



Trascender, contabilidad y gestión

ISSN: 2448-6388

Universidad de Sonora, División de Ciencias Económicas y
Administrativas

Gracida De la Rosa, Esther Margarita

Diagnóstico del bienestar laboral de una panadería en Hermosillo, Sonora, México
Trascender, contabilidad y gestión, vol. 7, núm. 20, 2022, Mayo-Agosto, pp. 121-138

Universidad de Sonora, División de Ciencias Económicas y Administrativas

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.164>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=667974505005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 7, Núm. 20 (mayo – agosto del 2022).

Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.

ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Diagnóstico del bienestar laboral de una panadería en Hermosillo, Sonora, México

Diagnosis of the workplace well-being of a bakery in Hermosillo, Sonora, Mexico

Esther Margarita Gracida De la Rosa ¹

Recibido: 12 de octubre de 2021.

Aceptado: 16 de febrero de 2022.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.164>

JEL: J28. Salud industrial.

Resumen

Para conocer el bienestar laboral de los trabajadores de una panadería en Hermosillo, Sonora, México, se realizó un estudio en donde se usaron como factores determinantes el clima organizacional, la dependencia del distrés psicológico y la disfunción social. Esto se llevó a cabo con las herramientas del cuestionario de Litwin y Stringer y el *General Health Questionnaire* de 12 preguntas de David Goldberg [GHQ-12].

Las encuestas se aplicaron a los trabajadores en la primera mitad del 2020 y la muestra estuvo

conformada de 16 trabajadores. La panadería obtuvo una calificación favorable en el clima organizacional y los 16 empleados se encontraron bien en cuanto a su salud mental. Es con estos resultados que se comprobó que los empleados de la panadería trabajaban bajo una sensación de bienestar en la empresa.

Palabras claves: diagnóstico, bienestar laboral, clima organizacional, salud mental.

¹ Esther Margarita Gracida De la Rosa. Arquitecta y Maestra en Administración. Investigadora independiente. Correo: ma.arq.gracida@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1129-9947>

Abstract

To know a bakery's workplace well-being in Hermosillo, Sonora, Mexico, the company was analyzed using as determining factors the organizational climate, dependence of psychological distress and social dysfunction. This was done using Litwin and Stringer's Organizational Climate Questionnaire [LSOCQ] and David Goldberg's 12-item General Health Questionnaire [GHQ-12].

The instruments were applied to the workers the first half of 2020 and the sample consisted of 16 people. At the moment of the investigation, the bakery got a favorable score at the Organizational Climate Questionnaire, and the results on the General Health Questionnaire shown that the workers had a healthy mental health. With the results it was corroborated that the workers were working under a good workplace well-being.

Keywords: diagnosis, workplace well-being, organizational climate, mental health.

Introducción

En México, del 90 al 98% de las empresas entran en la categoría de pequeñas y medianas empresas [PYMEs] y aportan alrededor del 70% de los puestos de trabajo (Segura, 2018). Dentro de este porcentaje no todas se encuentran formalizadas, y las que lo están en su mayoría no cuentan con un modelo de clima laboral a seguir, y es la óptima gestión de un clima laboral uno de los factores que influye a que exista un mayor bienestar laboral dentro de las organizaciones.

A esto hay que sumarle otros datos que influyen negativamente en la calidad de vida de los trabajadores. Por citar algunos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE por sus siglas en

español y OECD por sus siglas en inglés, muestra, en su base de datos de los países con jornadas laborales más extensas, a México en primer lugar en su indicador del 2018 (OECD, 2019a) y así mismo, en su base de datos sobre el salario promedio, México aparece con el promedio más bajo a comparación de los demás países (OECD, 2019b).

Este desequilibrio de horas laborales extensas y la presión de poseer un salario bajo, genera enfermedades y otros problemas a los empleados, llegando al extremo de que mueran por exceso de trabajo, un fenómeno que escaló hace algunos años en Japón y al que se le llegó a asignar un término, *karoshi*, y en 1987 fue reconocido por el Ministerio de Salud japonés (Gorvett, 2016).

Estos últimos datos son importantes a considerar ya que, en el indicador de jornadas laborales más extensas de la OECD, Japón se encuentra veintidós lugares por debajo de México (OECD, 2019b) y, según se puede leer en artículos de la revista Forbes, México tiene un elevado índice de estrés laboral (Forbes México, 2019a).

Visto desde la perspectiva del empresario este problema repercute en la productividad de las empresas. En el 2016 se dio a conocer que los problemas psicosociales en el trabajo, entre los que entran la fatiga crónica, el estrés, la ansiedad, por mencionar algunos, ocasionaron pérdidas de hasta 16 millones de pesos en el sector productivo (Forbes México, 2016).

También, en el 2019 la Organización Mundial de la Salud [OMS] reconoció al Síndrome del Burnout, conocido a su vez como el Síndrome del Quemado o Síndrome de Agotamiento Laboral, como una enfermedad. Su diagnóstico se pondrá en vigor a partir del 2022 y el síndrome está asociado al agotamiento mental, emocional y físico resultado por el trabajo. La OMS lo define como un:

...síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito (Forbes México, 2019b).

Para hacer frente a los problemas plasmados en estas estadísticas, el 23 de octubre del 2019 entró en vigor en México la NOM-035-STPS-2018, que es la Norma Oficial Mexicana que tiene que ver con Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención.

Esta norma consta de dos etapas

1.- 23 de octubre del 2019. En donde entra en vigor “la política, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimiento traumáticos severos, y la difusión de la información” (STPS, 2019).

2.- 23 de octubre del 2020. En donde entra en vigor “la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas y acciones de control, la práctica de exámenes médicos y los registros” (STPS, 2019).

En cuanto a salud, la OECD publica en su Panorama de la salud del 2019 para México que, aunque las tasas de tabaquismo y de bebedores dependientes son relativamente bajas en el país, son las dietas mal equilibradas y los estilos de vida sedentarios los que contribuyen mayormente a que la población padezca de sobrepeso u obesidad (OECD, 2019c). Este sedentarismo y la mala alimentación se encuentran en los lugares de trabajo.

La OECD también cuenta con un índice llamado *Better Life Index*, que en español se conoce como el Índice para una Vida Mejor, y dentro de sus investigaciones se encuentra un apartado que es el *Work-Life Balance*, o el balance entre la vida y el trabajo, la cual enfocan a un nivel mundial así como por naciones.

A nivel mundial explican que el balance entre trabajo y la vida diaria es un reto para los profesionistas, y que al no existir se transforma en un estilo de vida que afecta a las familias. Mencionan que la habilidad de poder combinar el trabajo con los compromisos familiares y la vida personal es importante para el bienestar de todos los miembros de un hogar. De igual manera, señalan que la forma en la que los gobiernos pueden aportar a solucionar este problema, es el alentar a las empresas a tener prácticas que apoyen más a su trabajador y que permitan flexibilidad en el área de trabajo, lo cual permitiría encontrar ese balance entre la vida laboral y la personal en el hogar (OECD, 2020).

Parte de esta problemática se haya en las horas laborales, dado a que un aspecto importante en el balance, explica la OECD, es el tiempo que una persona dura en el trabajo. Las evidencias que han reunido sugieren que trabajar por largas horas afecta a la salud del empleado, pone en peligro su seguridad y aumenta su estrés. Sus estadísticas además toman en cuenta que, entre más tiempo pasa una persona en el trabajo, menos es lo que se enfoca en otras actividades como son el cuidado personal y el ocio. Comentan que este último es importante para el bienestar general del individuo porque puede traer beneficios adicionales a nivel de salud física como lo son en salud mental (OECD, 2020).

Por las razones anteriores, las empresas mexicanas deben considerar la salud mental de sus trabajadores y el estado de su clima organización, puesto a que los empleados pueden desarrollar, entre otras cosas, Síndrome de Burnout.

Problema de investigación

El objetivo de esta investigación fue conocer el bienestar laboral de los trabajadores de una empresa mexicana. Una panadería en Hermosillo, Sonora. Para la investigación, los factores determinantes, el distrés

psicológico y la disfunción social, se usaron con relación al clima organizacional.

El clima organizacional va de la mano con la percepción que el empleado tiene del lugar de trabajo. Una percepción negativa puede ocasionar repercusiones también negativas en el trabajador, como es el ausentismo, la rotación, y problemas de salud física y mental (García, 2009). En cuanto al distrés psicológico y la disfunción social, estos tienen relación con la salud mental y el Síndrome del Burnout.

Se buscaba conocer si el tener un clima organizacional no favorable afecta de manera negativa a la salud mental de los trabajadores de esta panadería, y, en el caso de poseer un clima organizacional favorable, si este se ve reflejado en la salud mental de los empleados.

Con la información que se obtuvo con los estudios se buscó responder a la pregunta, ¿el clima organizacional de la panadería influye en la salud mental de sus trabajadores?

Para conocer esta información se aplicaron encuestas la primera mitad del 2020. En el momento de la investigación la empresa contaba con 16 empleados, que iban desde el rango de edad entre 18 y 29 años a mayores de 50 años, cada uno con un nivel de estudio diferente. La empresa en ese periodo se conformaba de casi 10 puestos distintos.

El menú de la panadería consiste de postres, panes salados, bebidas preparadas, comidas preparadas con el pan que hornean, recetas especiales de panes para días festivos como Navidad, Día de Muertos, Día de los Reyes Magos, entre otros. Hay servicio a domicilio, para comer ahí y para llevar con pago en efectivo y tarjeta. El establecimiento tiene terraza, estacionamiento, área de comensales, sala de juntas, baños, una zona para los niños, área de cocina, cuarto de empleados y las oficinas.

A los pocos días de aplicar los cuestionarios dieron inicio los protocolos a causa de la emergencia sanitaria en México por el coronavirus [COVID-19]. A raíz de esto, las empresas se tuvieron que reformar por completo para alinearse a las nuevas medidas de salud y comenzaron a trabajar con una dinámica distinta, además, según del giro en el que se encontraban, algunas empresas tuvieron que cerrar y cesar sus actividades durante la cuarentena.

Al ser una panadería, tuvieron la oportunidad de no detener su funcionamiento y supieron adaptarse a la situación.

Pese a las circunstancias y a los cambios ocurridos en la empresa por el coronavirus, para fines de esta investigación se utilizaron los datos que se recabaron inicialmente al considerarse válidos por ser un estudio en un momento en específico de la empresa.

Justificación

Para conocer el alcance de la influencia positiva y negativa que tiene el clima organizacional de una empresa sobre la salud mental de sus trabajadores, se analizó el bienestar laboral de los trabajadores de una panadería en Hermosillo, Sonora, aplicando cuestionarios a sus 16 empleados la primera mitad del 2020, con los que se estudió la dependencia del distrés psicológico y la disfunción social con su clima organizacional.

Se escogió una panadería como sujeto de estudio porque el trabajo de una panadería es de una continua presión. En el caso particular de la empresa que se investigó, elaboran el pan desde un día antes, para comenzar la preparación y horneado a las 4:30 a.m. del día siguiente y así tener el producto listo a la hora en la que abre el establecimiento.

Algo que también fue decisivo para considerar a esta panadería como sujeto de estudio, es que las propietarias

tienen distintas consideraciones hacia sus trabajadores, como tomarlos en cuenta en la toma de decisiones, mantener una continua comunicación con ellos cuando se llevan a cabo las distintas tareas, les otorgan bonos especiales y los consideran a un nivel personal para tomar acciones dentro de la empresa, por nombrar algunas. Existen un interés de las dueñas de generar un buen clima organizacional y ambiente de trabajo.

Uno de los puntos favorables que se obtienen de este tipo de investigaciones, es que para una empresa, el ser conscientes del estado de la salud mental de sus trabajadores, incluyendo a los directivos, y del clima organizacional, les puede ayudar a tomar medidas preventivas. En el caso de obtener resultados con calificaciones desfavorables, al conocer los puntos débiles podrán buscar maneras de corregir y solucionar la situación.

Y ya que la salud mental se ve afectada por factores personales, dentro del estudio se reunió información que tiene que ver con la edad, género, escolaridad, etc.

Por citar un ejemplo de un estudio que corrobora lo anterior, Yongkian Hu et al. (2007) encontraron al aplicar el *General Health Questionnaire* de 12 reactivos [GHQ-12] de David Goldberg en hogares en el Reino Unido, que era necesario considerar factores tanto individuales como de riesgo dentro del hogar, para poder conocer la salud mental de sus encuestados.

Factores como la edad, el género, el estado civil, la étnica, la escolaridad, contar con trabajo, la tensión financiera y otros problemas de salud fueron incluidos en su estudio. Para las características a un nivel del hogar se consideraron factores como el estado social del líder de la casa, problemas estructurales del edificio, poseer un ingreso bajo, contar o no con automóvil, la tenencia de la vivienda, si es que hay varios miembros que comparten un solo cuarto, el cómo está compuesto

el hogar, por citar algunos factores.

En la investigación se halló que existía una relación entre los factores individuales y los del hogar, con los síntomas y las calificaciones de una salud mental positiva.

Características como el estar retirado fue asociado con una menor salud mental, así como también que la salud mental tenía una declinación consistente con la edad, tanto para hombres como para mujeres. Del mismo modo, el desempleo estuvo más relacionado con la salud mental que con los síntomas relacionados a desórdenes mentales, y la salud mental mostró tener una asociación positiva más fuerte cuando la persona era más joven, tenía trabajo, era soltera, no contaba con deudas económicas y no mostraba problemas físicos de salud (Hu et al., 2007).

Otro estudio en donde se utilizó el *General Health Questionnaire* de 12 reactivos [GHQ-12] de David Goldberg, que tiene relación con cómo es la salud mental en personas de diferentes edades y sexo, es el de Adrian Furnham y Helen Cheng (2019), en donde aplicaron la herramienta a un grupo que constaba de personas entre la adolescencia a la etapa de joven adulto que fueron una muestra representativa nacional en el Reino Unido, en el que se tomaron variables sociodemográficas como la inteligencia en la infancia, problemas de comportamiento, autoestima en la etapa de la adolescencia y calificaciones académicas en la etapa temprana de la adultez.

La muestra fueron en total 3,942 personas de una población de 16 a 32 años. Se escogieron estas edades porque el estudio quería investigar dos cosas: la estabilidad mental en un lapso de 14 años, así como los factores determinantes de la salud mental de un extremo al otro. Consideraron que los cambios eran importantes de examinar puesto a que, según la literatura, ese rango

de edad es clave en el desarrollo del lóbulo frontal.

Se encontró que la personalidad se muestra más estable entre los 30 y 60 años, y que los hombres tuvieron mayor estabilidad que las mujeres. Y que para los participantes de 30 años, el género, los problemas del comportamiento y la autoestima estuvieron significativamente asociados con la variable del resultado (Furnham y Cheng, 2019).

Objetivos

Objetivo general

Conocer el bienestar laboral de los trabajadores de una panadería en Hermosillo, Sonora, México, usando como factores determinantes la dependencia del distrés psicológico y la disfunción social en relación con el clima organizacional.

Objetivos específicos

- Conocer la salud mental de los empleados de una panadería en Hermosillo, Sonora, México.
- Identificar las percepciones del personal sobre el clima organizacional conforme a las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calidez, cooperación/apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Marco teórico

Bienestar laboral

El bienestar fue definido en 1948 por la Organización Mundial de la Salud [OMS] como un “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”, como lo citan Blanch et al. (2010).

Es en ese momento en el que la relación entre el bienestar y el trabajo se han dirigido a la psicología del trabajador y de las empresas, tomándose al bienestar

como el conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales de la persona, asociado a que el individuo llegue a percibir la experiencia como satisfactoria, agradable y positiva. A esto se le vincula que la propia OMS en 1981 promueve a la salud como bienestar, y no solamente como una ausencia de malestar (Blanch et al., 2010).

Antonio Duro (2005) habla del bienestar laboral psicológico del trabajador y su salud mental laboral como consecuencias personales de la experiencia en el trabajo, ya que surgen de la experiencia subjetiva del empleado, cuyos resultados afectan a la organización y a su productividad, llegando a repercutir al individuo a niveles personales, como lo es, por ejemplo, en su relación con su familia. Ambas no son independientes una a la otra, ya que como bien explica el investigador:

una cantidad adecuada de trabajo proporciona bienestar laboral psicológico al trabajador, en tanto que una cantidad excesiva de ese mismo trabajo deteriora primero el bienestar laboral psicológico del trabajador, y puede después producir daños sobre su salud mental laboral (Duro, 2005).

Por los puntos anteriores es que el estudio de este trabajo buscó conocer la dependencia del distrés psicológico y la disfunción social, ambos factores asociados a la salud mental del trabajador, en relación con el clima organizacional del lugar en donde se labora.

A continuación, se muestran de manera individual lo que son el clima organizacional y su conexión con el cuestionario de Litwin y Stringer; la salud mental y su derivación al Síndrome del Burnout; y el distrés psicológico y la disfunción social, factores que aparecen en el cuestionario *General Health Questionnaire* [GHQ] y que tienen conexión con el Síndrome del Burnout.

Clima organizacional

Las primeras ideas del término clima fueron desarrolladas en los años treinta por Kurt Lewin, en su intento de hacer una relación del comportamiento humano con su ambiente, como concepto de atmósfera psicológica (Contreras y Matheson, 1984), y a Saul William Gellerman se le asocia como la persona que por primera vez introduce el clima organizacional en la psicología industrial en 1960. Se habla de una psicología industrial porque para comprender el clima dentro de una empresa se debe entender la manera en la que se comportan sus empleados, la forma en la que está estructurada la organización, así como el funcionamiento de sus procesos, porque el clima es la percepción que los trabajadores tienen sobre estos aspectos, así como de las relaciones sociales dentro del trabajo como lo son el trato entre compañeros, la comunicación de los jefes, y la sensación que la persona tiene del ambiente físico (García, 2009).

Existen herramientas para medir el clima organizacional con el propósito de conocer las características del mismo y el efecto, positivo y negativo, que tiene en los trabajadores, para poder tomar medidas que ayuden a mejorar este clima. El mejorar el clima aporta a que se incrementen los niveles de eficiencia, ya que de lo contrario se hallan diversas repercusiones negativas cuando la percepción del trabajador hacia la empresa es negativa, y alguna de ellas son el ausentismo, la rotación y los problemas de salud física y mental de los empleados (García, 2009).

Para fines de este trabajo, se hizo uso de un estudio transversal con el Cuestionario de Litwin y Stringer, para conocer el clima organizacional de la panadería.

Cuestionario de Litwin y Stringer

El modelo de Litwin y Stringer relaciona la motivación y el clima de las empresas, para conocer cómo el estilo de liderazgo propio de una institución repercute en la conducta de los empleados, porque al tener un clima organizacional favorable ayuda a que los trabajadores se sientan satisfechos a nivel laboral (Riveros y Grimaldo, 2017).

Esta herramienta consta de cincuenta preguntas que se dividen en nueve dimensiones, según los explican Contreras y Matheson (1984):

- 1.- Estructura; la percepción y apreciación de los trabajadores a la estructura formal de la empresa, como lo son los reglamentos, procedimientos, etc.
- 2.- Responsabilidad; la sensación que los trabajadores tienen de ser su propio jefe, refiriéndose al poder de tomar decisiones, por contar con las suficientes capacidades para hacerlo y que los superiores confíen en su buen juicio.
- 3.- Recompensa; el saber que serán recompensados por un trabajo bien hecho.
- 4.- Riesgo; la consciencia de los riesgos y desafíos que existen en el trabajo.
- 5.- Calidez; la existencia de un compañerismo general y de una amistad en grupos sociales informales.
- 6.- Apoyo; la percepción que tienen los empleados del apoyo mutuo que existe entre sus compañeros y el grupo directivo al enfrentar problemas.
- 7.- Normas; la sensación de la importancia de las normas y sus exigencias para lograr un buen trabajo.

8.- Conflicto; la apreciación que tienen los empleados de que los directivos presten atención a las opiniones de los trabajadores, incluso cuando estas no sean las mismas que la de ellos.

9.- Identidad; sentimiento de pertenencia de un trabajador hacia la empresa, y de ser considerado como un miembro valioso de su equipo de trabajo y de la organización en general.

Salud mental

La Organización Mundial de la Salud [OMS] define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2013).

Y a la salud mental como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS, 2013).

Síndrome del Burnout

El Síndrome del Burnout, también conocido como el Síndrome del Trabajador Quemado o el Síndrome del Desgaste Profesional, tiene su nombre una procedencia en el anglosajón que al español se traduce como “*estar quemado*” (Rodríguez y Coloma, 2019). Fue descrito desde una perspectiva clínica por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, aunque son los estudios de 1974 de la psicóloga Christina Maslach los que más se conocen sobre el tema, los cuales tienen una perspectiva psicosocial, en donde el estudio del síndrome adquiere importancia y al que se le describe como un proceso que comienza con una carga emocional y la tensión que viene con ella, seguido de un agotamiento en donde la persona adquiere conductas de

distanciamiento y actitudes cínicas hacia sus clientes, que a la vez crean dudas en la persona sobre la relación de su competencia y realización personal (Casa, Rincón y Vila, 2012).

En el siglo XX y XXI, en donde ha tomado una mayor importancia la salud de los trabajadores, se han hecho avances en el tema y en las medidas de prevención y tratamiento del síndrome, porque hace alusión a un tipo de estrés laboral crónico que viene como consecuencia por variables personales, sociales y organizacionales en empresas en donde hay un contacto constante con las personas, como son los centros de salud, y en donde los trabajadores están sujetos a tener una respuesta emocional continua. Este cansancio da pie a un mecanismo de defensa del afectado que se presenta como indiferencia, pasividad o falta de colaboración, entre otros, causando problemas tan costosos para la institución como son el ausentismo y la rotación por la desmotivación de sus trabajadores (Casa, Rincón y Vila, 2012).

Christina Maslach y Susan Jackson, citadas por Rodríguez y Coloma (2019), definieron tres dimensiones que padecen las personas que sufren del síndrome:

1.- Agotamiento emocional: disminución y pérdida progresiva de energía, agotamiento, desgaste, fatiga, vacío emocional y de recursos físicos.

2.- Despersonalización: surge como defensa ante el agotamiento emocional; es un conjunto de actitudes como el distanciamiento con los compañeros de trabajo y los clientes, lo que a la vez repercute en una deshumanización de las relaciones, llegando al punto de que la persona que lo sufre culpa a los clientes de sus problemas.

3.- Baja realización personal: la persona tiene una autoevaluación negativa y una insatisfacción de sus logros personales.

Distrés psicológico

Según mencionan Russ et al. (2012), algunos estudios han mostrado una relación entre los síntomas de depresión y ansiedad, a los que también se les conoce como distrés psicológico, llamado distrés mental en algunas literaturas, a un riesgo elevado de muerte prematura, así como a enfermedades cardiovasculares, etc.

Este estrés emocional conlleva al Síndrome de Burnout, que una consecuencia a largo plazo de padecer el síndrome es que puede llevar a problemas mentales como son la depresión y los desórdenes psicosomáticos (Keel, 1993).

En un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud, a nivel mundial los trastornos por depresión y ansiedad han costado una pérdida de productividad de \$1 billón de dólares anuales (OMS, 2019).

Disfunción social

Otro de los problemas que trae consigo el Síndrome de Burnout es la disfunción social. Esta disfunción puede causar que el individuo que la posee comience a evitar a la sociedad y que actúe de manera inapropiada con extraños. La combinación de los diferentes comportamiento que acarrea la disfunción social puede llevar a que la persona obtenga interacciones sociales fallidas, y al incurrir en ellas de manera repetitivas causa que, de una manera progresiva, comience a alejarse de sus relaciones y de la vida social en general, lo que contribuye a que síntomas psicosomáticos que posea en ese momento se vayan empeorando (Porcelli et al., 2019).

General Health Questionnaire

El *General Health Questionnaire* [GHQ] fue desarrollado por Sir David Goldberg en los 1970, en el Hospital Universitario de Manchester, Inglaterra (García, 1999). Era inicialmente una prueba de 60 preguntas que servía como una evaluación rápida en pacientes psiquiátricos para detectar la presencia de alteraciones psicológicas que fueran significativas. Es de las pruebas psicológicas más usadas, sobre todo su versión de 12 preguntas conocida como GHQ-12 (Moreta-Herrera et al., 2018).

Existe en la actualidad cuatro versiones que se pueden aplicar a adultos y adolescentes, pero no es recomendado en niños. La empresa GL Assessment (2017) las describe de la siguiente manera:

GHQ-60: el cuestionario completo y detallado.

GHQ-30: una versión corta sin los ítems relacionados a enfermedad física.

GHQ-28: una versión escalada que evalúa síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión severa.

GHQ-12: ideal para estudios de investigación. Es una versión corta, rápida y confiable del cuestionario.

El GHQ se considera como una herramienta efectiva para valorar la salud mental en la población general así como la clínica, siendo recomendada para encuestas de salud (Villa et al., 2013). Su versión de 12 preguntas [GHQ-12] es tomada como un estudio con estructura bidimensional que valora depresión y analiza la disfunción social, pero, según la orientación y sentido que se le de a la calificación también puede valorar y analizar otros factores (Moreta-Herrera et al., 2018).

En el caso de las preguntas del GHQ-12, se dividen entre las que son compuestas de manera positiva y las

que son negativas, refiriéndose a la forma de sentirse y a eventos ocurridos recientemente. Esta composición de las preguntas es alusiva a si se hacen con una connotación negativa (preguntas 2, 5, 6, 9, 10 y 11) o positiva (preguntas 1, 3, 4, 7, 8 y 12), lo que influye a la interpretación que el encuestado le da a la pregunta y a su respuesta (Romppel et al., 2013).

Y ya que es un cuestionario que evalúa la salud autopercebida, es decir, cómo se evalúa cada persona su propio estado de bienestar general; también evalúa ciertas funciones intelectuales fisiológicas y de autovaloración, alcance de metas y propósitos en la vida, y de enfrentamiento a problemas y dificultades (García, 1999).

Como señalan Hu et al. (2007), con referencia a Hupper y Whittington y a otros investigadores del tema, se sugiere que la salud mental y los síntomas de un desorden mental son, en cierto grado, independientes unas a las otras. Y Rocha et al. (2011) mencionan que los síntomas físicos son más comunes con el aumento de la edad, que a la par conlleva a una mayor puntuación en el cuestionario GHQ-12.

En repetidas ocasiones se ha utilizado el GHQ-12 para investigaciones en donde, según el giro que se le da a la herramienta, se han encontrado resultados variados e interesantes en donde se conoce qué está afectando a las personas en su salud mental. Las conclusiones de estas publicaciones nos sirven para comprender el comportamiento de los individuos en un ambiente laboral. Por lo anterior, se muestran a continuación artículos cuyos hallazgos sirven para la aplicación de este cuestionario en la panadería de Hermosillo, Sonora.

En el 2013, Matthias Romppel et al. presentan una investigación que hicieron a una muestra de la población en Alemania.

El GHQ-12 se puede tomar con diferentes dimensiones y escalas, y en este estudio el modelo unidimensional mostró propiedades psicométricas buenas, así como ser una herramienta de visualización útil para las evaluaciones sobre distrés mental, o como una menor morbilidad psiquiátrica con un enfoque principal en la sintomatología depresiva (Romppel et al., 2013).

En el 2016, Pedros Solís-Cámara et al. presentan una publicación en donde el objetivo de su estudio fue el conocer la estructura factorial del GHQ-12 en la población mexicana, y conocer la utilidad del instrumento para poder identificar a los individuos que perciben tener problemas de salud. Para esto, el cuestionario se aplicó a 1,093 adultos que no contaban con un diagnóstico de poseer una enfermedad crónica; de esta muestra 462 fueron hombres y 631 mujeres.

Se utilizaron comparaciones de correlaciones, medias y varianzas, para así, a su vez, conocer los efectos que tienen la redacción de las preguntas compuestas en forma negativa contra las escritas positivamente.

En sus resultados se llegó a la conclusión de que el modelo unidimensional mostró ser el de mejor ajuste para los datos. En el caso del puntaje de las preguntas negativas, positivas y en total, fueron más altos en los encuestados que presentaban problemas de salud, pero las variables y los intervalos de confianza fueron consistentes y homogéneos en las preguntas positivas, por lo que los investigadores recomiendan usar el puntaje de las preguntas positivas del GHQ-12 como un método general de tamizaje del bienestar y malestar psicológico (Solís-Cámara et al., 2016).

Sobre el tema, Solís-Cámara et al. (2016) mencionan en su publicación información importante de otros trabajos científicos que son de utilidad al aplicar la encuesta GHQ-12. Como lo que explican Idler y

Benyamini (1997), citados por Solís-Cámara et al. (2016), en relación a que la salud percibida hace referencia a cómo una persona considera su propia calidad de salud, que a su vez es una influencia de la morbilidad y mortalidad del individuo y su utilización de servicios sanitarios, y es un buen pronóstico de su esperanza de vida.

Y como comentan Miilunpalo et al. (1997), citados por Solís-Cámara et al. (2016), existe evidencia que señala que una persona con una mala salud percibida llega a utilizar más los servicios médicos y se ausenta más del trabajo, en comparación de los que tienen una buena percepción de su salud.

Esto es interesante, porque, como exponen Tirado-Cosío y Moreno-Castillo (2004), citados por Solís-Cámara et al. (2016), por medio de estudios se ha encontrado que la supervivencia está más relacionada con la salud subjetiva que con la objetiva.

Así mismo, según datos epidemiológicos se muestra que los hombres suelen tener mejor salud percibida que las mujeres, esto porque las mujeres presentan con mayor frecuencia síntomas psíquicos y físicos. A su vez, en las muestras que se tomaron se reportó que las personas con problemas de salud fueron quienes tuvieron un mayor malestar psicológico (Solís-Cámara et al., 2016).

Metodología

Para llevar a cabo el diagnóstico se aplicaron tres formatos: el cuestionario de Litwin y Stringer de 50 reactivos, el cuestionario *General Health Questionnaire* de 12 reactivos [GHQ-12] de David Goldberg, y un formulario sobre información personal básica del trabajador.

Muestra

La muestra estuvo conformada de 16 trabajadores de una panadería en Hermosillo, Sonora, México.

Cuestionario de Litwin y Stringer

El cuestionario consiste de 50 preguntas cuyas respuestas se responden en una escala de Likert de 4 valores. Tiene el fin de identificar las percepciones subjetivas de las personas, así como de su comportamiento dentro de la empresa, conforme a las siguientes dimensiones: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad-lealtad (García, 2009).

Para los fines de este trabajo se dividieron las preguntas en las dimensiones que utilizaron Espejo y González (2019) en su investigación, que se observan en la Tabla 1.

Por la naturaleza de estas dimensiones, es que también se reunieron datos del empleado como lo son su edad, género, estado civil, puesto, área dentro de la empresa, antigüedad y escolaridad, ya que la percepción de salud se ve afectada por estos factores.

Tabla 1

Ítems del Cuestionario de Litwin y Stringer según su dimensión

Pregunta	Dimensión
1 - 8	Estructura
9 - 15	Responsabilidad
16 - 21	Recompensa
22 - 26	Riesgo
27 - 31	Relaciones / Calidez
32 - 36	Cooperación / Apoyo
37 - 42	Estándares de desempeño
43 - 46	Conflicto
47 - 50	Identidad

Fuente: Elaboración propia, elaborado con base en Espejo y González (2019).

El grado que predomina en este análisis es el que identifica el estado del clima organizacional de la empresa.

General Health Questionnaire

Con el *General Health Questionnaire* de 12 reactivos [GHQ-12] de David Goldberg se conoció la salud laboral en la empresa. Algunos estudios consideran que el cuestionario se puede ver con dos dimensiones: el que estudia el estrés psicológico (preguntas 2, 5, 6, 9, 10 y 11) y la disfunción social (preguntas 1, 3, 4, 7 y 8) (Doi y Minowa, 2003). Esto es importante para el estudio, porque son algunos de los factores relacionados al Síndrome del Burnout.

También mide la presión, la ansiedad y enfermedades psicosomáticas, que tienen una correlación significativa con la depresión. Furnham y Cheng (2019) señalan a esto, que el obtener calificaciones mayores significa tener una salud mental más baja y más problemas psicológicos, igualmente, Romppel et al. (2013)

mencionan que quienes adquieran una mayor calificación en su cuestionario significa que poseen mayores niveles de estrés mental.

El cuestionario considera la severidad de un problema mental en las semanas recientes al momento de la aplicación de la encuesta. Cuando se usa una escala de Likert de 4 puntos, en donde a las respuestas se les otorga un valor de 0 a 3, la escala permite una puntuación de 0 a 36, siendo las puntuaciones altas un indicativo de una mala condición (Gao et al., 2004).

En esta investigación se utilizó una escala Likert de 5 puntos, siendo estos: “*Siempre*”, “*Casi siempre*”, “*A veces*”, “*Casi nunca*” y “*Nunca*”. En el caso de que el ítem exprese un síntoma el valor de “*Nunca*” es de 0 y “*Siempre*” es de 4. Cuando la pregunta está redactada de forma positiva el valor del ítem con respuesta “*Nunca*” es de 4 y “*Siempre*” es de 0.

Los valores son de 0 a 4, por lo que se permite una puntuación de 0 a 48.

Resultados

Muestra

A continuación, se presenta cómo está constituida la muestra del sujeto de estudio cuanto género, edad, escolaridad, etc.

Tabla 2

Género de los empleados

Mujeres	Hombres
44%	56%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3*Edad de los empleados*

18-29	30-40	41-50
69%	19%	0%

51-60	Más de 60
12%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4*Estado civil de los empleados*

Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Viudo/a
88%	12%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5*Empleados que padecen de algún problema de salud*

Sí	No
12%	88%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6*Empleados según el área*

Servicio	Panadería	Limpieza
50%	44%	6%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7*Empleados según el puesto*

Servicio al cliente	Barista	Limpieza
31%	13%	6%

Runner	Panadero	Repostero
6%	31%	13%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8*Empleados según su horario de trabajo*

Tiempo completo	Medio tiempo
81%	6%

Horario especial
13%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9*Empleados según su antigüedad en la empresa*

1 a 3 meses	4 a 6 meses	7 a 9 meses
12%	19%	19%

10 a 12 meses	Más de 12 meses
12%	38%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10*Empleados según su antigüedad en el puesto*

1 a 3 meses	4 a 6 meses	7 a 9 meses
31%	19%	19%

10 a 12 meses	Más de 12 meses
6%	25%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11*Empleados según su grado académico*

No cuenta con estudios	Primaria	Secundaria
0%	6%	6%
Preparatoria	Licenciatura	Maestría
6%	82%	0%
Doctorado		
0%		

Fuente: Elaboración propia.

Resultados del Cuestionario de Litwin y Stringer

Llevando a cabo el análisis, los resultados por dimensiones, y en general, del cuestionario quedan según se muestran en la Tabla 12.

Tabla 12*Grados del clima organizacional*

Dimensión	Valor
Estructura	Favorable
Responsabilidad	Favorable
Recompensa	Desfavorable
Riesgo	Favorable
Relaciones / Calidez	Favorable
Cooperación / Apoyo	Favorable
Estándares de desempeño	Favorable
Conflicto	Desfavorable
Identidad	Favorable
En general	Favorable

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que el clima organizacional de la panadería, en el momento en el que fue aplicado el cuestionario, obtuvo una calificación favorable.

Resultados del General Health Questionnaire

En la Tabla 13 se puede observar la sumatoria total de los resultados de los 12 ítems de la encuesta *General Health Questionnaire* de 12 reactivos [GHQ-12] de David Goldberg, acomodada por empleado.

Tabla 13*Valores GHQ-12 de los empleados*

Empleado	Total	Empleado	Total
1	23	9	16
2	0	10	7
3	8	11	16
4	9	12	19
5	17	13	14
6	12	14	21
7	9	15	6
8	4	16	16

Fuente: Elaboración propia.

Como se planteó con anterioridad, las puntuaciones que se pueden obtener están entre 0 a 48, siendo las más elevadas indicadores de una mala condición en la salud mental del encuestado.

El promedio de la puntuación de toda la empresa es de 12.30, lo cual se mantiene en un valor de buena salud mental dentro del GHQ-12.

Ningún empleado obtuvo más de la mitad que se toma como la puntuación mayor a obtener, por lo que los 16 empleados se encuentran bien en cuanto a su salud mental.

Conclusiones

Con base en los resultados que se obtuvieron en el estudio del bienestar laboral, realizado en una panadería en Hermosillo, Sonora, México, se presentan las conclusiones de cada uno de los dos factores incluidos, clima organizacional y salud mental del personal, siendo este último el que contempla los factores del distrés psicológico y la disfunción social. La conclusión general del estudio queda de acuerdo a lo siguiente:

Para conocer el clima organizacional se utilizó la herramienta creada por Litwin y Stringer y se obtuvo un resultado favorable.

Esto habla de que en las dimensiones en donde salieron con una calificación favorable aún cuentan con bastante espacio para trabajar y poder optimizar el funcionamiento de la empresa, para así lograr llegar a una calificación muy favorable.

En las dimensiones en donde salieron con valor desfavorable, que fueron en las de Recompensa y Conflicto, se deberá buscar la manera de solucionar los posibles problemas que el cuestionario permite identificar con las preguntas que salieron mal valoradas.

Para analizar la salud mental del personal se utilizó el *General Health Questionnaire* de 12 ítems [GHQ-12] de David Goldberg. Se obtuvo un promedio general de 12.30 de una puntuación entre 0 a 48, en donde, cuanto mayor sea la calificación, peor es la salud mental. Por lo tanto, la empresa consiguió un valor de buena salud mental.

Aunque en la puntuación promedio individual ningún trabajador estuvo en una escala que se pueda considerar

mala, ya que ninguno sobrepasa la mitad de la puntuación mayor, se recomienda ver cómo se encuentran los trabajadores que sobrepasan los 20 puntos, sobre todo al empleado 1 que obtuvo un promedio de 23, para hallar mejoras que les ayuden.

Con esos resultados se puede concluir que en la panadería que se estudió en Hermosillo, Sonora, México, se contaba con un bienestar laboral favorable durante la primera mitad del 2020, propiciado por un clima laboral favorable y una buena salud mental general de sus empleados.

Como Blanch et al. (2010) comentan, el bienestar está asociado a que el individuo llegue a percibir la experiencia como satisfactoria, agradable y positiva, y se ha comprobado con los cuestionarios que en el momento del estudio los empleados de la panadería laboraban bajo una sensación de bienestar en la empresa, y esto a la vez se percibe en la salud mental general que se obtuvo de los mismos.

Referencias

- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Casa, P., Rincón, Y., y Vila, R. (2012). Síndrome de Burnout: enfermedad silenciosa. *Enfermería Integral*, 100, 19-24.
- Contreras, B., y Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de Trabajo Social*, 27-37.

- Doi, Y., y Minowa, M. (2003). Factor structure of the 12-item General Health Questionnaire in the Japanese general adult population [Estructura factorial del Cuestionario de Salud General de 12 ítems en la población general adulta japonesa]. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 57, 379-383.
- Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 57-98.
- Espejo, P., y González, J. (2019). *Diagnóstico del Clima Organizacional aplicado a la Cooperativa Jardín Azuayo-Cuenca*. [Tesis, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9509/1/15148.pdf>
- Forbes México. (2016). *Estrés ocasiona pérdidas por 16,000 mdp a empresas mexicanas*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/estres-ocasiona-perdidas-16000-mdp-empresas-mexicanas/>
- Forbes México. (2019a). *Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Forbes México. (2019b). *OMS clasifica el “burnout” como una enfermedad*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Furnham, A., y Cheng, H. (2019). GHQ score changes from teenage to young adulthood [La puntuación del GHQ cambia de la adolescencia hasta la adultez temprana]. *Journal of Psychiatric Research*, 113, 46-50.
- Gao, F., Luo, N., Thumboo, J., Fones, C., Li, S.-C., y Cheung Y.-B. (2004). Does the 12-item General Health Questionnaire contain multiple factors and do we need them? [¿El Cuestionario de Salud General de 12 ítems contiene múltiples factores y de ser así los necesitamos?]. *Health and Quality of Life Outcomes*, 2.
- García, C. (1999). Manual para la utilización del Cuestionario de Salud General de Goldberg. Adaptación Cubana. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(1), 88-97.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61.
- GL Assessment. (2017). *General Health Questionnaire [Cuestionario de Salud General]*. GL Assessment. <https://www.gl-assessment.co.uk/products/general-health-questionnaire-ghq/>
- Gorvett, Z. (2016). *Can you work yourself to death? [¿Es posible morir por trabajar sin límites?]*. BBC. de <https://www.bbc.com/worklife/article/20160912-is-there-such-thing-as-death-from-overwork>
- Hu, Y., Stewart-Brown, S., Twigg, L., y Weich, S. (2007). Can the 12-item General Health Questionnaire be used to measure positive mental health? [¿Puede el Cuestionario de Salud General de 12 ítems ser usado para medir la salud mental positiva?]. *Psychological Medicine*, 37, 1005-1013.
- Keel, P. (1993). Psychische Belastungen durch die Arbeit: Burnout-Syndrom (Psychological stress caused by work: bournout syndrome) [Estrés psicológico causado por el trabajo: Síndrome del burnout]. *International Journal of Public Health*, 38(2), 131-132.

- Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Ramos-Ramírez, M., y López-Castro, J. (2018). Estructura factorial y fiabilidad del Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-12) en universitarios ecuatorianos. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 10(3), 35-45.
- OECD. (2019a). *Hours worked [Horas de trabajo]*. OECD. <https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm>
- OECD. (2019b). *Average wages [Salario promedio]*. OECD. <https://data.oecd.org/earnwage/average-wages.htm>
- OECD. (2019c). *Health at a Glance 2019. Panorama de la salud del 2019 para México*. OECD. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- OECD. (2020). *Work-Life Balance [Balance Trabajo-Vida]*. OECD. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/work-life-balance/>
- OMS. (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. OMS. Organización Mundial de la Salud. http://origin.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. OMS. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Porcelli, S., Van Der Wee, N., van der Werff, S., Aghajani, M., Glennon, J., van Heukelum, S., Mogavero, F., Lobo, A., Olivera, F., Lobo, E., Posadas, M., Dukart, J., Kozak, R., Arce, E., Ikram, A., Vorstman, J., Bilderbeck, A., Saris, I., Kas, M., y Serretti, A. (2019). Social brain, social dysfunction and social withdrawal [Cerebro mental, disfunción social y retraimiento social]. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 97, 10-33.
- Riveros, P., y Grimaldo, M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188.
- Rocha, K., Pérez, K., Rodríguez-Sanz, M., Borrell, C., y Obiols, J. (2011). Propiedades psicométricas y valores normativos del General Health Questionnaire (GHQ-12) en población española. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 125-139.
- Rodríguez, B., y Coloma, G. (2019). Síndrome de Burnout en Urgencias. *Revista de Psicología de la Salud (New Age)*, 7(1), 306-332.
- Romppel, M., Braehler, E., Roth, M., y Glaesmer, H. (2013). What is the General Health Questionnaire-12 assessing? Dimensionality and psychometric properties of the General Health Questionnaire-12 in a large scale German population sample [¿Qué está evaluando el Cuestionario de Salud General de 12 ítems? Dimensionalidad y propiedades psicométricas del Cuestionario de Salud General de 12 ítems en una muestra de población alemana a gran escala]. *Comprehensive Psychiatry*, 54, 406-413.
- Russ, T., Stamatakis, E., Hamer, M., Starr, J., Kivimäki, M., y Batty, G. (2012). Association between psychological distress and mortality: individual participant pooled analysis of 10 prospective cohort studies [Asociación entre distrés psicológico y mortalidad: un análisis conjunto de participantes individuales de 10 estudios de cohorte prospectivo]. *BMJ British Medical Journal*.

Segura, A. (2018). Niveles de Competitividad Sistémica de las Pymes de la Industria Automotriz y Autopartes de Puebla, México. *INCEPTUM*, 13, 55-69.

Solís-Cámara, P., Meda, R., Moreno, B., y Juárez, P. (2016). Estructura factorial del Cuestionario de Salud General GHQ-12 en población general de México. *Salud & Sociedad*, 7(1), 62-76.

STPS. (2019). *NOM-035-STPS-2018. Factores de Riesgo psicosocial en el Trabajo. Identificación, análisis y prevención*. Gobierno de México.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503382/TRIPTICO_NOM-035.pdf

Villa, I., Zuluaga, C., y Restrepo, L. (2013). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Salud General de Goldberg GHQ-12 en una institución hospitalaria de la ciudad de Medellín. *Avances en psicología latinoamericana*, 31(3), 532-545.