las provocadas por herramientas y puestos de trabajo deficientemente diseñados o de inadecuación.

En cuanto al puesto de trabajo, este debe ser diseñado de acuerdo con las necesidades de cada trabajador y su labor a realizar. Esto evitará mayores gastos en caso de lesiones, tanto para el trabajador como para el empleador, y facilitará la labor de los mismos.

Para evitar lesiones y tensiones durante la jornada laboral, es importante seguir y poner en práctica una serie de parámetros que reducirán este riesgo como lo propone Suárez (2000: 25):

- La altura: debe haber un espacio suficiente para que quepan los trabajadores más altos.

- Los objetos que haya que contemplar deben estar a la altura de los ojos o un poco más abajo, porque la gente tiende a mirar hacia abajo.
- La altura de los hombros.
- Los paneles de control deben estar situados entre los hombros y la cintura.
- Hay que evitar colocar por encima de los hombros, objetos o controles que se utilicen a menudo.
- Alcance de los brazos: los objetos deben estar situados lo más cerca posible al alcance de los brazos, para evitar tener que extenderlos demasiado.
- Hay que colocar los objetos necesarios para trabajar, de manera que el trabajador más alto no tenga que encorvarse para alcanzarlos.
- La altura del codo: hay que ajustar la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior, para la mayoría de las tareas generales.
- La altura de la mano: hay que cuidar que los objetos que deban levantarse estén a una altura situada entre la mano y los hombros.
- Longitud de las piernas.
- La altura de la superficie de trabajo.
- Tamaño del cuerpo: hay que dejar espacio suficiente en el puesto de trabajo para los trabajadores de mayor tamaño.

Entre otras, “la finalidad de la ergonomía es hallar la manera de que el puesto laboral se adapte al trabajador, en lugar de obligar a este a realizar ajustes ante el puesto de trabajo” (Suárez; 2000: 26).

1.9 Estrategias individuales para afrontar y para prevenir la fatiga laboral.

Ante la sensación de fatiga, se suelen desarrollar algunas estrategias de afrontamiento individuales que permiten cierta continuidad de la actividad laboral. Mientras el descanso no es posible, se hace más lento el ritmo de trabajo, se realizan comprobaciones del trabajo con mayor detalle de lo normal, se utiliza mayor número de recordatorios externos para ayudar a la memoria, aligerando su carga y se evitan las tareas más críticas si pueden posponerse.

Pero estas estrategias pueden fracasar cuando la presión de tiempo es importante y no se dispone de recursos materiales y humanos que funcionen como puntos de apoyo (De Arquer; 1999:3).

En definitiva, la contribución personal de más éxito para afrontar la fatiga consiste en su prevención mediante el fortalecimiento de la propia capacidad de resistencia a la misma.

Cada persona tiene una capacidad de resistencia a la fatiga que se ve modulada por sus características personales como por ejemplo: la edad, los hábitos de alimentación, descanso y ejercicio.

Se deben adquirir y mantener hábitos saludables como: la alimentación sana, la práctica regular de ejercicio físico moderado y un apropiado patrón de descanso,

influye positivamente no solamente en la propia salud, sino también en la capacidad de resistencia a la fatiga, como se comenta a continuación, desde la perspectiva de De Arquer (1999):

- Alimentación:

El papel que juega la dieta en la aparición y mantenimiento de la sensación de fatiga es muy importante. Una dieta que no sea equilibrada y la irregularidad en la ingesta, afecta a todo el organismo. Este lo resiente, y ante la carencia de algún elemento nutritivo puede reaccionar más lentamente de lo normal a causa de la reducción de energía disponible, perdiendo fuerzas y teniendo sensaciones de desfallecimiento y de cansancio.

Asimismo, cuando la pauta de ingesta es irregular en el horario y las cantidades de comida no guardan el equilibrio debido, en función del momento de la jornada y de la actividad, pueden presentarse diversos problemas como: la incorrecta masticación y una peor digestión, cuando se come compulsivamente después de muchas horas de no haber comido, e incluso puede dificultar el adecuado descanso cuando la última comida de la jornada es muy abundante y se hace justo antes de ir a dormir.

- Patrón de descanso:

Cada persona tiene necesidades de descanso que suele cubrir con cierta regularidad a lo largo de cada día, y esto es lo que constituye su patrón de descanso. La cantidad y calidad características del patrón de descanso, afectan a la capacidad de resistencia del organismo ante la fatiga.

Normalmente, en algún momento de la vida se presentan circunstancias que rompen temporalmente el patrón de descanso. Por ejemplo: las modificaciones de la vivienda por obras o traslados, los cambios en el núcleo familiar por incorporaciones o ausencias, por nombrar algunas.

Las alteraciones temporales del patrón de descanso constituyen una forma de respuesta normal ante circunstancias como las ya mencionadas, y estas se reestablecen espontáneamente conforme se reestructura la nueva situación y se resuelven los problemas.

Entonces, todo adulto tiene necesidad de descanso y requiere dormir un número de horas seguidas, que por término medio, se admite que son ocho, sin embargo, hay adultos que necesitan más horas de descanso que otros para sentirse realmente descansados; además, estas horas deben dormirse, preferentemente, en el período nocturno de cada día.

Cuando se trabaja en un sistema de turnos que incluye noches o que por su distribución horaria, se cubre con tramos nocturnos o matutinos del descanso, entonces se producen alteraciones del patrón de descanso, haciendo que este se vuelva irregular y pierde su eficacia reparadora.

Por otra parte, la falta moderada de descanso tiene repercusiones en la capacidad de coordinación, en el estudio de “La relación entre los efectos del cansancio por la falta de sueño y determinadas concentraciones de alcohol en sangre entre conductores de vehículos” (De Arquer; 1999), este autor menciona que se ha encontrado que el deterioro de la capacidad de coordinación que se produce por una moderada falta de sueño, es equivalente a la producida cuando se tiene una concentración de alcohol en la sangre del 0,05%.

En resumen, la incorrecta rutina del descanso interfiere en la actividad de la persona, provocando no solamente somnolencia, sino también síntomas de fatiga mental como problemas de concentración e irritabilidad, entre otros.

Cuando estas alteraciones se hacen repetitivas, conviene estudiar su origen para recuperar la normalidad y ayudarse, si es preciso, con algunas medidas tales como: reducir la ingesta de bebidas excitantes, no tomar bebidas alcohólicas, pues interfieren en el sueño profundo, seguir un horario regular, realizar ejercicio de forma moderada y en caso necesario, pedir ayuda a un profesional.

- Ejercicio físico:

El ejercicio físico de intensidad moderada y practicado con regularidad, suele estar indicado para todas las personas cuyas exigencias laborales son mayoritariamente de tipo sedentario.

La falta de ejercicio favorece la flaccidez muscular y la aparición de la sensación de cansancio cuando se realiza algún esfuerzo físico moderado, además, puede afectar no solamente a la capacidad de resistencia física, sino también a la emocional, pues como ya se ha dicho, la fatiga repercute de manera global sobre todo el organismo.

Por ello, la práctica regular de un ejercicio físico moderado contribuye por un lado, a mejorar el propio tono muscular y por otro lado, ayuda a afrontar las tensiones emocionales de cada día y a optimizar el potencial reparador que tiene el descanso. Sin embargo, puede darse el caso de que la misma sensación de fatiga mental se acompañe de una desgana hacia cualquier práctica de ejercicio físico y es precisamente este, un contribuyente a la recuperación de la persona (De Arquer; 1999).

1.10 Distinción entre fatiga y *burnout*.

En el presente apartado se exponen diversos aspectos del desgaste ocupacional o *burnout*, de manera que puedan apreciarse sus diferencias respecto a la fatiga laboral, cuya temática se ha explicado a lo largo del presente capítulo. La finalidad de todo ello es que se clarifiquen ambos conceptos adecuadamente.

Enseguida se muestran los aspectos fundamentales sobre el desgaste ocupacional o *burnout*. Lo cual incluye el concepto, las causas, las repercusiones y los síntomas, entre otros elementos.

A) Concepto de *burnout*

El *burnout* lo definen Álvarez y cols. (2011: 4) como “Una situación que experimentan algunos profesionales de instituciones que trabajan con personas, y que se caracteriza por un agotamiento emocional debido a una implicación excesiva en su trabajo, llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de su trabajo”.

Otra definición es la expuesta por Maslach (1981) quien fue citado por Bosqued (2008: 19) y este define el *burnout* como: “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”.

Dice Fernández (2008: 171) que este síndrome aparece cuando el trabajador no puede ver cumplidas sus expectativas en relación con su trabajo, cuando ha perdido el control de la situación o que no puede llevar a cabo sus ideas sobre el modo de realizar su tarea. Dado que las demás personas de su entorno no colaboran con él, se produce una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás, sentimiento de insatisfacción personal, depresión y somatizaciones, así como de agotamiento físico.

B) Fases del síndrome de *burnout*

Las etapas de evolución del síndrome de *burnout* son propuestas por Álvarez y cols. (2011). Se mencionan tres fases de desarrollo, las cuales son las siguientes:

- Cansancio o agotamiento emocional:

Constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una pérdida progresiva de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio que se experimenta. En esta etapa, el individuo afectado se vuelve más irritable, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar las tareas.

- Despersonalización:

La despersonalización es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza emocional. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que lo originan, el individuo muestra una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento; en esta fase se alterna la depresión y la hostilidad hacia el medio.

- Abandono de la realización personal:

Esta característica consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales, vinculadas con las actividades que generan el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autorreclusión.

C) Causantes del síndrome

Según Ortega (2003: 2) dos factores influyen de forma decisiva en la aparición del síndrome: las características del puesto de trabajo y la personalidad del trabajador. Hay diferencias entre las personas y ninguna reacción es igual ante las mismas situaciones.

- Características del puesto de trabajo:

La empresa debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios y turnos de vacaciones. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de presión.

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- Personalidad del trabajador:

Las características individuales como la personalidad del trabajador, son factores de *burnout*. Según Maslach y Jackson (citados por Ortega; 2003: 2): “El deseo de destacar y obtener resultados brillantes puede desembocar en estados de ansiedad y frustración”.

La vida privada del trabajador también influye en el desarrollo del síndrome, ya que si alguien tiene problemas en el trabajo y en la vida privada de forma simultánea, y el balance entre ambos no es positivo, existe una predisposición al *burnout*.

Las personas más vulnerables son las que tienen un alto grado de autoexigencia, con baja tolerancia al fracaso, de manera que buscan la perfección absoluta, necesitan controlarlo todo en todo momento, desarrollan el sentimiento de indispensabilidad laboral y son muy ambiciosas.

Todo esto se acentúa si el trabajador reúne alguna o varias de estas características:

- Si tiene una preparación inadecuada.
- Cuando las expectativas respecto a su trabajo son muy altas.
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros.
- Cuando no comparte las ideas del grupo de trabajo o la empresa.
- Cuando hay sentimientos de miedo o culpa porque no ha cumplido algo que debería haber hecho.
- Siempre que con su pareja o familia no sea capaz de compartir las preocupaciones o miedos que le acarrea su vida laboral.
- Al no descansar lo suficiente cuando está cansado.
- Ante el deseo de querer cambiar de trabajo y no encontrar otro.

D) Características del síndrome de *burnout*

Ortega (2003:1) resalta la gran relevancia de conocer algunos de los atributos que explican lo que sucede cuando existe el síndrome de *burnout*. Las siguientes son algunas de las múltiples características que se pueden conocer en referencia al síndrome de *burnout*:

- Crisis de ansiedad.
- Angustia.
- Actitud de cansancio.
- Debilidad.
- Fatiga.
- Agotamiento.
- Hipersensibilidad.
- Insomnio.
- Desórdenes metabólicos.
- Desequilibrios en la presión arterial.
- Sentimientos persecutorios.
- Pérdida de concentración en el trabajo.
- Imposibilidad de tener deseos.
- Fijación en la parte oscura y conflictiva de la vida.
- Depresión.
- Falta de realización personal.

- Autoevaluación negativa.
- Baja autoestima.
- Manifestación física del estrés.
- Disminución del rendimiento laboral.

E) Indicadores del *burnout*

“Existen diversos tipos de manifestaciones relacionados con el síndrome de *burnout* que se consideran datos o signos de alarma, los cuales hay que tener en mente para identificarlos oportunamente, para buscar ayuda y encontrar una solución oportuna” (Álvarez y cols.; 2011: 9).

- Negación y aislamiento:

La persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema, se incomunica de familiares, colegas y amigos, en respuesta a la crítica u opiniones que se tengan de ella/él.

- Ansiedad y miedo:

Manifestado por una sensación persistente que tiene el profesional de que algo va a suceder, sobre todo acontecimientos negativos, acompañados de un temor o sensación poderosa de angustia por ir al trabajo.

- Fuga y adicciones:

El personal llega tarde al trabajo de manera injustificada y recurrente, además, muestra desinterés ante este, por lo que comienza o aumenta el consumo de sustancias adictivas simples como tabaco o alcohol, percibidas por el afectado como una puerta de salida al problema.

- Cambios en la personalidad y culpabilidad:

Se presenta como la incapacidad para confiar en el individuo mismo, y siente que la actividad que desarrolla es un castigo o por el contrario, tiene un sentimiento exagerado de ser indispensable en el trabajo.

- Cargas excesivas de trabajo y comportamiento riesgoso:

Las cargas enormes de trabajo implican aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo de más en el trabajo para comprobar que todo está bien, es otra manifestación de autonegación del padecimiento; por otro lado, el comportamiento riesgoso implica una conducta no característica en la persona, que puede ser desde un acto vergonzoso, inapropiado, impulsivo o de carácter mayor, como sexual o peligroso.

- Pérdida de la memoria y desorganización:

En este rubro, “existe la dificultad para concentrarse y aprender, no se pueden recordar eventos importantes familiares y laborales, acompañados de trastornos del sueño” (Álvarez y cols.; 2011: 9).

F) Prevención del *burnout*

Acerca de la prevención, Ortega (2003:2) muestra que no existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el síndrome de *burnout*. La combinación de varias técnicas hace posible que los riesgos disminuyan y que la recuperación sea más rápida.

Para evitar caer en este estado psicológico, se utilizan técnicas de afrontamiento del estrés, de resolución de conflictos, de autocontrol, de psicoterapia y algunas otras.

Como medidas preventivas de índole personal, se recomienda realizar actividades extralaborales como el deporte, acudir al cine, dedicar tiempo a la lectura, entre otras. También se pueden intensificar las relaciones personales, familiares y sociales.

La única manera de evitar un estado crónico, es solicitar ayuda profesional cuando se crea necesario. Conviene recordar que la mejor manera de evitar este síndrome es cuidando el ambiente laboral. El trabajo en equipo evita cualquier problema, en este sentido, es importante que el equipo tenga un líder positivo que marque los objetivos y redefina el trabajo con regularidad.

También Ortega (2003) propone que el líder pueda contribuir a la prevención del *burnout* a través de medidas como estas:

- Una correcta elección del equipo de trabajo.
- Cualificación adecuada del personal.
- Control de los factores de estrés.
- Participación de los miembros del equipo en la toma de decisiones.
- Participación activa en el grupo al aportar ideas.
- Proponer cambios de estrategia.
- Promoción en el equipo de reuniones constantes para analizar situaciones y dar solución a aspectos difíciles.

G) Acciones ante una situación de *burnout*

Lo ideal es ser capaz de captar la situación a los primeros signos. Cuando no se llega a un nivel significativo, las cosas tienen una fácil solución. Algunas ideas

propuestas por Álvarez y cols. (2011:13) para prevenir o escapar del *burnout*, se mencionan enseguida.

- Centrar la energía y atención en la búsqueda de posibles soluciones:

El cambio y la novedad son una ayuda eficaz en el trabajo, especialmente en niveles bajos o inicios del cuadro.

- Pensar en que se puede cambiar la actitud hacia el trabajo:

¿De qué otra forma mental se puede afrontar una situación laboral? Quizá no se deba esperar tanto del trabajo y convenga disminuir las expectativas de lo que puede aportar a la vida. Un simple cambio de actitudes puede evitar que el trabajador llegue a quemarse cuando todavía se encuentra en fases iniciales.

- Reflexionar sobre la importancia que se otorga al trabajo:

Si en el empleo se está insatisfecho y es muy importante para sí mismo, la insatisfacción no tardará en apoderarse de la persona y afectará a todos los ámbitos de la vida. Es importante asignar un papel menos preponderante y llenar el resto del tiempo con otras actividades que despierten interés y aporten placer.

- Practicar una afición, algo distinto de la actividad laboral:

Muchas personas han encontrado no solo consuelo, sino también una fuente de satisfacciones y nuevos intereses a su situación de desgaste en la realización de manualidades, actividades de contacto con la naturaleza, práctica de algún deporte, mayor tiempo dedicado a la familia y amistades.

- Aprender a decir no:

Evitar tomar nuevos compromisos o responsabilidades. Si bien se vive en el mundo y hay responsabilidad ante ciertas situaciones, esto no quiere decir que se debe responsabilizar por todo. Decir que no, es difícil a veces, pero se tiene que pensar qué es lo que se está ganando y cuánto cuesta hacerlo. A partir de eso, se verá que hay ciertas situaciones en las que es mejor no asumir responsabilidades ajenas.

- Tomar descansos entre grandes proyectos:

El estrés deja al cuerpo y a la mente en una situación de debilidad. Por eso, conviene evitar saltar de un proyecto absorbente a otro; se debe hacer un espacio para sí mismo y el equipo de trabajo, de esta forma se dará oportunidad a que el cuerpo y la mente se recuperen y estén en óptimas condiciones para enfrentar un nuevo desafío.

- Controlar los dispositivos:

Los *gadgets*, como los diferentes dispositivos móviles (celulares, *notebooks*, *netbooks*), computadoras y demás, pueden consumir grandes cantidades de tiempo y energía. Se recomienda intentar alejarse de ellos lo más que se pueda, aunque sean la principal fuente de trabajo o entretenimiento.

- Dialogar con los compañeros de trabajo:

Para saber si están pasando por una situación similar. Probablemente el trabajador no sea el único caso, saber e intercambiar impresiones tiene un efecto paliativo de la problemática. Además, se conseguirá el efecto añadido de una mejora en el soporte social entre compañeros, lo cual es un agente antiestresante de primer orden.

- Comentar lo que ocurre también a otras personas ajenas al entorno laboral, como familiares y amigos:

Servirá como desahogo y puede que ellos, desde una perspectiva más fría y objetiva, ofrezcan alguna solución que no se le había ocurrido al involucrado.

- Buscar ayuda profesional:

Un psicólogo estará en disposición de evaluar la situación, analizar las posibles soluciones y ver la manera más adecuada de dar una salida a este problema. Las técnicas psicológicas para un mejor afrontamiento del estrés y para una mejora en las relaciones interpersonales, aumentando la competencia psicosocial, pueden ser de gran ayuda para superar el síndrome o para mitigar los nocivos efectos.

- Redescubrir la pasión:

Todas las personas con gran potencial y compromiso tienen algo en común, la pasión. Si se es como la mayoría de las víctimas de *burnout*, seguramente se pierden las metas y el sujeto se encuentra físicamente exhausto y emocionalmente derrotado. Por eso, volver a focalizarse o encontrar nuevas pasiones llenará de una energía incomparable. Redefinir el rol en el trabajo y en la casa, organizarse y aprender a separar ambos mundos. Esta redistribución de carga hará que se pueda llegar cada día más alto.

Como se puede apreciar, la fatiga es un elemento cuya vigilancia en intervención puede redundar en beneficios variados para los trabajadores y la misma empresa. De manera particular, puede contribuir a incrementar la calidad de vida laboral, cuyos pormenores se explican en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO 2

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida tiene protagonismo a nivel mundial. Surgen nuevos enfoques sobre el desarrollo de los países, que agregan a la tradicional preocupación por el crecimiento y la competitividad económica, un énfasis en la necesidad de equidad, cohesión social y mecanismos de resguardo de la condición de ciudadanos de las personas.

La recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques que están centrados en el bienestar material de las sociedades, por lo que dejan de lado los componentes relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad.

2.1 Concepto de la calidad de vida laboral.

La segunda variable con la que se trabaja en esta investigación es la calidad de vida laboral, y para esta se utiliza el siguiente concepto que González (2009: 12) refiere. “La calidad de vida laboral se comprende como un fenómeno multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo,

identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”.

Además del concepto utilizado para esta investigación, se tienen en cuenta otros dos que a continuación se explican.

Flores y cols. (2010: 95) hacen referencia a Martel y Dupuis (2006) quienes expresan lo siguiente: “El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales. Es, por tanto, un concepto multidimensional, formado por indicadores objetivos y subjetivos que tienen en cuenta tanto al individuo como el contexto en el que se desenvuelve.”

Y también Segurado y Agulló (2002: 830) citan a Lau (2000) en cuanto su concepto de calidad de vida laboral, para el cual se entiende que: “La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

Así, en resumen Boada y Cols. (2012: 32) dicen que “el movimiento de calidad de vida laboral persigue preminentemente la mejora de la calidad de vida en el

trabajo y del bienestar psicológico, incidiendo con menor énfasis en la mejora de la productividad y de la eficiencia de la organización.”

2.2 Otras perspectivas acerca de la calidad de vida laboral.

La actividad laboral influye en gran medida en la vida de las personas y, como consecuencia, también en su salud, puesto que un tercio del tiempo una persona adulta está dedicada exclusivamente al ejercicio laboral.

Como lo indican Pereyra y cols. (2007: 2) “Si se tiene en cuenta no solamente el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en su trabajo, se puede comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como de su entorno, familiar y social, es decir, que puede influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de esta o causando la pérdida de la misma”.

La calidad de vida laboral implica un equilibrio entre los factores biofísicos, psíquicos y sociales relativos a cada miembro del personal de un grupo de trabajo (De Cabezas; 2003). Estos componentes se exponen a continuación, con base en esta autora.

A) Bienestar biofísico

Es la satisfacción de las necesidades del estado físico general del organismo, de la salud, del aspecto físico y el mental, así como tener autonomía de movimientos, seguridad, estabilidad física y funcional, permanencia laboral, certidumbre, protección, seguridad e higiene laboral, obra social, jubilación, seguridad social; así como remuneración adecuada que permita satisfacer las necesidades básicas de la alimentación, la vivienda, la educación, la vestimenta, la salud, el descanso y la recreación.

B) Bienestar social

Se refiere a la satisfacción de necesidades como el sentido de la pertenencia, la aceptación e integración en grupos, relaciones interpersonales armónicas, clima laboral amistoso, trabajo en equipo, compatibilidad funcional y reconocimiento.

C) Bienestar psíquico

Satisfacción de necesidades tales como el prestigio, la valoración, el estatus social, la autoestima positiva, el autodesarrollo, el desarrollo personal, desarrollo profesional, promoción, independencia y felicidad (De cabezas; 2003).

Señala Durán (2010: 72) que otra forma de ver la calidad de vida desde la perspectiva laboral se puede referir desde dos posiciones:

1. Como un concepto y una filosofía de organización del trabajo, cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las empresas más allá del aspecto monetario.

Desde este enfoque, Rodríguez (1998: 268), define la calidad de vida laboral como “un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”.

También se incluye una compensación razonable y participación en los beneficios de las empresas; la seguridad del empleo; la seguridad e higiene en el trabajo; el reconocimiento del progreso profesional; acuerdos de tiempo flexible; el uso de formas no burocráticas de organización del trabajo, comunicación abierta y retroalimentación, entre otros.

2. Para el trabajador, es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo.

Se incluye la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales.

Estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socio- emocional y afectivo de los miembros de la empresa, es decir, en su bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la conservación de la compañía.

Integrando ambos enfoques, se asumen elementos como el compromiso, la confianza y el control, para de esta forma, considerar dichos componentes como partes clave en la organización para el desarrollo de la calidad de vida laboral (Durán; 2010).

Desde el punto de vista de Segurado y Agulló (2002: 831) el objetivo primordial de la calidad de vida laboral recae en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y

demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”.

Estos aspectos generan compromiso y satisfacción con el trabajo, una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad en el trabajador, lo cual propicia una mejor condición de vida en general.

La calidad de vida laboral se traduce en términos operativos mediante programas tanto específicos, como de carácter más amplio dentro de la organización que pueden incluir: seguridad e higiene en el trabajo, procedimientos y sistemas de seguridad, entrenamiento y capacitación para el desempeño, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte, ergonomía, tecnología adaptable, comunicación entre los individuos y la empresa, estabilidad laboral, el balance adecuado de trabajo y vida personal, entre otros aspectos.

2.3 Dimensiones de la calidad de vida laboral.

De acuerdo con Durán (2010:73), las dimensiones de la calidad de vida laboral son cuatro:

- 1) Sociopolítica: Seguridad y estabilidad laboral, participación, y redes de apoyo social.

- 2) Psicosocial: Relación entre la familia, el trabajo, y el tiempo libre; conexiones jefe-subordinado, vínculo entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento.
- 3) Bienestar: Retribución, incentivos y beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad.
- 4) Ambiente y clima organizacional: Condiciones ambientales seguras y cómodas; condiciones ergonómicas y sociales; oportunidad que tiene el individuo para usar y desarrollar sus capacidades.

2.4 Características de la calidad de vida en el trabajo.

Gutiérrez (2008:19) explica que existen elementos que demuestran que en una organización existe la calidad de vida laboral correcta, los cuales se presentan a continuación:

- Participación voluntaria de parte de los empleados.
- Conformidad del sindicato con el proceso y su participación en busca de establecer beneficios socioeconómicos.
- Estabilidad laboral.

- Participación de los empleados en la resolución de los problemas con el equipo.
- Empleos de círculos de calidad en donde los empleados discutan los problemas que afectan el desempeño de la organización y el ambiente de trabajo.
- Juntas periódicas de la planta y del equipo para discutir aspectos como calidad, seguridad, y programas.
- Fomentar el desarrollo de habilidades y de la rotación de trabajo dentro del equipo.
- Capacitación en diversas habilidades.
- Actitud responsiva a las preocupaciones de los empleados.

2.5 Indicadores de la calidad de vida laboral.

Según Chiriboga (2013; 2) la calidad de vida laboral es multidimensional, ya que se relaciona con el individuo y su entorno personal, los aspectos de su medio laboral, con la organización y con su política de atención al individuo y su entorno socio laboral.

De esta manera, para las anteriores áreas, se encuentran los siguientes indicadores:

1. Individuales.

- Satisfacción laboral.
- Actitudes y valores hacia el trabajo.
- Implicación.
- Compromiso.

2. Medio ambiente de trabajo.

- Condiciones de trabajo.
- Seguridad e higiene.
- Nuevas tecnologías.
- Características y contenido del trabajo.

3. Empresa.

- Organización del trabajo.
- Efectividad.
- Productividad.
- Organigrama.
- Estructura.
- Funcionamiento.
- Cultura organizacional.

- Participación.
- Toma de decisiones.
- Aspectos sociales.
- Comunicación.
- Clima laboral.

4. Entorno sociolaboral.

- Calidad de vida.
- Salud.
- Bienestar.
- Condiciones de vida.
- Prejubilación.
- Variables sociodemográficas.
- Prevención de riesgos laborales.

Una investigación realizada por Espinosa (2002), muestra que los indicadores acordados en intervenciones organizacionales para elevar la calidad de vida en el trabajo, y para medir su impacto son los siguientes:

- Nivel de remuneraciones: Suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.

- Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: Condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentalidad.
- Oportunidades para desarrollar las capacidades humanas: Se incluyen la autonomía y el uso de múltiples habilidades, más que la aplicación repetitiva de una sola.
- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: De ascenso y seguridad en el empleo.
- Integración social en el trabajo de la organización: Igualdad, no discriminación, movilidad social.
- Balance entre trabajo y vida familiar: Que los requerimientos de trabajo no interfieran con el tiempo familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.
- Relevancia social y vida laboral: Incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos y tratos por parte de los empleados.
- Respeto y reconocimiento de los derechos laborales: Los derechos se cumplen o están ejercidos y/o garantizados.

- Protección social (salud y previsión): Esta se aplica a países donde los niveles de protección social son débiles o están ligados directamente con la calidad del empleo y las remuneraciones.

2.6 Medición de la calidad de vida laboral.

El instrumento de evaluación para la calidad de vida laboral es el CVT-GOHISALO, el cual fue creado por González y cols. (2009). Esta prueba tiene como objetivo medir la calidad de vida laboral, a través de su estructura que está conformada por setenta y cuatro ítems, agrupados en siete dimensiones y treinta y un subdimensiones, las primeras se explican a continuación:

1. Soporte institucional para el trabajo (SIT):

Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en las subdimensiones de procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción.

2. Seguridad en el trabajo (ST):

Características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye las subdimensiones de

la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.

3. Integración al puesto de trabajo (IPT):

Inserción del trabajador en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia; e incluye aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo.

4. Satisfacción por el trabajo (SAT):

Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, e incluye indicadores agrupados en los siguientes tipos de subdimensiones: dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo; autonomía, entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo; reconocimiento y autovaloración.

5. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT):

Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y

riquezas logrados gracias a la actividad laboral. Las subdimensiones son: identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.

6. Desarrollo personal del trabajador (DP):

Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral; se valora a través de las siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal.

7. Administración del tiempo libre (ATL):

Es definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Evalúa las subdimensiones de planificación del tiempo libre, así como el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

2.7 Factores que experimenta la persona dentro de la calidad de vida en el trabajo.

También Gutiérrez (2008: 20) menciona que la persona que está laborando en una organización donde se presenta la calidad de vida laboral adecuada percibe y siente en favor de la organización, como se enlista a continuación:

- Las personas desean estar en la organización y no se sienten obligados a estar en ella.
- Experimentan un deseo natural de realizar bien sus labores en el primer intento.
- El personal encuentra en su trabajo facetas tan importantes o más que en otros aspectos de su vida.

2.8 Ventajas y desventajas de la calidad de vida en el trabajo.

En la calidad de vida laboral hay aspectos que resultan benéficos para la empresa, de igual manera hay otras cuestiones que son contraproducentes, a continuación se mencionan menciona las ventajas y desventajas que Gutiérrez (2008:20) ha determinado:

A) Entre las ventajas, se incluyen:

- Desarrollar al trabajador.
- Incrementar la motivación del personal.
- Mejorar la ejecución de sus funciones, actividades y tareas.
- Disminuir la rotación del personal en la organización.
- Reducir el número de quejas.
- Restringir el número de horas muertas.
- Incrementar la satisfacción en el empleo.

- Aumentar la eficiencia en la organización.

B) Las desventajas abarcan:

- Mayor resistencia al cambio por parte de los trabajadores.
- Mayor número de personas con sensación de salarios reducidos.
- Mayores costos por la innovación tecnológica.
- Mayores costos por concepto de capacitación.

2.9 Beneficios de una calidad de vida en el trabajo.

Respecto a los beneficios que trae consigo el crear el ambiente necesario para que haya una calidad de vida adecuada, Granados (2011: 221) menciona que “la aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral genera muchos beneficios tanto a la empresa como al trabajador”, así, se muestran algunas utilidades:

- Una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial.

- Mejora el funcionamiento financiero:

Investigadores del *Business Daily* notaron que en 1999, la empresa *Home Depot* se caracterizaba por una cultura basada en la libertad, en la cual los empleados son animados a tomar riesgos en las decisiones de sus negocios, con ello, las ganancias crecieron en un promedio anual del 24%.

Asimismo, el libro escrito por John Case, *The Open Book Experience*, informa que las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpore la transparencia empresarial en el poder de decisión del empleado y una compartida apuesta al éxito financiero en la compañía, experimentan significativos aumentos en la productividad, eficiencia, ventas y beneficios (Granados; 2011).

Case afirma que las compañías que adoptan el estilo de dirección *Open Book* tempranamente en su existencia, como *Whole Foods*, *AES Corp.* y *PSS/World Medical*, han crecido rápidamente para convertirse en industrias líderes.

Es importante mencionar el estudio de la Fundación Ford, conducido con Xerox, Corning y Tandem computadores, que encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera.

- Incrementa el valor de mercado:

Varios estudios han demostrado que los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo y los costos por no hacerlo, están unidos al valor del *stock* de la compañía. Así, un estudio realizado por Ernst & Young a 275 gerentes, detectó que el 35% de todas las decisiones sobre inversión son manejadas por factores no financieros. La habilidad de atraer o retener a empleados talentosos está clasificada entre los cinco factores de inversión usados para escoger *stocks* (Granados; 2011).

- Incrementa la productividad:

En 1998, la empresa *Fleet Financial Group* rediseñó las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declinó, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas.

También, la revista *Working Mother* informó en 1997 que el Centro de procesos financieros, Hewlett-Packard dobló su productividad cuando algunos de los trabajadores comenzaron a utilizar semanas de trabajo comprimidas (Granados; 2011).

- Reduce los costos operativos:

El estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías, encontró que un gran número de compañías multinacionales reportó un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos. Por ejemplo, *BP Amoco* y *Ford Motor Company* han ahorrado cada una \$600 millones de dólares a través de sus programas de manejo de conocimiento.

HR Focus reportó que la oficina de Retención de *Ernst & Young's*, diseñó programas que incrementaron el acceso de los trabajadores a la dirección. Estos programas ahorraron a la firma alrededor de 21 millones de dólares (Granados; 2011).

- Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados:

En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y este arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. El 92% de los empleados *part-time* incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía.

- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados:

Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Así, una medición realizada en 1999, apoyada en la información del Instituto *Walker Hudson*, hecha a dos mil empleados en 48 estados de Estados Unidos, detectó que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son: transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.

Del mismo modo, en 1998 un estudio de WFD en colaboración con MORI realizado en el Reino Unido, indicó que 9 de 10 trabajadores declaraban que la habilidad para balancear el trabajo con su vida personal era el factor clave para determinar su confianza hacia su empresa (Granados; 2011).

- Reduce el ausentismo:

Estudios muestran de que a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo. En Florida, Estados Unidos, el equipo Aladdin realizó una reducción de un 50% en ausentismo y aumentó la productividad en un 10%, después de implementar una jornada flexible de 4-5 días a la semana (Granados; 2011).

- Fortalece la reputación:

Los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan.

En 1998, un estudio de la Corporación Cultural realizado por el grupo Hays, en el que se estudiaron 10 compañías del listado de las compañías más admiradas de la revista Fortune, encontró que las compañías más admiradas son las que han decidido poner énfasis en el trabajo de equipo, *focus groups*, en la transparencia en el tratamiento a sus trabajadores, en la iniciativa y las innovaciones (Granados; 2011).

2.10 Limitaciones para una buena calidad de vida en el trabajo.

Existen diversos aspectos que afectan directamente a los trabajadores cuando no tienen la sensación de protección en el trabajo, las inseguridades que se desprenden de condiciones laborales que no cumplen en garantizar una adecuada protección de los derechos básicos, y otros aspectos referentes a la cultura, influyen directamente sobre la experiencia del trabajo (Espinosa; 2002).

A continuación se mencionan esos factores:

- A) La preocupación por el adecuado trato laboral.
- B) Discriminación de género.
- C) Capacitación insuficiente.
- D) Déficits en condiciones de higiene y seguridad.
- E) Altos niveles de endeudamiento de las personas.
- F) Salud mental.
- G) Riesgos psicosociales.
- H) Consumo de drogas y estupefacientes.
- I) Otras dinámicas negativas: acoso sexual y malos tratos en el trabajo.

2.11 Cómo se puede mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Actualmente, la calidad de vida en el trabajo es un tema de suma importancia, debido a que en torno a esta gira la mayoría de los factores que hacen exitoso el desempeño de una función o labor determinada (Gutiérrez; 2008).

Para tener en cuenta una idea más clara y precisa de lo que corresponde al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo se consideran los siguientes aspectos:

- Enriquecer los trabajos:

Un término actual llamativo para mejorar la calidad de vida en el trabajo es enriquecer el trabajo, un concepto que puede tener una variedad de formas. Este mismo frecuentemente implica un gran uso de factores que intentan motivar al trabajador, en vez de solo mantener sus sentimientos satisfechos hacia el trabajo.

Básicamente, el enriquecimiento del trabajo es una forma de cambio o mejoramiento para que el trabajador esté más motivado brindándole la oportunidad de recibir un reconocimiento, logro, crecimiento y responsabilidad. Es por ello que el enriquecimiento del trabajo implica la modificación del trabajo para atraer al trabajador a una necesidad de alto orden.

- Obtener carga vertical y horizontal:

La carga vertical implica enriquecer el trabajo al atraer hacia abajo las responsabilidades de niveles superiores y empujar algunas labores a niveles más bajos en la clasificación del trabajo, es decir, el gerente analiza las labores que se pueden delegar en los empleos para que estos las efectúen.

La carga horizontal amplía el trabajo al empujar el trabajo en sus primeras etapas y después las atrae a las etapas de la labor. Algunas labores pueden

preceder al trabajo, haciéndolas una parte básica del trabajo, con el propósito de que sea más significativo y responsable, así como menos monótono.

- Creando trabajos completos:

Representa el proceso de incrementar la complejidad de un trabajo para recurrir a las necesidades del más alto orden de los trabajadores. Algunos gerentes creen que los trabajadores que tienen oportunidades de hacer uso de sus mentes y habilidades pueden satisfacer sus necesidades personales de autoestima y dignidad. La aplicación de esta técnica tendrá más éxito si se escucha las sugerencias de los empleados cuando quieren un gran reto en su trabajo.

- Rotación de trabajo:

Entrenamiento cruzado y habilidades múltiples es el cambio de empleados de un trabajo a otro dentro de la misma organización, por cortos períodos de tiempo. Se cree que al promover a los empleados con una variedad de experiencias en su trabajo, se puede reducir el aburrimiento entre ellos. Esto también les permite adquirir una variedad de conocimientos más amplios y un entendimiento de las operaciones de la organización lo cual les puede ayudar para sus ascensos.

Se encuentra también el entrenamiento cruzado para los trabajadores de una producción a otra, como también las habilidades múltiples, esto permite al empleado

conocer más y mejor las diferentes funciones que se llevan a cabo en la organización.

- Reconocimiento y elogio:

Los elogios constantes y sinceros y el reconocimiento, tienen un efecto significativo en la calidad de vida en el trabajo del empleado; siente mayor motivación cuando su esfuerzo es reconocido y apreciado. El esfuerzo positivo se puede dar a través de palabras, tacto y otras acciones tales como una mirada, una sonrisa, entre otras.

- Pago extra:

El ausentismo excesivo puede ser un problema serio para muchos jefes. Para desalentar el ausentismo y los retrasos para llegar al trabajo, algunas organizaciones premian a sus empleados a través de un programa de pago extra a los que cumplen con su horario. Bajo este esquema, a los trabajadores que no faltan y cumplen con su horario se les premia con bonificaciones o un día extra de pago o de descanso.

- Modificando el ambiente de trabajo:

Algunas empresas logran mejorar la calidad de vida en el trabajo variando al ambiente de trabajo, esto se logra aplicando en conjunto las sugerencias que ellos

mismos hacen saber, los miembros del equipo son más productivos cuando pueden escoger ellos mismos a sus compañeros de trabajo para formar grupo, así como también aceptan nuevas ideas cuando tienen un liderazgo efectivo y se mejoran sus estándares de trabajo de manera tangible.

Los empleados generalmente prefieren tener un grado de contacto social entre sí, la oportunidad de charlas le sube la moral, especialmente en trabajos repetitivos que requieren de mucha concentración mental (Gutiérrez; 2008).

2.12 Proyectos de calidad de vida en el trabajo.

Algunas sugerencias son importantes si se desea integrar nuevos proyectos de calidad de vida laboral, estos criterios permitirán enfocar al personal de la organización hacia la satisfacción de sus necesidades personales. Sotomayor (2004) propone los siguientes puntos:

A) Remuneración suficiente.

Pagar de manera equitativa por los servicios ofrecidos permite mantener un estándar social, aceptable para vivir de manera honesta y con una alta calidad de vida.

B) Seguridad y bienestar en el trabajo.

Establecer condiciones de trabajo que disminuyan el riesgo de accidentes, enfermedades y daños, la edad establecida en los reglamentos del trabajo es una condición fundamental para el logro de los objetivos asignados.

C) Desarrollo de las capacidades humanas.

Respetar la autonomía y las habilidades múltiples de las personas. La retroalimentación de los resultados de una actividad como una forma de autorregulación.

D) Crecimiento continuo.

Facilitar en el cumplimiento de tareas, los compromisos educativos para mejorar las condiciones del trabajador, con nuevas oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo.

E) Integración social.

Buscar un estado de igualdad y equilibrio en la asignación de cargas de trabajo, con mayor apertura interpersonal y la formación de equipos de trabajo.

F) Equilibrio en el trabajo y la vida.

Mantener una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo, el programa de trabajo, los presupuestos financieros, los asuntos urgentes y la parte de placer, los viajes, el tiempo libre, el tiempo familiar, sin considerar los frecuentes cambios de ubicación geográfica laboral.

A lo largo de este capítulo se logra explicar la importancia creciente de la calidad de vida laboral en el entorno actual. De esta manera, se justifica teóricamente un estudio como el presente, donde se examinen esta variable y su relación con otras, como es el caso de la fatiga laboral.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se describen los aspectos metodológicos, es decir, los fundamentos de investigación que sirvieron para desarrollar el trabajo de tesis; de esta manera, se describen a continuación aspectos como el enfoque, el alcance, el diseño, las técnicas y los instrumentos que se utilizaron para el proceso investigativo.

3.1. Descripción metodológica.

En este apartado se describen las características del plan metodológico seguido, lo cual incluye el enfoque, el alcance, el grado de intervención y la extensión temporal. De igual manera, se describen los recursos de recolección de datos.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

Hernández y cols. (2006: 5) refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para de esta manera establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

De esta manera es como se utilizan dos tests: el primero para conseguir los niveles de fatiga laboral y el segundo para conocer los grados de la calidad de vida

laboral percibidos por los trabajadores de la Comercializadora Global frut de Uruapan, Michoacán, México.

Estos resultados sirven para llevar a cabo un análisis sobre las variables antes mencionadas, y que de esta manera, se pueda comprobar o rechazar la hipótesis de trabajo, lo cual significaría que si un trabajador tiene fatiga laboral, su calidad de vida en el trabajo estaría afectada, o en el caso contrario, que la fatiga en el trabajo no tiene efectos que repercutan sobre el desarrollo de la calidad de vida laboral.

Lo que en cualquiera de los dos casos, entrega información que ayuda a comprender el comportamiento de los trabajadores, para de esta manera, actuar con medios que faciliten el desarrollo del trabajador.

3.1.2 Alcance correlacional.

En el presente proyecto, como lo plantea Hernández y cols. (2006: 100) “en lugar de considerar tipos de investigación (exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa), se prefiere hablar de alcances de la investigación, y más que ser una clasificación, constituye un continuo de ‘causalidad’ del alcance que puede tener un estudio”.

De esta manera la investigación correlacional en la forma de percibir de Hernández y cols. (2006: 104) “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. Es así como se tomaron de base investigaciones de autores como Ponce de León y Neisa, Gómez o Mulder, ya que ellos muestran pruebas acerca de fenómenos en la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral.

3.1.3 Diseño no experimental.

Dicen Hernández y cols. (2006: 158) que “el diseño se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

El diseño utilizado para la investigación es no experimental y como lo indican Kerlinger y Lee (2002) citados por Hernández y cols. (2006: 205) “en la investigación no experimental no es posible manipular variables o asignar aleatoriamente a los participantes o a las tratamientos”.

Por ello es que las pruebas para medir los niveles de fatiga laboral y calidad de vida laboral fueron aplicadas sin que se hubiera intervenido en el natural desarrollo de las variables, en la aplicación de los tests, ni en otro aspecto de la investigación.

3.1.4 Extensión transversal.

El diseño de extensión transversal, como lo expone Hernández y cols. (2006: 208) se refiere a “Investigaciones que recopilan datos en un momento único.”

Así fue como la aplicación de tests se realizó en una sola etapa, ya que nunca fue planeado el contrastar datos con una futura reevaluación de los mismos sujetos, con la finalidad de conocer si había cambios en su percepción, sino que se planteó investigar la experiencia de los individuos en referencia a la fatiga laboral y la calidad de vida laboral únicamente en el momento de la aplicación.

3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos utilizados para recolectar los datos fueron dos pruebas psicométricas: para la fatiga laboral se usó uno de los factores de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), y para obtener los resultados de la calidad de vida laboral, se necesitaron los siete indicadores de la prueba CVT - GOHISALO. A continuación se hará una descripción de dichas pruebas psicométricas.

Como es mencionado, para la fatiga laboral se analizó la Escala de Desgaste Ocupacional, la cual tiene como objetivo evaluar el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral.

En tal prueba el factor agotamiento es definido por Uribe (2010: 3) como “La pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, etc.)”.

De esta manera, se decidió aplicar uno de los tres factores que evalúa la Escala de Desgaste Ocupacional, es decir, el agotamiento; fueron requeridos treinta reactivos referidos a la primera parte de la prueba.

Para la calidad de vida laboral se requirió el instrumento CVT - GOHISALO, el cual tiene la finalidad de medir la calidad de vida en el trabajo. Este instrumento está constituido por setenta y cuatro ítems, los cuales representan siete indicadores que conforman la calidad de vida en el trabajo, estos indicadores son los siguientes:

1. Soporte institucional para el trabajo (SIT).
2. Seguridad en el trabajo (ST).
3. Integración al puesto de trabajo (IPT).
4. Satisfacción por el trabajo (SAT).
5. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT).
6. Desarrollo personal del trabajador (DP).

7. Administración del tiempo libre (ATL).

3.2 Población y muestra.

Como primer punto de este apartado, enseguida se definirá el concepto de población.

La población para esta investigación entendiéndola como Selltiz (citado por Hernández y cols.; 2006: 238) es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Por consiguiente, las especificaciones fueron cubiertas conforme a lo establecido, ya que todos los sujetos que contestaron los tests de fatiga laboral y calidad de vida laboral, fueron trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.

Por su parte Hernández y cols. (2006: 236) señalan que la muestra es “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”.

En el presente estudio, la muestra se elaboró gracias a la persona que labora en el departamento de recursos humanos. A través de ella, se consiguió el número de trabajadores de la Comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán,

México, el cual resultó ser de 211, ante lo que se acordó una muestra mínima de 100 personas laborando en la empresa, quienes fueron determinados por los gerentes respectivos del turno matutino y vespertino, de acuerdo con las condiciones y el ritmo de trabajo del momento.

3.3 Descripción del proceso de investigación.

Esta sección relata el proceso de investigación realizado en el presente trabajo. Se comenzó cuando hubo la decisión de llamar a la Comercializadora Global Frut, del municipio de Uruapan, Michoacán, México.

Una vez contactada la persona del Departamento de Recursos Humanos, se hizo la presentación de la persona que aplicaría los instrumentos y la explicación del trabajo de investigación de tesis, ante lo cual se consiguieron fechas de respuesta.

Cuando se obtuvo la autorización para llevar a cabo la aplicación de pruebas a los trabajadores de dicha empresa, se acordaron horarios y zonas de aplicación, para lo cual fue permitido ingresar al área de comedores y realizar ahí la administración de las pruebas.

Aproximadamente se estuvo acudiendo dos semanas, en las cuales se explicó la finalidad de la aplicación de los instrumentos, al mismo tiempo que se solicitaba a

cada uno de los trabajadores del turno matutino y vespertino, la resolución de los tests.

En los primeros días hubo mayor número de personas que se quedaban a responder, se llegaron a contestar hasta 20 cuestionarios diarios en un lapso de dos horas. En la segunda semana el proceso fue más tardado, debido a que eran menos las personas que respondían, en esos días el número de pruebas bajó de 2 a 4 personas diarias en el mismo lapso de tiempo.

Así fue como se decidió platicar con la persona del Departamento de Recursos Humanos para encontrar otra modalidad de aplicación, y como respuesta, se permitió el ingreso a la zona de producción para aplicar las pruebas en las oficinas internas.

El proceso duró aproximadamente dos semanas: la aplicación fue de dos horas y media diarias, el tiempo de respuesta fue constante, las personas que no respondieron en la zona de comedor pasaron a realizar el instrumento de evaluación, y así sucesivamente, hasta que se terminó de aplicar la primera prueba; siguiendo los mismos pasos se continuó con la segunda prueba hasta concluir la aplicación.

Se acudió a la oficina de recursos humanos y se platicaron temas relacionados con la aplicación de los cuestionarios y la reacción ante ellos por parte de los trabajadores, así como anteriores experiencias con similares investigaciones

de esa área. Se aclaró la finalidad de la investigación y se estimó el día de entrega de resultados a la Comercializadora Global Frut y a la Universidad Don Vasco.

3.4 Análisis e interpretación de resultados.

Para realizar el análisis y la interpretación de los resultados, se fueron archivando los datos que se iban obteniendo en el lapso de la aplicación, esto facilitó el proceso de análisis de resultados, los cuales son introducidos en los siguientes párrafos.

De manera primera se tienen los datos que se obtuvieron en la variable fatiga laboral, se mencionan sus medidas de tendencia central, las cuales de acuerdo con Quevedo (2011: S/p), “son medidas estadísticas que pretenden resumir en un solo valor a un conjunto de valores. Representan un centro en torno al cual se encuentra ubicado el conjunto de los datos”. Entonces estas medidas de tendencia central expuestas son la media, la mediana, la moda.

Así también se explica una medida de dispersión, para la que Quevedo (2011: S/p) indica: “las medidas de dispersión entregan información sobre la variación de la variable. Pretenden resumir en un solo valor la dispersión que tiene un conjunto de datos”. Por ello, también se menciona el valor de la desviación estándar.

Como segundo punto se trata la variable calidad de vida laboral, en la cual de manera semejante, se dan a conocer los valores de cada uno de los siete indicadores que conforman la calidad de vida laboral, se habla de sus medidas de tendencia central; la media, la mediana, y la moda, a la vez que se expone su medida de dispersión: la desviación estándar

3.4.1 Análisis de la variable fatiga laboral en los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.

Profundizando en los niveles de agotamiento de los trabajadores, se hace una agrupación de individuos basada en la clasificación de puntajes T propuesta por Uribe (2010) en la Escala de Desgaste Ocupacional, en la cual se pueden demostrar seis grupos ordenados de menor a mayor en cuanto al grado de agotamiento percibido según sus respuestas.

Para el primer grupo, 12 de las 100 personas, están clasificados entre el rango 30-39, el cual corresponde a tener un nivel de agotamiento bajo.

En el segundo grupo, 33 personas quedan incluidas en la categoría 40-49, este corresponde a la sección abajo del término medio.

En el tercer grupo, 35 personas están en la condición 51-60, el que clasifica a los trabajadores, con un nivel de agotamiento por arriba del término medio.

El cuarto grupo, tiene a 18 trabajadores en el rango 61-70, el cual significa que se tiene un nivel de agotamiento alto.

Y en el quinto y último grupo de clasificación, concerniente al rango 71-100, existen 2 personas, las cuales tiene un nivel de agotamiento muy alto.

Esta clasificación demuestra que hay trabajadores con un bajo nivel de agotamiento, y que también, aunque en menor cantidad, hay personas con un muy alto nivel de agotamiento, además que una vez considerando los cien trabajadores, la mayor cantidad de individuos, correspondiente a 34, se encuentra en el grupo de agotamiento por arriba del término medio.

También en el factor de agotamiento referente a la fatiga laboral se encontró una media, la cual Hernández y cols. (2006: 427) definen como “El promedio aritmético de una distribución”.

Es decir, un promedio de las puntuaciones, el cual resultó de 53.22, que cuando se analiza en la Escala de Desgaste Ocupacional, se encuentra en el apartado cincuenta y uno a sesenta; lo cual quiere decir, desde una perspectiva general, que en los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México, hay un agotamiento arriba del término medio.

También se obtuvo la mediana, la que Hernández y cols. (2006: 425) conceptualizan como “el valor que divide la distribución por la mitad”, y en esta se obtuvo un valor de 52.9.

La moda, que es “La categoría o puntuación que se presenta con mayor frecuencia” (Hernández y cols.; 2006: 425). En esta parte se encontró un valor de 47.2.

Otra medida que se logró calcular es la desviación estándar, la cual “es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media” (Hernández y cols.; 2006: 428). Este valor expresa el grado de alejamiento de los datos. El valor que se obtuvo en esta medida es de 9.4.

3.4.2 Análisis de los indicadores de la variable calidad de vida laboral en los trabajadores de la comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.

Como se ha mencionado, el instrumento de la calidad de vida en el trabajo está constituido por siete indicadores. A continuación se muestran los resultados de la media, la mediana, la moda, la desviación estándar de cada uno de los indicadores; después se hace una clasificación de los trabajadores según sus puntajes T.

1. Soporte institucional para el trabajo (SIT):

En el indicador de soporte institucional para el trabajo se encontró una media de 53.9, la mediana que se obtuvo fue de 55, la moda es el dato que se presentó es de 99; también se calculó la desviación estándar, la cual resultó ser de 31.5.

2. Seguridad en el trabajo (ST):

En este indicador se encontró una media de 70.9, la mediana que se obtuvo fue de 73, su moda es de 99 y la desviación estándar es de 21.9.

3. Integración al puesto de trabajo (IPT):

En el indicador de integración al puesto de trabajo se encontró una media de 25.9, una mediana de 20, la moda que les corresponde tiene valor de 9 y su desviación estándar es de 21.5.

4. Satisfacción por el trabajo (SAT):

En dicho indicador se encontró una media de 43.6, una mediana de 45, su moda es 8 y la desviación estándar se obtuvo de 28.9.

5. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT):

En el indicador de bienestar logrado a través del trabajo, se encontró una media de 33.6, su mediana es de 10, la moda es de 4 y la desviación estándar es de 36.3.

6. Desarrollo personal del trabajador (DP):

En el indicador mencionado, se encontró una media de 45.9, una mediana de 45, su moda es 10 y su desviación estándar de 29.9.

7. Administración del tiempo libre (ATL):

En el indicador de administración del tiempo libre, se encontró una media de 43.2, la mediana es 40, la moda es de 9 y su desviación estándar es de 32.8.

Además, realizando un nivel de análisis mayor, se clasifica en conjuntos a los trabajadores en cada uno de los siete indicadores que componen la calidad de vida laboral, esto se lleva a cabo en dos grupos, los cuales están basados en lo propuesto por González y cols. (2009).

El primer grupo corresponde a quienes están por encima del término medio, es decir, que su puntuación T está localizada entre 60 y 100. Con ello se puede decir

que estos trabajadores están plenamente satisfechos con el grado en que se cumplen sus expectativas del indicador de la calidad de vida laboral correspondiente.

El segundo grupo es el que corresponde al término medio, lo cual indica que su puntuación T fue entre 41 y 59. Estas personas están en un nivel de equilibrio que les permite desarrollarse cómodamente.

El tercer grupo está destinado a los trabajadores que tienen una puntuación T que se encuentra entre 40 y 0. Los individuos de esta última clasificación son vulnerables al riesgo de desequilibrio en su calidad de vida en el trabajo.

Entonces se comienza con los siete indicadores y las clasificaciones de los trabajadores en cada uno de ellos:

El soporte institucional para el trabajo, es el primer indicador, para el cual en su primer grupo se encuentran 48 personas, las cuales “consideran tener buen apoyo de los superiores por el trabajo realizado, retroalimentación positiva de sus compañeros y a la vez promueven los valores de respeto, autonomía e independencia”. En su segundo grupo se localizan 7 individuos, y en su tercer grupo se tienen 45 trabajadores que “perciben la supervisión de manera amenazante, con poco apoyo para realizar funciones eficientes, su actuación por lo general es de distanciamiento ante la autoridad, evitan la cooperación con los compañeros e incluso los perciben suspicazmente” (González y cols.; 2009: 46).

La seguridad en el trabajo, es el segundo indicador de la calidad de vida en el trabajo, y tiene en su primer grupo un total de 70 personas que “sienten que su trabajo les ofrece los medios económicos y sociales para cubrir sus necesidades y las de sus seres queridos. Están satisfechos con el cumplimiento de sus derechos contractuales y la seguridad social que les ofrece la institución”. En su segundo grupo tiene 19, y en su tercer grupo hay 11 personas que “perciben poca remuneración por la actividad que realizan y reportan no tener cubiertas las necesidades personales o los derechos contractuales. Sienten injusticias en las oportunidades de ascensos, evaluaciones o en la capacitación que les brinda la empresa” (González y cols.; 2009: 46).

La integración al puesto de trabajo, es el tercer indicador que lleva en su primer grupo a 14 personas, las cuales “suelen ser personas cooperadoras, con facilidad para trabajar en equipo con alta competitividad. Están motivadas para superar retos y muy dispuestas a ser líderes. Tienen capacidad de crear ambientes de trabajo satisfactorios para los demás, encontrar alternativas para motivar a sus compañeros o estar dispuestos a cooperar como subordinados”. En el segundo grupo son 7, y en su tercer grupo hay 79 trabajadores que “suelen expresar inconformidad con el cumplimiento de los objetivos institucionales, se desmotivan con facilidad y responsabilizan a los demás de los fracasos laborales. Por lo general, son personas poco cooperadoras, con conflictos interpersonales y baja capacitación para el puesto que desempeña” (González y cols.; 2009: 46).

La satisfacción por el trabajo, es el cuarto indicador de la calidad de vida laboral, y este tiene en su primer grupo a 31 individuos, quienes “son personas que muestran los aspectos positivos del trabajo, se autovaloran con orgullo por pertenecer a la institución y siente satisfacción por la retribución que se ofrece a sus funciones”. En su segundo existen 23, y en su tercero son 46, los que “se sienten insatisfechos por su actividad. Suelen tener otras funciones fuera de la institución o empresa, su dedicación por lo tanto es parcial, incluso dentro de su horario de trabajo” (González y cols.; 2009: 47).

El bienestar logrado a través del trabajo, como quinto indicador, en su primer grupo cuenta con 29 individuos, estos “suelen estar satisfechos con el progreso personal, social y económico que han obtenido por su trabajo. (...) Suelen tener elementos que les identifiquen el progreso, esto es, equipo de trabajo moderno, medios de transporte y comunicación óptimos, buena calidad de los servicios sociales, de vivienda, etc.”. En el segundo grupo son 5, y en el tercer grupo hay 66 los cuales “Sugieren riesgo en la salud física o emocional. Se sienten insatisfechos con la remuneración adquirida por su trabajo y por consecuencia, responsabilizan al entorno laboral por su precariedad.” (González y cols.; 2009: 47).

En el desarrollo personal del trabajador, como sexto indicador, se encuentra que en su primer grupo hay 41 trabajadores, ellos “tienen buen estado de ánimo, son optimistas y de trato amable. Consideran estar logrando sus metas. Transmiten a los demás su entusiasmo, alegría y bienestar. Suelen tener metas claras, alcanzables y

loables”. En el segundo grupo tiene 13, y en el tercer grupo son 46 individuos, este tipo de trabajador “expresa su inseguridad por los logros alcanzados, se siente vulnerable ante el trato con los usuarios o compañeros de trabajo. Puede considerar que el trabajo le ha disminuido su capacidad física o emocional. Son pesimistas y opositoristas a retos o metas institucionales” (González y cols.; 2009: 48).

La administración del tiempo libre, el séptimo y último indicador de la calidad de vida en el trabajo, demuestra que en su primer grupo existen 39 individuos, toda persona clasificada en este grupo “suele ser planificadora, distribuye sus actividades laborales con las recreativas y de descanso. Cumplen plenamente con su horario y las tareas encomendadas sin menoscabo de sus compromisos personales y sociales”. En el segundo grupo hay 6 personas, y en el tercer grupo tiene 55 sujetos, quienes “prolongan su jornada laboral o suelen llevar trabajo a casa, lo que repercute en su descanso o recreación. Por lo común, no registran sus actividades y el tiempo que les lleva, suelen ser despreocupadas por el cumplimiento de su tarea. Su laxitud puede ponerle en riesgo nutricional o emocional, es decir, incorporar algunas adicciones o conflictos interpersonales, dado el incumplimiento de la actividad recreativa y social”. (González y cols.; 2009: 48).

3.4.3 Correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral.

De acuerdo con lo revisado en los capítulos de fatiga laboral y la calidad de vida laboral, y a las opiniones verbales de algunos trabajadores, se puede apreciar

que hay efectos recíprocos entre la relación de la fatiga laboral y las esferas que conforman la calidad de vida laboral.

La Organización Internacional del trabajo (2013: 58) cita a Nord y cols. (2002) quienes mencionan que cuando hay equilibrio entre el trabajo y la vida familiar existen ventajas como “una reducción de las tasas de seguro, debido en parte a un menor nivel de estrés, menos absentismo y tardanzas, reducción de los programas de medidas disciplinarias y un mayor rendimiento.” Con lo anterior se muestra la relación entre el absentismo, y el grado de rendimiento del trabajador, los cuales son indicadores de la fatiga laboral.

El mismo concepto de esta investigación acerca de la fatiga laboral habla de la relación y consecuencia que tiene la fatiga laboral sobre la salud, la cual es uno de los componentes de la calidad de vida laboral.

Ponce de León y Neisa (2004: 8) definen la fatiga laboral de la siguiente manera: “En el campo organizacional, la fatiga va más allá del simple cansancio, ya que no solamente se relaciona con el nivel de agotamiento percibido, sino con la manera en que este nivel puede afectar la salud del trabajador y la productividad de la organización”.

Estrada y cols. (2006: 168) citan a Near, Smith, Rice y Hunt (1983: 127) quienes exponen que estudios univariados y multivariados han mostrado que “la

satisfacción con el trabajo explica, como promedio, acerca del 5 % al 10 % de la varianza de la satisfacción con la vida”

La mayor relación entre las variables se encuentra cuando Gómez (2006: 18) demuestra que “la pérdida de un ser querido, el nacimiento de un hijo, los conflictos conyugales, la infidelidad del conductor, la infidelidad de la pareja, la separación de la pareja y la distancia de la familia, son factores extra laborales que aumentan la aparición de fatiga laboral”.

Los aspectos antes mencionados se clasifican dentro de los indicadores que conforman la calidad de vida laboral, propuestos por González (2009) y que se usaron para buscar correlación con la fatiga laboral:

1. Soporte institucional para el trabajo (SIT).
2. Seguridad en el trabajo (ST).
3. Integración al puesto de trabajo (IPT).
4. Satisfacción por el trabajo (SAT).
5. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT).
6. Desarrollo personal del trabajador (DP).
7. Administración del tiempo libre (ATL).

Esos anteriores indicadores deben ser cubiertos para que una persona perciba que tiene una calidad de vida laboral adecuada, según lo que refiere González

(2009). Y como lo menciona Gómez (2006) cuando hay un evento que en su consecuencia afecta una de estas áreas, se maximiza la posibilidad de que haya fatiga laboral.

Ponce de León y Neisa (2004) citado por Neisa (2009:10) también reconoce que “el trabajo y la familia son dos espacios que se retroalimentan mutuamente, ya que el comportamiento en el medio laboral es un reflejo directo del mundo de la familia y viceversa”. De esta manera se encuentra otra relación con el indicador número siete propuesto por González (2009: 21), referido a la administración del tiempo libre, el cual define como: “La forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar”.

Además, Mulder (1980) citado por Neisa (2009: 10) encontró varias causas que intervienen en la aparición de la fatiga laboral, entre las cuales están “los factores relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), los psicosociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación), y los de origen extra laboral (familia, grupo social)”.

Estos aspectos también se relacionan con el indicador de administración del tiempo libre de González (2009), así como también se vinculan con algunos componentes del indicador número dos, que aborda la seguridad en el trabajo.

Para el cual se entiende que son “Las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye las subdimensiones de la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación” (González y cols.; 2009: 18).

Entonces la fatiga laboral, dependiendo de su grado, afecta directamente en aspectos de la salud de la persona, y cuando alguno de estos elementos está descompensado, hay cambios en el comportamiento, lo que trae una disminución con respecto a la eficiencia en la realización de diferentes actividades, no solamente laborales, puesto que también hay consecuencias diversas en la calidad de vida del individuo.

A partir de la mencionada relación, se comenzaron a calcular los elementos como la media, la mediana, la moda, y la desviación estándar del factor agotamiento de la prueba de la fatiga laboral, así como también se realizaron los procedimientos para obtener las medidas T de la fatiga laboral y de los siete indicadores del instrumento para medir la calidad de vida laboral. Acerca de estas medidas Sabadías (1995:111) dice “Las puntuaciones T son positivas y se pueden redondear a números de dos cifras, lo que facilita su comprensión, ya que no hay números negativos ni

decimales.” Lo cual hace más práctica tanto la comprensión como el uso de los números al realizar cálculos.

Cuando se concluyó con las medidas antes mencionadas, se empezó a realizar el cálculo de la “r” de Pearson, medida definida por Fernández (2001: 1) como “La cuantificación de la fuerza de la relación lineal entre dos variables cuantitativas”. Dicho índice sirve para conocer si existe o no, la correlación significativa entre las dos variables de esta investigación.

Esta correlación fue hecha entre el factor de agotamiento de la Escala de Desgaste Ocupacional, el cual fue usado para medir la fatiga laboral, y los siete indicadores de calidad de vida laboral del CVT - GOHISALO, obteniendo así en total siete valores de correlación. A los cuales se les calculó el coeficiente de determinación, que de acuerdo con Rodríguez (2001: 6) se define a partir del coeficiente de correlación múltiple, y este mide “la proporción de variabilidad de la variable dependiente explicada por la variable independiente introducida o por la recta de regresión. Si el valor que resulta es multiplicado por 100, se obtiene el porcentaje de variabilidad explicada”. Es importante mencionar que para que una relación sea estadísticamente significativa, debe estar presente un 10% o más de influencia entre dos variables.

Los resultados de la correlación entre las dos variables se muestran a continuación:

- 1) Relación entre fatiga laboral y soporte institucional del trabajo: El coeficiente de correlación entre ambas variables se obtuvo mediante la fórmula “r” de Pearson. El valor de tal coeficiente fue de 0.15 que, de acuerdo con Hernández y cols. (2006) corresponde a una correlación positiva débil. Se obtuvo la varianza de factores comunes, que consiste en elevar al cuadrado la “r” de Pearson, dando como resultado el valor de 0.02. Tal valor, traducido a porcentaje de variación entre ambas variables, equivale al 2%.
- 2) Fatiga Laboral y Seguridad en el trabajo (ST): En este coeficiente de correlación se tiene un valor de -0.04, demostrando así ser una correlación nula; el resultado de la varianza de factores comunes es de 0.00, y de esta manera se tiene un 0% en la variación.
- 3) Fatiga Laboral e Integración al puesto de trabajo (IPT): Para este presunto vínculo se obtuvo un dato “r” de 0.25, que corresponde a una correlación positiva débil, la r^2 es de 0.06, que denota un 6% de variación.
- 4) Fatiga Laboral y Satisfacción por el trabajo (SAT): En este indicador se calculó un dato “r” de 0.14, lo cual indica una correlación positiva débil; un r^2 de 0.02, que se traduce en un 2% de variación.

- 5) Fatiga Laboral y Bienestar logrado a través del trabajo (BLT): El dato “r” es de 0.05, mostrando de esta manera una correlación nula; el valor de r^2 es 0.00 y tiene un 0% de variación.

- 6) Fatiga Laboral y Desarrollo personal del trabajador (DP): El valor de esta “r” es de 0.04, es decir, que hay una correlación nula; en la r^2 se obtuvo un 0.00 y significa un 0% de variación.

- 7) Fatiga Laboral y Administración del tiempo libre (ATL): El dato “r” es de 0.20, esta última correlación también es positiva débil; el valor de r^2 es de 0.04 y corresponde a un 4% de variación.

Entonces, el análisis de los resultados de los tests, demuestra que ninguno de ellos cumple los requisitos para ser aceptado como correlación significativa, de esta forma, en la presente sección se encuentra una distinta percepción a la propuesta por autores como Ponce de León y Neisa (2004), Gómez (2006), González (2009) y Mulder (1980), por mencionar solo algunos, en referencia a la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral, la cual es inexistente para la muestra de la Comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México, ya que el factor desgaste ocupacional de la fatiga laboral no mostró una correlación significativa con ninguno de los indicadores que conforman la calidad de vida laboral.

CONCLUSIONES

En cuanto a los objetivos particulares teóricos que se destinaron a la fatiga laboral, y a la calidad de vida laboral, se puede demostrar que fueron cumplidos en los capítulos 1 y 2; es decir, que los objetivos 1, 2, 3, 5, 6 y 7 se lograron a cabo de manera adecuada, ya que en los capítulos se desarrollaron los aspectos referidos al concepto, las características, y los indicadores, tanto de la fatiga laboral como de la calidad de vida laboral.

Los objetivos 4 y 8, que corresponden a la detección de los niveles de la fatiga laboral y la calidad de vida laboral, fueron logrados también de manera satisfactoria gracias a la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional y el instrumento de medición de la Calidad de Vida Laboral, en los trabajadores de la Comercializadora Global Frut de Uruapan, Michoacán, México.

El objetivo 9, el cual está dedicado a la correlación de la fatiga laboral con los indicadores de la calidad de vida laboral, se cumplió debido a que se hizo la cuantificación de los datos obtenidos a partir de las respuestas que dieron los trabajadores de la empresa anteriormente mencionada.

De esta manera el cumplimiento de los objetivos particulares permitió que el objetivo general fuera cumplido de forma acorde a lo planteado.

A partir de la cuantificación referente a la correlación entre la fatiga laboral y la calidad de vida laboral, tomando en consideración que de la fatiga laboral se estudió el factor de desgaste ocupacional, y de la calidad de vida laboral se usaron los siete indicadores correspondientes, se puede demostrar que no hay una correlación significativa, y por consiguiente, la hipótesis de trabajo es rechazada, ya que ningún dato resultante de la fórmula “r” de Pearson, cumplió los requerimientos para ser aceptado. A continuación se exponen los datos de esa correlación:

Se logró obtener información valiosa para la ciencia, que sirve como punto de arranque para investigaciones relacionadas con el tema de la fatiga laboral y la calidad de vida laboral; así como para saber el grado de agotamiento y de la calidad de vida laboral que se vive en la organización, y considerar si es un factor que deba tomarse en cuenta a la hora de realizar cambios que apoyen en la optimización del desarrollo en la Comercializadora Global Frut Uruapan, Michoacán, México.

BIBLIOGRAFÍA

- Boada Grau, Joan; Ficapal Cusí, Pilar. (2012)
Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales.
Editorial UOC. Barcelona.
- Bosqued, Marisa. (2008)
Quemado: El síndrome de burnout: que es y cómo superarlo.
Editorial Paidós Iberica. España.
- Estrada, José; Alvarado, Carlos. (2006)
Factores psicosociales y salud mental en el trabajo: trabajo y calidad de vida.
Universidad de Guadalajara. México.
- Fernández García, Ricardo. (2008)
Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados.
Editorial Club Universitario. España.
- Gómez, David. (2006)
Factores Intervinientes y/o generadores de accidentes de tránsito.
Instituto de Medicina del Trabajo. Cuba.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández - Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.
(2006).
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Neisa, Claudia; Dussan, Carolina; García, María; Giraldo, Carolina. (2007)
Fatiga laboral: variables sociodemográficas y accidentes de trabajo en dos empresas
de producción de Bogotá.
Universidad El Bosque. Bogotá.
- Organización Internacional del Trabajo. (2003)
Las prácticas óptimas en los sistemas de trabajo flexible y sus efectos en la calidad
de la vida laboral en las industrias químicas.
OIT. Ginebra, Suiza.
- Sabadías, Antonio. (1995)
Estadística descriptiva e inferencial.
Editorial Compobell. España.

MESOGRAFÍA

Álvarez, Luis; Cruz, María Alejandra; Picazzo, Manuel; Ramírez, Ana. (2011)
“El síndrome de burnout en el personal de enfermería. México.”

Recuperado el 17 de julio de 2014 de:

<http://es.slideshare.net/6yinyan9/sindrome-de-burnout-11197855>

Chiriboga, John. (2010)

“Calidad de Vida Laboral. Apalanca la producción en la empresa. Ecuador.”

Recuperado el 28 de marzo de 2014 de:

<http://www.amchamecuador.org/pdfs/noticias/33AmchamCemdesModulo5.pdf>

Colorado, Nathalia. (2011)

“Fatiga Laboral: Una temática de estudio desde la salud laboral”

Recuperado el 5 de febrero de 2015, de:

<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/554/completo.pdf?sequence=1>

De Arquer, M. (2008)

“Carga mental de trabajo: fatiga.”

Recuperado el 10 de marzo de 2013, de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf

De Cabezas, Marta. (2010)

“Calidad de vida laboral en servicios de salud: Desgaste Emocional en la Prestación de Servicios de Salud.”

Recuperado el martes 27 de mayo de 2014 de:

<http://www.fiso-web.org/imagenes/publicaciones/archivos/2737.pdf>

Delegación del Rector para la Salud, Bienestar social y Medio Ambiente. (2009)

“Fatiga laboral: conceptos y prevención.”

Recuperado 10 de marzo de 2013 de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ucmp/cont/descargas/documento31779.pdf>

Duran, María. (2010)

“Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”

Costa Rica. Recuperado el martes 27 de mayo de 2014 de:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

Espinosa, Malva. (2002)

“Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores”

Chile. Recuperado el 30 de marzo de 2014 de:

http://www.direcciondeltrabajo.cl/1601/articles-64333_recurso_1.pdf

Fernández, Pita. (2001)
“Relación entre variable cuantitativas.”
España. Recuperado el 23 de agosto de 2014 de:
http://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf

Flores Noelia.; Jenaro, Cristina. (2010).
“Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad.”
Recuperado el 15 de febrero de 2015 de:
<http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/CALIDAD%20DE%20VIDA/CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20BUENA%20PRACTICA/Analisis%20calidad%20de%20vida%20laboral%20-%20Flores%20y%20otros%20-%20articulo.pdf>

González Baltazar, Raquel; Hidalgo Santacruz, Gustavo; Salazar Estrada, José Guadalupe; Preciado Serrano, María de Lourdes. (2009)
“Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo ‘CVT-GOHISALO’”.
Recuperado el lunes 10 de marzo de 2014 de:
http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=jose_salazar

Granados, Isabel. (2011)
“Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios.”
Perú. Recuperado el 30 de marzo de 2014 de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf

Gutiérrez, Lucas. (2008)
“Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la universidad de oriente.”
Puerto de la Cruz, Venezuela. Recuperado el viernes 28 de marzo de 2014 de:
<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/946/1/TESIS.ANALISIS%20DE%20VIDA%20DE%20CALIDAD.pdf>

Neisa, Claudia; Rojas Yenith. (2009)
“Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal”
Recuperado el 5 de febrero de 2015, de:
<http://issuu.com/universidadelbosque/docs/vol10-1/7>

Ortega, Daniel. (2003)
“El síndrome ‘burnout’: estar ‘quemado’ en el trabajo.”
Recuperado el lunes 3 de junio de 2013 de:
http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/paises/europa/espana/consumer/2003/consumer_burnout.pdf

Pereyra, Adriana; Díaz, Beatriz; Rojas, María. (2005)
“Calidad de vida del Personal Administrativo, de Servicio y Técnico de la Facultad Ciencias de la Salud.”

Argentina. Recuperado el 18 de noviembre de 2013 de:

https://www.google.com.mx/search?q=FRENCH%2C+Wendell%2C+Desarrollo+Organizacional%2C+Editorial+Prentice+Hall%2C+1996%2C+5ta+Edici%C3%B3n%2C+375+p.p.&oq=FRENCH%2C+Wendell%2C+Desarrollo+Organizacional%2C+Editorial+Prentice+Hall%2C+1996%2C+5ta+Edici%C3%B3n%2C+375+p.p.&aqs=chrome..69i57.732j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es_sm=93&ie=UTF-8

Ponce de León, E.; Neisa, C. (2004)

“Estado del arte sobre los aspectos relacionados con la fatiga en el ámbito laboral y un análisis desde el modelo biopsicosocial.”

Bogotá. Recuperado el 1 de abril de 2013, de:

http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero1/articulo_1.pdf

Quevedo Ricardi, Fernando. (2011)

“Estadística aplicada a la investigación en salud. Medidas de tendencia central y dispersión.”

Chile. Recuperado el lunes 3 de noviembre de:

<http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/4934>

Rodríguez, Jaume. (2001)

“Análisis de Regresión Simple.”

Recuperado el 8 de diciembre de 2014 de:

<http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/8141/1/REGRESION%20SIMPLE.pdf>

Rodríguez, Lázaro. (2006)

“Calidad de vida laboral.”

La Habana. Recuperado el 17 de marzo de 2014 de:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/if/marx/documentos/22/Calidad%20de%20Vida%20Laboral.pdf>

Sotomayor, José. (2004)

“Importancia de la calidad de vida del personal en las organizaciones.”

Recuperado el 25 de febrero del 2015, de:

http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero104/enfoque/a_importancia.asp

Suarez, Paola. (2012)

“Estrés y fatiga laboral.”

Recuperado el martes 10 de junio de 2014 de:

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/1852/1/131372.pdf>

Uribe Prado, Jesús Felipe. (2010)
“Escala mexicana de Desgaste Ocupacional (burnout).”
México. Recuperado el 1 de abril de 2013, de:
<http://www.manualmoderno.com/detalle2.php?idprueba=isbnp008>

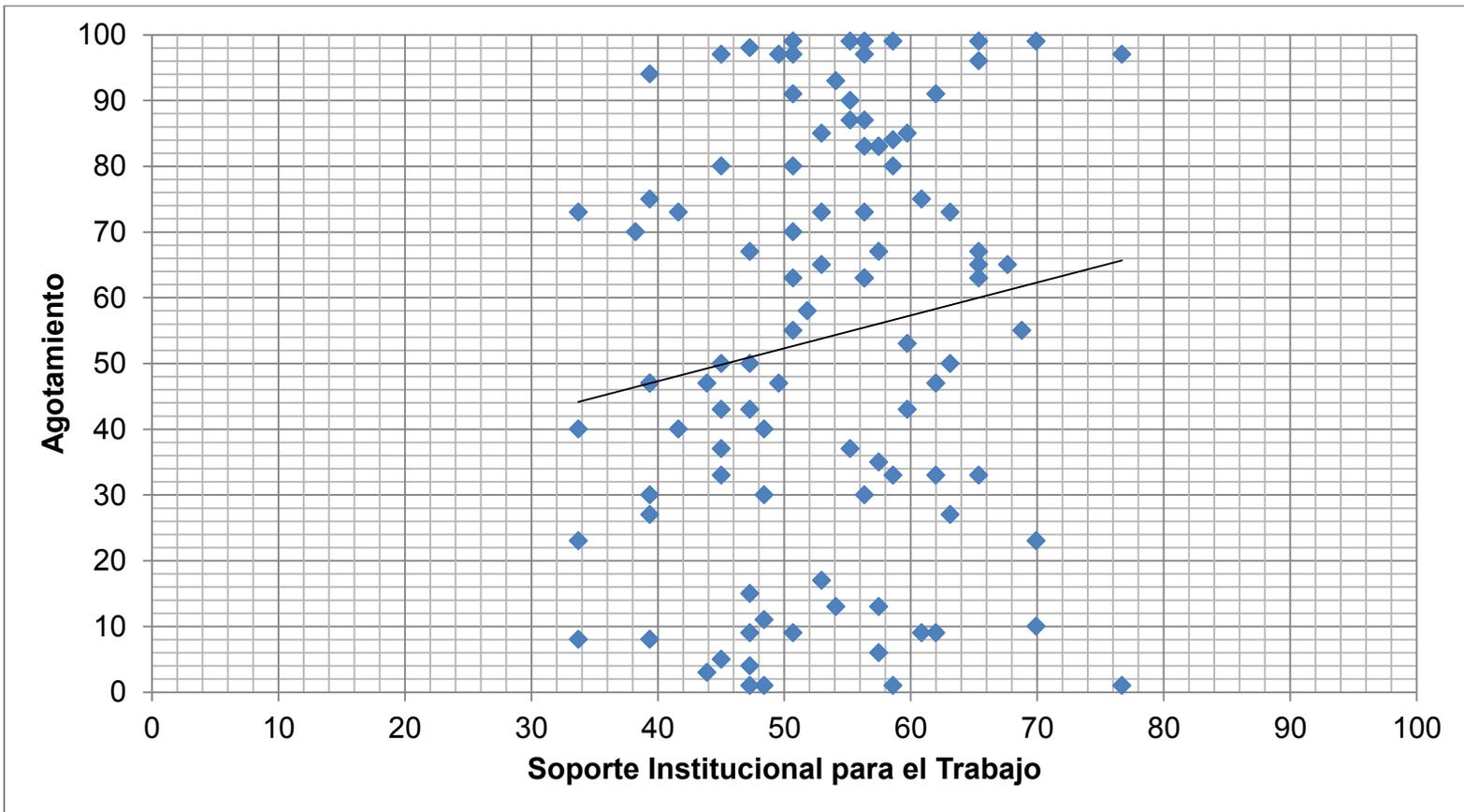
ANEXOS

A continuación se presentan siete diagramas de correlación – dispersión, los cuales corresponden a cada uno de los cálculos realizados para comprobar si existe correlación o no entre el agotamiento ocupacional referente a la Fatiga Laboral y los siete indicadores que conforman la Calidad de Vida Laboral.

A lo cual resulto que la Fatiga Laboral de los trabajadores de la comercializadora Global Frut no tiene correlación significativa con ninguno de los indicadores de la Calidad de Vida Laboral.

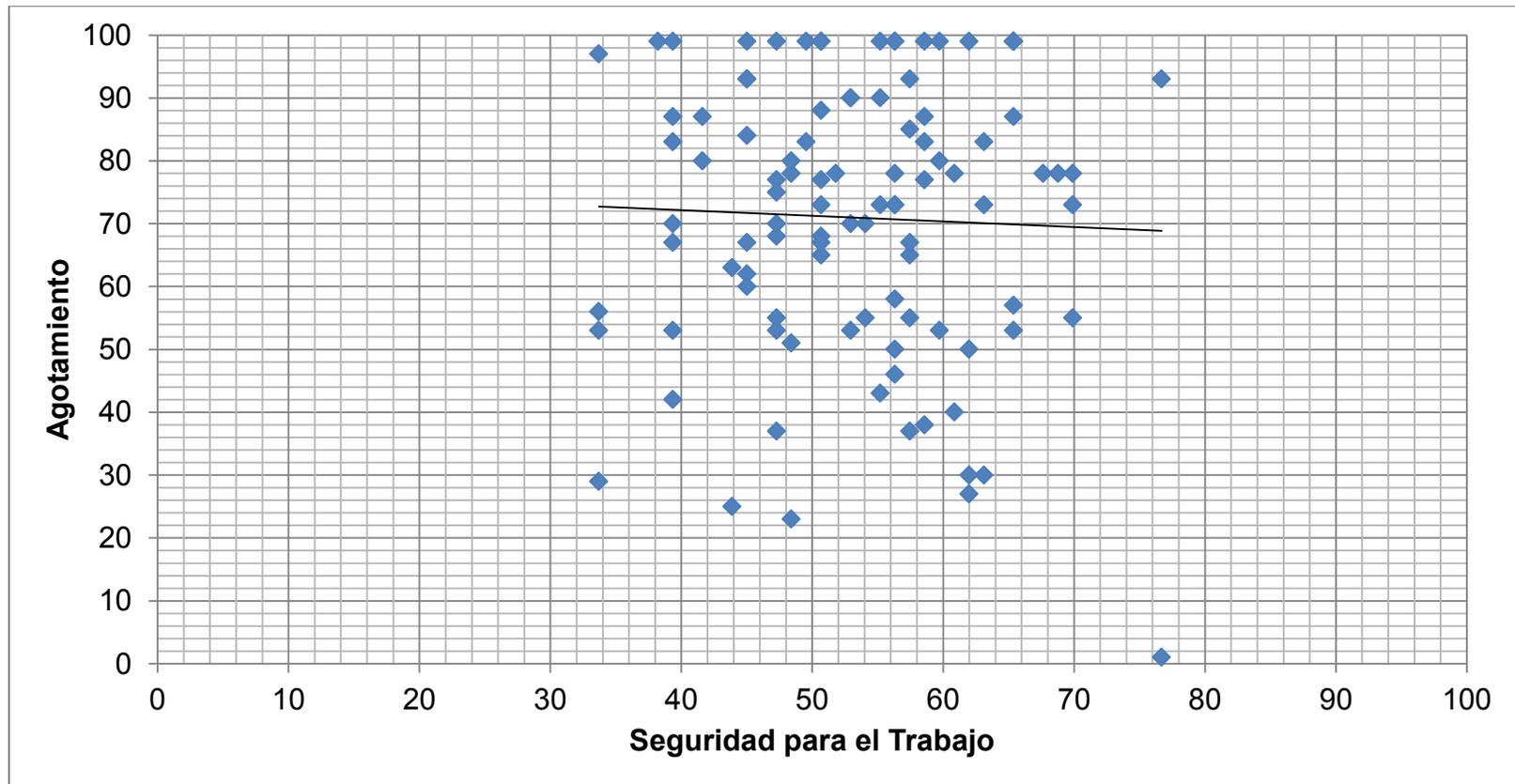
(Diagrama de correlación – dispersión número 1)

Entre el factor agotamiento en relación con la fatiga laboral y el indicador de la calidad de vida laboral de Soporte Institucional para el Trabajo.



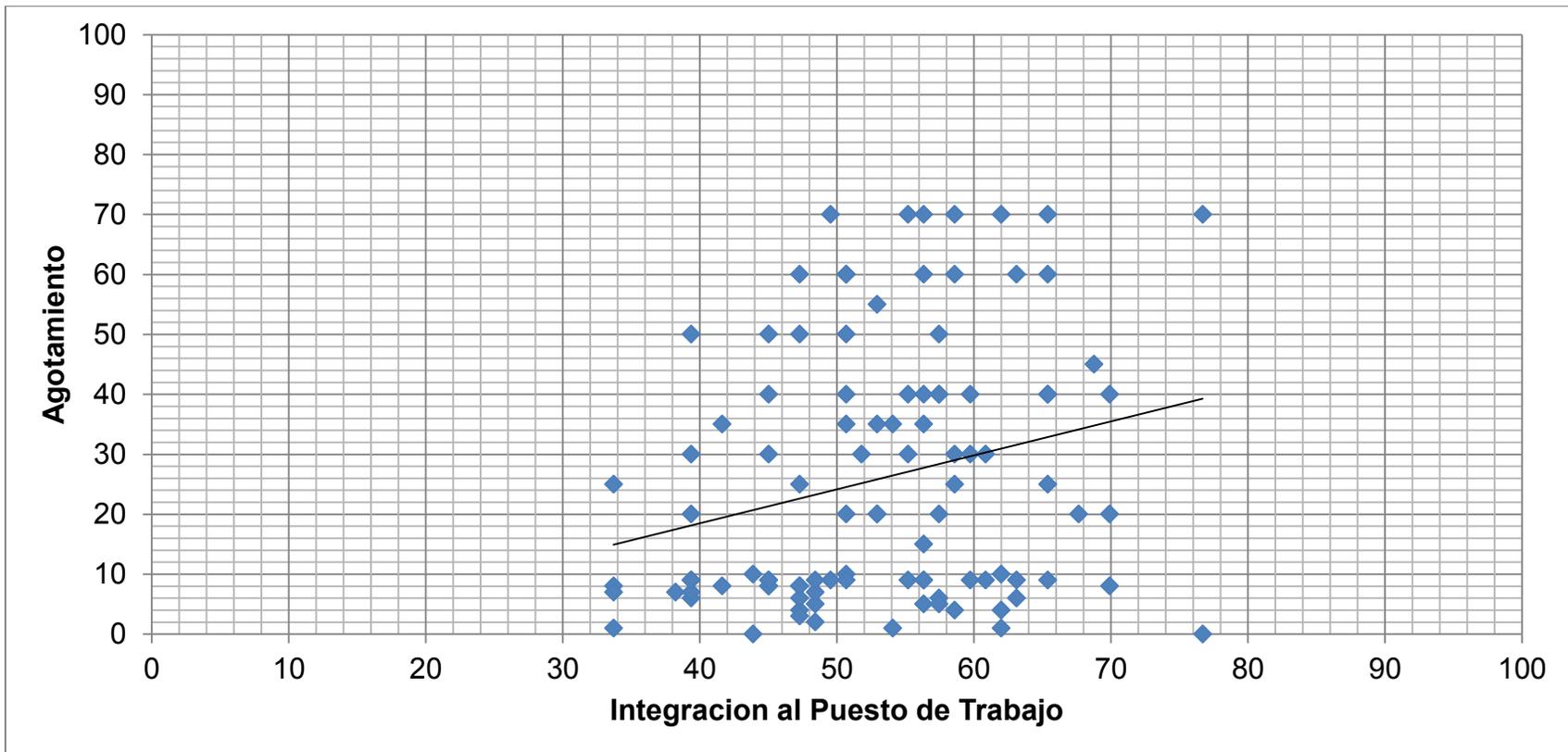
(Diagrama de correlación – dispersión número 2)

Entre el factor agotamiento en relación con la fatiga laboral y el indicador de la calidad de vida laboral de Seguridad en el Trabajo.



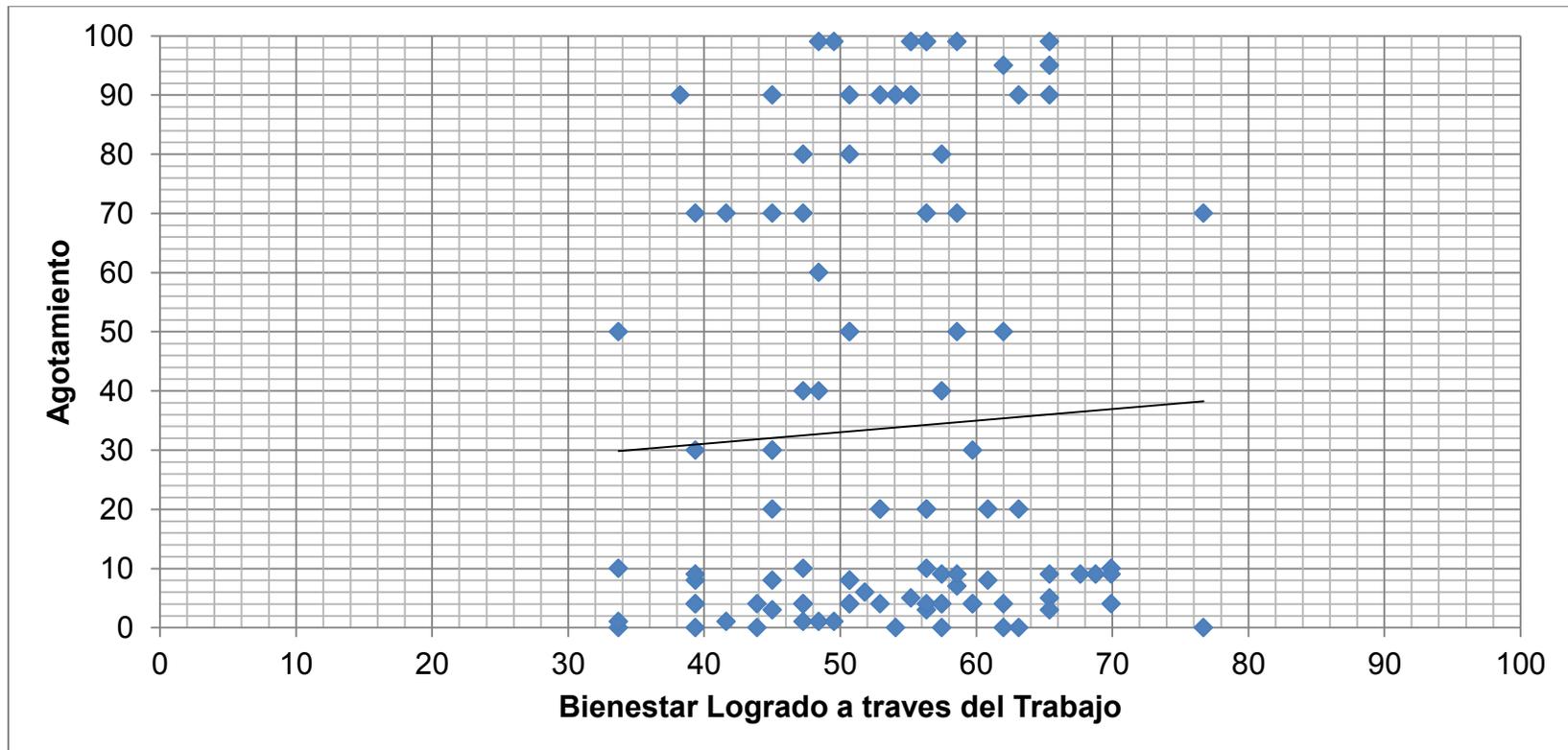
(Diagrama de correlación – dispersión número 3)

Entre el factor agotamiento en relación con la fatiga laboral y el indicador de la calidad de vida laboral de Integración al Puesto de Trabajo.



(Diagrama de correlación – dispersión número 5)

Entre el factor agotamiento en relación con la fatiga laboral y el indicador de la calidad de vida laboral de Bienestar Logrado a través del Trabajo.



(Diagrama de correlación – dispersión número 6)

Entre el factor agotamiento en relación con la fatiga laboral y el indicador de la calidad de vida laboral de Desarrollo Profesional.

