

# CONCEPCIONES CULTURALES SOBRE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE JALISCO<sup>1</sup>

## CULTURAL CONCEPTIONS ABOUT WORK STRESS IN OFFICE STAFF OF A PUBLIC UNIVERSITY IN JALISCO

## CONCEPÇÃO CULTURAL DO ESTRESSE TRABALHISTA DO PESSOAL ADMINISTRATIVO DA UNIVERSIDADE PÚBLICA DE JALISCO.

<sup>2</sup> Javier Colmenares De la Torre,

<sup>3</sup> Raquel González Baltazar,

<sup>4</sup> Mónica Contreras Estrada

### Resumen

El objetivo fue analizar las concepciones culturales sobre el estrés laboral del personal administrativo de una Universidad Pública de Jalisco. **Método:** estudio cualitativo con recolección de datos a través las técnicas de listados libres y sorteo por montones, en fases continuas con 19 personas mediante un muestreo propositivo. **Análisis:** Por frecuencia, correlación y consenso. **Resultados:** el concepto de estrés laboral se definió como preocupación, temperamento, fatiga y agotamiento. Se encontraron diferencias de género entre las categorías de estrés laboral. **Conclusiones:** Hubo coincidencia entre hombres y mujeres en la categoría de factores organizacionales con los conceptos de fatiga y agotamiento.

**Palabras clave:** estrés laboral, dominio cultural, trabajador de oficina, Universidad Pública, consenso.

### Abstract

The objective was to analyze cultural conceptions of work stress of administrative staff of a Public University of Jalisco. **Method:** Qualitative study selected by purposive sampling were interviewed in continuous phases with 19 people. It was applied free listing and pile sort technics. **Analysis:** It was frequency, correlation and consensus. **Results:** For the administrative staff of the Public Univer-

### Resumo

O **objetivo** do artigo é analisar as concepções culturais do estresse trabalhista do pessoal administrativo de uma universidade pública de Jalisco. **Método:** Trata-se de um estudo qualitativo com recolecção de dados através de técnica de listagem livre em fases contínuas com 19 pessoas por amostragem propositiva. A **análise** destes dados foi feita mediante frequência, correlação e

Recibido el 22/09/2016 Aprobado el 15/11/2016

1. Artículo de Investigación.

2. Psicólogo con especialidad en el área laboral, docente de la Universidad de Guadalajara. j\_colme@hotmail.com

3. Médico general, Docente de la Universidad de Guadalajara. raquel\_@hotmail.com

4. Trabajadora social, Docente de la Universidad de Guadalajara. monicaudg@gmail.com

sity of Jalisco job stress was conceptualized as a concern, temperament, fatigue and exhaustion. gender differences between categories of work stress were found. **Conclusions:** There was a coincidence between men and women in the category of organizational factors with the concepts of fatigue and exhaustion.

**Keywords:** job stress, cultural dominance, office staff, public University, consensus.

consenso. **Resultados:** A concepção do estresse trabalhista foi associada a preocupação, fadiga, esgotamento e nervos, sendo estas categorias diferenciadas por sexo. Como **conclusão** do estudo foi achada coincidência entre homens e mulheres respeito à categoria de fatores organizacionais associada à fadiga e esgotamento.

**Palavras chave:** estresse trabalhista, domínio cultural, trabalhador de escritório, universidade pública, consenso.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema que va adquiriendo importancia debido a los efectos dañinos que trae a los trabajadores y que afecta en sus distintos ambientes como lo son en la familia, en lo personal y por supuesto en lo laboral, éste, se relaciona a eventos estresantes en el ambiente de trabajo cuando son mayores las pretensiones a las capacidades, recursos y necesidades del trabajador, sin embargo, uno de los intereses de la presente investigación es permitir un acercamiento a la conceptualización que tiene la población respecto al estrés laboral, sobre todo en la forma en que procesan dicha información, lo cual podrá permitir tener un enfoque distinto al teoría para que los agentes involucrados en la toma de decisiones tengan elementos de comprender desde la cultura de una población el concepto de estrés laboral.

Para Selye, según Arias y González, “el estrés es la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante” (1).

Rodríguez (2) define el estrés basado en los estímulos, en la respuesta y en los estímulos – respuesta, los cuales establecen:

1. Estímulos: el estrés es la fuerza de un estímulo que actúa sobre el individuo y que genera una respuesta de tensión.
2. Respuesta: Es la que menciona que el estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental.
3. Estímulo-respuesta: Constituye una combinación de los dos anteriores donde el estrés según Ivancevich y Matterson “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y por los procesos psicológicos que es consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que exige a las personas, demandas físicas y psicológicas especiales” (3).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés laboral “es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento” (4).

Para Torres, Munguía, Aranda y Salazar (5) el acercamiento a las conceptualizaciones culturales de la población es el análisis de consenso cultural, el cual estudia cómo las personas de diferentes culturas adquieren información sobre el mundo, cómo las procesan, toman decisiones y actúan en formas consideradas apropiadas para otros miembros de su cultura.

Para Weller (6) el análisis de consenso es teoría y método, ya que como teoría especifica las condiciones bajo las cuales un mayor acuerdo entre los individuos, indica un mayor conocimiento sobre un dominio cultural, y como método permite evaluar el grado del conocimiento de los informantes.

De acuerdo a Bernard (7) los dominios culturales son categorías significativas de conocimiento para una cultura en particular. Son creados por la población, a partir de reglas cognitivas que permiten organizar las ideas, cosas y formas que tienen en mente, además de crear modelos para percibir, relacionar e interpretar la información.

Se accede a ellos con el uso de técnicas estructuradas de obtención de información (listados libres, card sorting, formación de triadas o pares, entre otras). Lo que permite generar información cuantificable, con el fin de comprobar los tres supuestos de la teoría del consenso cultural: a) verdad común: se asume que todos los informantes provienen de una cultura común. b) independencia local: supone que las respuestas de cada informante son independientes de las respuestas de los otros informantes. c) la homogeneidad en los

ítems: cada informante tiene una competencia cultural fija sobre cada término Weller (6).

En el campo del estrés laboral se han realizado diversos estudios, las temáticas abordadas son sobre indicador de presión en el trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque de desarrollo humano organizacional Mercado & Salgado (8); García (9) discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México.

El conocer las concepciones culturales a cerca del estrés laboral que tiene el personal administrativo de una Universidad Pública en Jalisco permitirá fundamentar la idea del concepto desde la mirada de la población. El estudio incluyó a personas que han tenido estrés laboral considerando que esta población se encuentra más sensible a lo que es el concepto a estudiar.

El objetivo es estudiar las concepciones culturales del personal administrativo de una Universidad Pública de Jalisco sobre estrés laboral.

## METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de consenso cultural, “la codificación de la información bajo esta perspectiva conlleva un tratamiento estadístico cualitativo y cuantitativo con la finalidad de obtener el análisis de frecuencia, correlación y consenso, lo anterior implica convertir las palabras en números Bernard” (7).

### Participantes

El estudio se realizó en un centro universitario de una Universidad Pública en el Estado de Jalisco, México; los participantes fueron hombres y mujeres trabajadores sindicalizados, de contrato y de confianza. “Se integró una muestra de tipo propositivo Suri” (10).

Los criterios de selección fueron: personal administrativo que realizará actividades administrativas, que hayan tenido estrés laboral, ambos sexos y que hayan sido empleados administrativos por lo menos durante 6 meses.

El personal administrativo fue abordado en sus áreas de trabajo ya que se pretendía obtener una perspectiva de la población en su ambiente de trabajo.

Antes de aplicar cada instrumento se le explicó al personal administrativo los objetivos del estudio y se obtuvo el consentimiento informado verbal, garantizando a los informantes la confidencialidad y

anonimato en la recolección, análisis y presentación de la información. La participación de las y los entrevistados fue de manera voluntaria.

De acuerdo a Weller (6) el tamaño de la muestra fue determinado con base al modelo de consenso cultural, el cual establece que en estudios de descripción cultural el tamaño de la muestra no debe de ser grande, ya que la correlación promedio entre informantes tiende a ser alta (cinco o más). Los elementos que determinan el número de informantes son la competencia cultural esperada, el nivel de confianza aceptable para determinar la respuesta correcta del grupo y el nivel de confianza aceptable para determinar la respuesta a la pregunta. Se necesita un mínimo de 17 informantes para clasificar el 95% de las preguntas correctamente, bajo un promedio de competencia cultural esperada de .5 y un nivel de confianza de .95.

Los participantes fueron 19 personas en total de ambas fases, 11 mujeres (57.9%) y 8 hombres (42.1%) hombres, la ocupación de los participantes fue de trabajador administrativo de oficina. Las frecuencias de acuerdo a la edad según los rangos fueron de 20-30 con 6 (31.6%), 31-40 con 7 (36.8%), 41-50 con 4 (21.1%) y 51-60 con 2 (10.5%); En cuanto a la escolaridad la frecuencia obtenida en los siguientes rangos fue de: preparatoria y técnica 5 (26.3%), licenciatura 9 (47.4%) y maestría 5 (26.3%). Todos reportaron haber tenido estrés por cuestiones laborales.

### Instrumentos

Las técnicas de recolección de datos fueron listados libres y *pile sorting* Bernard (7).

La primera consiste en pedir a los informantes términos relacionados a una palabra o concepto particular de la siguiente manera: “dime 5 palabras o frases que te vienen a la mente cuando escuchas estrés laboral”, una vez escrita en el instrumento las 5 palabras o frases se le pide a los informantes den una pequeña explicación de porqué dijeron cada una de las palabras (las citas textuales en el apartado de resultados provienen de estas explicaciones). Una vez obtenidas las listas de las 20 personas se tabularon las frecuencias, generando el índice de Smith, lo cual permitió escoger 20 términos de cada listado con la finalidad de generar el siguiente instrumento *pile sorting*.

El sorteo por montones (*pile sorting*) radica en elaborar tarjetas para cada termino y pedir a los informantes que formen grupos de tarjetas que contengan los términos más parecidos, sin importar el número de grupos generados, posteriormente se les pide que

etiqueten a cada montón con una palabra o frase que identifique el conjunto de las palabras seleccionadas. Para el caso de este estudio se elaboraron hojas de cálculo en Excel donde cada una tenía los 20 términos de los listados libres, y se le pedía el informante que en la fila derecha de cada término anotará el número que le asignó a cada palabra y le asignara una etiqueta al conjunto de las palabras con dicha numeración.

El tiempo de aplicación en la primera fase fue de 5 minutos promedio, mientras que en la segunda fase fue de 15 minutos promedio.

### Estrategia de análisis

Según Ruiz, Ponce de León y Herrera (11) las palabras obtenidas en los listados libres que se mencionaron más de una vez, fueron clasificadas con base a tres categorías: los elementos descriptivos (sinónimos y términos asociados), las prácticas (acciones o funciones) y los atributos (adjetivos o cualidades). Posteriormente se hizo una sumatoria de frecuencia de las palabras a fin de generar el sorteo por montones (*pile sorting*) con las 20 palabras con mayor mención.

La base de datos se analizó mediante tablas de contingencia para resumir la información que resultó de los listados libres, midiendo la asociación entre las variables que forman la tabla.

La matriz fue analizada mediante una correlación. El grado de similaridad entre palabras se expresó en una tabla de correlación de palabras del sorteo por montones (*pile sort*). Por convención, se definieron los siguientes niveles de correlación entre las palabras: fuerte entre 1 y .75; moderado entre .74 y .50; débil entre .49 y .25; y mínimo entre .25 y 0.

En el caso de los valores individuales, las matrices fueron analizadas mediante un modelo de consenso cultural ajustado a respuestas ordinales Weller & Mann (12).

Este modelo estima la verosimilitud de que un sistema homogéneo de conocimientos predomine en una cultura, a partir de la correspondencia entre los conocimientos del grupo y los del individuo. Para el efecto, se corrieron análisis factoriales de componentes principales que agrupan a los individuos en función de sus respuestas. El criterio de verosimilitud para la obtención del consenso en los modelos implica que el primer factor alcance una razón tres veces mayor a la del segundo factor, lo cual significa que hay una alta concordancia en las respuestas de los informantes.

En el documento se utilizó la propuesta de Sturrock y Rocha quienes mencionan que para una representación

de 20 términos se dé un valor de corte de stress menor a .28 y para 15 términos un valor menor de .23 (13).

Los distintos análisis se procesaron con el software Anthropic v. 4.98.e IBM SPSS Statistics 19

### Confiabilidad y validez de la información

Al ser un estudio que implicó análisis mixto (de tipo cualitativo y cuantitativo) se consideraron dos tipos de control de calidad de la información. El primero es el de triangulación entendido como la combinación de aproximaciones en el estudio de los mismos fenómenos. Estas pueden ser de tiempo (obteniendo información en diferentes momentos), espacio (en lugares diferentes), métodos, contrastación teórica y de investigadores Flick (14). Esta última fue la que se aplicó, ya que en el proceso de análisis participaron todos los investigadores en forma separada, los que llegaron a los mismos resultados. El análisis de consenso cultural se considera que la información es más confiable si genera resultados similares aun cuando proviene de múltiples informantes (ya que refleja que éstos poseen alta competencia cultural) Weller (6).

## RESULTADOS

### Contenido de la concepción cultural de estrés laboral

Las palabras más frecuentes sobre estrés laboral obtenidas en los listados libres se presentan en la *tabla 1*.

Términos	Mujeres	Hombres
Descriptivos	Enfermedad / Tensión /	Agobio /
Sinónimos	Agotamiento / Angustia	Angustia /
Asociados	/ Ansiedad / Fatiga / Malestar	Cansancio / Tensión /
Prácticas y Funciones	Conflicto / Difícil / enojo / Saturación	-
Atributos	Orden	-

Tabla 1. Palabras más frecuentes sobre estrés laboral obtenida en los listados libres. Fuente: elaboración propia

Las mujeres citaron una mayor variedad de términos que los hombres. Las palabras situadas como sinónimos fueron las mismas para ambos géneros exceptuando (enfermedad, tensión, agotamiento, ansiedad, fatiga, malestar y agobio). Los términos descriptivos asociados a estrés laboral tienen que ver con estados anímicos negativos que las personas tienen en sus centros de trabajo (una mujer citó: “Es sentirse sometida a un clima laboral no favorable”), solo las mujeres

mencionaron el estrés laboral como enfermedad (una mujer mencionó: “cuando una persona no está sana”), Los hombres mencionaron agobio, sobre lo que uno indicó “Es la primera sensación ante situaciones que nos parecen fuera de control”.

En prácticas y funciones fueron señaladas por las mujeres conflicto, difícil y enojo, donde hacen mención a estados negativos, sin embargo, se hace una reflexión con cuestiones positivas (“son estos los que provocan tensión si son tomados como problemas y no como oportunidades”), (“no es agradable cuando las cosas son difíciles”), (cuando hay estrés en cualquier relación o entorno te hace sentir enojo o estrés porque no es un lugar donde te sientas tranquilo y con un ambiente adecuado”); en cambio por parte de los hombres no hubo información que se clasificara en prácticas y atributos.

Finalmente, en los atributos de estrés laboral solo las mujeres mencionaron el de orden, el cual se citó: “es imposible relajarnos si no hay orden y todo empeora”.

### Dimensiones culturales de estrés laboral

La matriz de correlación presenta los resultados de las palabras del pile sort, las cuales se presentan en la *tabla 2*. Es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas, sus valores se dan entre: .10 y .10 = bajas; .30 y .40 = moderadas; .50 y .70 = moderadas altas; .80 y .90 = altas y .90 o más = muy altas

Las palabras que presentaron una correlación moderada alta fueron: tensión-enfermedad con .552\*, angustia-sobrecarga .671\*\* preocupación-cansancio .642\*\*, enfermedad ansiedad .548\*, preocupación-ansiedad .506\*, cansancio-fatiga .691\*\*, cansancio-agotamiento.771\*\*, sobrecarga saturación .578\*\*, preocupación-enojo .782\*\*, cansancio-enojo .500\*, preocupación-frustración .512\*, saturación-frustración .571\*, angustia-miedo .797\*\*, sobrecarga-miedo .590\*\*, enojo-miedo .588\*\*, frustración-miedo .507\*, enfermedad-mal líder .517\*, cansancio-temperamento .643\*\*, enojo-temperamento .699\*\*, fatiga-nerviosismo .568\*, mal líder-desconfianza .614\*\*, rutina-desconfianza .520\* y temperamento-desconfianza con.559\*.

Con correlación moderada-alta se obtuvo preocupación-temperamento con .845\*\* en donde un trabajador citó que la preocupación “es el sentimiento que tenemos ante distintas actividades en el trabajo”, mientras que el temperamento “se eleva o se transforma al carácter de las personas (mal humor)”. La palabra preocupación se clasifica en la categoría de factores organizacionales en los hombres, mientras que temperamento se clasifica en desordenes de personalidad en mujeres.

Por otro lado la correlación con un nivel muy alto se obtuvo con las palabras fatiga-agotamiento con .939, donde una trabajadora comentó que la fatiga “es la referencia al trabajo intenso y prolongado”, mientras que el agotamiento es “como verte consumido en

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Correlación	1	.552*	-.149	.246	.283	.118	.497*	.366	.420	.050	.352	.006	-.050	.194	-.256	.232	-.020	.473*	-.117	.156
	(bilateral)		.014	.544	.310	.240	.631	.030	.124	.074	.839	.140	.982	.838	.426	.290	.340	.934	.041	.633	.523
2	Correlación	.552*	1	-.209	.332	.365	.360	.548*	.239	.373	.117	.207	.135	-.176	.285	.112	.517*	-.103	.459*	.311	.394
	(bilateral)	.014		.390	.165	.125	.129	.015	.325	.116	.634	.396	.581	.472	.238	.648	.023	.674	.048	.195	.095
3	Correlación	-.149	-.209	1	-.671**	.215	.408	.082	.199	.126	-.337	.451	.336	.797**	-.302	-.022	.345	.432	-.150	-.357	-.004
	(bilateral)	.544	.390		.002	.376	.083	.739	.413	.606	.159	.053	.159	.000	.208	.928	.148	.065	.539	.134	.988
4	Correlación	.246	.332	-.671**	1	.195	.092	-.086	.252	.407	.578**	-.187	.017	-.590**	.424	.149	.087	-.213	.211	.155	.101
	(bilateral)	.310	.165	.002		.424	.709	.727	.298	.084	.010	.443	.944	.008	.070	.542	.724	.382	.386	.527	.680
5	Correlación	.283	.365	.215	.195	1	.642**	.506*	.412	.464*	.195	.782**	.511*	.332	.240	.266	.845**	.177	-.271	-.138	.455
	(bilateral)	.240	.125	.376	.424		.003	.027	.080	.045	.424	.000	.025	.165	.323	.271	.000	.468	.261	.572	.050
6	Correlación	.118	.360	.408	.092	.642**	1	.364	.691**	.771**	.082	.500*	.318	.435	.279	.158	.643**	.350	.089	-.202	.300
	(bilateral)	.631	.129	.083	.709	.003		.126	.001	.000	.737	.029	.185	.062	.247	.518	.003	.141	.716	.406	.211
7	Correlación	.497*	.548*	.082	-.086	.506*	.364	1	.389	.381	-.237	.473*	.089	.107	.122	-.262	.421	.117	.162	-.009	.242
	(bilateral)	.030	.015	.739	.727	.027	.126		.100	.108	.328	.041	.716	.663	.619	.279	.072	.632	.508	.971	.319

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
8	Correlación	.366	.239	.199	.252	.412	.691**	.389	1	.939**	.092	.365	.045	.241	.310	-.167	.325	.568*	.341	-.309	.239
	(bilateral)	.124	.325	.413	.298	.080	.001	.100	.000	.707	.124	.854	.319	.197	.496	.174	.011	.153	.197	.325	
9	Correlación	.420	.373	.126	.407	.464*	.771**	.381	.939**	1	.119	.347	.076	.165	.394	-.144	.407	.468*	.337	-.279	.314
	(bilateral)	.074	.116	.606	.084	.045	.000	.108	.000	.627	.145	.759	.500	.096	.555	.084	.043	.158	.247	.191	
10	Correlación	.050	.117	-.337	.578**	.195	.082	-.237	.092	.119	1	-.088	.571*	-.138	.424	.352	-.021	-.482*	.222	.328	-.091
	(bilateral)	.839	.634	.159	.010	.424	.737	.328	.707	.627	.721	.011	.573	.070	.139	.932	.037	.360	.171	.711	
11	Correlación	.352	.207	.451	-.187	.782**	.500*	.473*	.365	.347	-.088	1	.294	.588**	-.254	-.002	.699**	.373	-.223	-.417	.253
	(bilateral)	.140	.396	.053	.443	.000	.029	.041	.124	.145	.721	.222	.008	.293	.993	.001	.116	.359	.076	.296	
12	Correlación	.006	.135	.336	.017	.511*	.318	.089	.045	.076	.571*	.294	1	.507*	.366	.407	.350	-.298	-.100	.319	.188
	(bilateral)	.982	.581	.159	.944	.025	.185	.716	.854	.759	.011	.222	.027	.123	.083	.142	.215	.683	.183	.440	
13	Correlación	-.050	-.176	.797**	-.590**	.332	.435	.107	.241	.165	-.138	.588**	.507*	1	-.082	.171	.289	.310	-.232	-.173	.191
	(bilateral)	.838	.472	.000	.008	.165	.062	.663	.319	.500	.573	.008	.027	.738	.484	.230	.196	.338	.478	.434	
14	Correlación	.194	.285	-.302	.424	.240	.279	.122	.310	.394	.424	-.254	.366	-.082	1	.304	.064	-.204	.138	.469*	.520*
	(bilateral)	.426	.238	.208	.070	.323	.247	.619	.197	.096	.070	.293	.123	.738	.206	.796	.401	.573	.043	.023	
15	Correlación	-.256	.112	-.022	.149	.266	.158	-.262	-.167	-.144	.352	-.002	.407	.171	.304	1	.363	-.118	-.149	.614**	.423
	(bilateral)	.290	.648	.928	.542	.271	.518	.279	.496	.555	.139	.993	.083	.484	.206	.126	.630	.542	.005	.071	
16	Correlación	.232	.517*	.345	.087	.845**	.643**	.421	.325	.407	-.021	.699**	.350	.289	.064	.363	1	.373	-.137	-.091	.559*
	(bilateral)	.340	.023	.148	.724	.000	.003	.072	.174	.084	.932	.001	.142	.230	.796	.126	.116	.576	.711	.013	
17	Correlación	-.020	-.103	.432	-.213	.177	.350	.117	.568*	.468*	-.482*	.373	-.298	.310	-.204	-.118	.373	1	.004	-.456*	.388
	(bilateral)	.934	.674	.065	.382	.468	.141	.632	.011	.043	.037	.116	.215	.196	.401	.630	.116	.988	.050	.101	
18	Correlación	.473*	.459*	-.150	.211	-.271	.089	.162	.341	.337	.222	-.223	-.100	-.232	.138	-.149	-.137	.004	1	.191	-.142
	(bilateral)	.041	.048	.539	.386	.261	.716	.508	.153	.158	.360	.359	.683	.338	.573	.542	.576	.988	.433	.561	
19	Correlación	-.117	.311	-.357	.155	-.138	-.202	-.009	-.309	-.279	.328	-.417	.319	-.173	.469*	.614**	-.091	-.456*	.191	1	.311
	(bilateral)	.633	.195	.134	.527	.572	.406	.971	.197	.247	.171	.076	.183	.478	.043	.005	.711	.050	.433	.195	
20	Correlación	.156	.394	-.004	.101	.455	.300	.242	.239	.314	-.091	.253	.188	.191	.520*	.423	.559*	.388	-.142	.311	1
	(bilateral)	.523	.095	.988	.680	.050	.211	.319	.325	.191	.711	.296	.440	.434	.023	.071	.013	.101	.561	.195	

Tabla 2. Correlación de Pearson de las palabras asociadas del pile sort. Fuente: elaboración propia

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

fuerza o ideas para realizar el trabajo”. La palabra fatiga se encuentra en la categoría de factores organizacionales en los hombres, mientras que agotamiento está en la misma categoría pero con las mujeres.

### Consenso cultural del concepto estrés laboral

El archivo *Individual proximities* (INDPROX) permitió la realización del análisis de consenso el cual se

presentan en la tabla 3. La organización conceptual de las dimensiones del concepto de estrés laboral se presenta en la tabla 3 en donde se alcanzó un nivel de razón de 5.351, lo cual indica que la regla del factor (verdad común) debe calificarse más de tres veces la varianza del segundo factor (homogeneidad del ítem), lo cual sucedió del factor 2 con el factor 3 (3.841 veces mayor).

factor	valor	Porcentaje	Razón*	Media**	DE**	Concordancia Grupal***
1	5.351	62.1				
2	2.594	30.1	2.062	.523	.092	.274
3	0.675	7.8	3.841			

Tabla 3. Niveles de consenso cultural sobre el concepto de estrés laboral. Fuente: elaboración propia

Nota: \*Cociente de factor 1 en relación con factor 2. La regla es que factor 1 sea por lo menos 3 veces mayor que factor 2 para hacer válido el consenso. \*\*La media aritmética grupal del grado de acuerdo individual con las respuestas promedio. La desviación estándar es la concordancia entre las respuestas individuales y el patrón estimado de respuestas correctas del grupo. \*\*\* Acuerdo grupal en las respuestas obtenidas por los informantes (6).

## DISCUSIÓN

Se logró el objetivo de analizar las concepciones culturales sobre el estrés laboral del personal administrativo de una Universidad Pública de Jalisco.

Para las personas participantes el estrés laboral son las palabras de preocupación, temperamento, fatiga y agotamiento. Es un estado de preocupación, temperamento, fatiga y agotamiento, el cual de acuerdo a Sandín (1995) quien fue citado por Mellado (2014) se da como resultado de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al nivel de resistencia del mismo o de su capacidad (15).

Se encontraron diferencias de género en las categorías de las concepciones culturales de estrés laboral de los participantes.

En el caso de las mujeres se encontró que hacen alusión a la categoría de desórdenes de personalidad, mientras que los hombres a la de factores organizacionales, Sin embargo, se dio una coincidencia entre hombres y mujeres en la categoría de factores organizacionales con los conceptos de fatiga y agotamiento.

En complemento, en las dimensiones culturales de estrés laboral de los participantes del estudio se encontraron componentes relacionados con desórdenes de personalidad y factores organizacionales. Al parecer constituyen una importante relación entre el trabajador y la institución en un nivel individual.

No se encontraron investigaciones referentes al estudio del estrés laboral desde la concepción cultural en trabajador de oficina.

## CONCLUSIONES

Hubo coincidencia entre hombres y mujeres en la categoría de factores organizacionales con los conceptos de fatiga y agotamiento.

Convendría desarrollar estrategias en el nivel grupal a institucional como parte de la promoción para la disminución del estrés laboral, Así, uno de los retos es promover áreas de trabajo que reduzcan los factores organizacionales estresantes para este tipo de población, con ello tendría un impacto positivo y exitoso de lo que hay ahora.

Otra de las aportaciones es la metodología empleada, ya que presenta la ventaja de utilizar técnicas de análisis de resultados rápidos, que las utilizadas en los estudios cualitativos tradicionales, ya que emplea el uso recursos tecnológicos (software) tanto cuantitativos como cualitativos.

Las palabras que tuvieron una correlación significativamente alta con estrés laboral desde las concepciones culturales fueron: fatiga-agotamiento, la cual muestra que los trabajador de oficina conceptualizan la fatiga dentro de los factores organizacionales, mientras que las trabajadoras administrativas conceptualizan el agotamiento dentro de la misma categoría.

Es por eso que la concepción cultural del estrés laboral desde la mirada del trabajador administrativo esta conceptualizada bajo elementos que tienen relación con el trabajo intenso y agotado, así como con el consumo de fuerzas e ideas para realizar el trabajo; lo cual abre un panorama más amplio al conocimiento y a la investigación para comprender desde otra mirada el significado que dan al estrés laboral.

Las limitaciones de este estudio son la afectación en elementos cognitivos de los participantes, se sugiere para futuros estudios la inclusión de otro tipo de población de acuerdo a grupos de edades y condiciones laborales diferentes.

## REFERENCIAS

1. Arias F, González M. Estrés, agotamiento profesional (Burnout) y salud en profesionales de acuerdo a su tipo de contrato. Revista ciencia y trabajo. 2009; 11 (31): 172-176.
2. Rodríguez J. Manual de psicología social de la salud. Madrid: Editorial Síntesis; 2001.
3. Ivancevich J, Matterson. La crisis en la gestión de los eventos adversos: Una perspectiva psico-social. 1989.

4. OIT: Organización Internacional del Trabajo (internet). Ginebra: OIT; 2016 (citado 18 agosto 2016). Disponible en: [http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_154127/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_154127/lang-es/index.htm)
5. Torres T, Munguía J, Aranda C, Salazar J. Concepciones culturales sobre salud mental de personas que asisten a procesos terapéuticos psicológicos. *Actualidades en psicología*. 2015; 29 (118): 35-46.
6. Weller S. Questions Cultural Consensus Theory: Applications and frequently asked. *SAGE Journals*. 2007; 19(7):339-368.
7. Bernard, H. *Research methods in cultural anthropology*. Newbury Park. Sage publications. 2006; 152-160
8. Mercado S, Salgado M. Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas. *Revista científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 2008; 24 (108):15-36.
9. García A. Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. *Coparmex*. 2005; 5 (08): 78-96.
10. Suri H. Purposeful Sampling in Qualitative Research Synthesis. *Qualitative Research Journal*. 2011; 11 (2): 63-75.
11. Ruiz J, Ponce de León E, Herrera A. Avances en medición de evaluación en psicología y educación. *Universidad del Bosque*; 2001; 1: 396.
12. Weller S, Mann N. Assesing rater performance without a gold standard using consensus thory. *Med Medis Making*. 1997; 17 (1): 71-90.
13. Sturrock K, Rocha J. Multidimensional scaling stress Evaluation table. *Field methods*. 2000; 12: 49-60.
14. Flick U. *La gestión de la calidad en investigación cualitativa*. Ediciones Morata. Madrid: ed. Morata; 2014.
15. Mellado B. *Estudio cualitativo sobre la auto-percepción del estrés laboral en personas que trabajan bajo presión y su influencia en la calidad de vida personal*. Santiago de Chile; 2014.