



# **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA.**

**Relación entre Burnout, factores psicosomáticos, tipos de empleo y variables sociodemográficas en una muestra de trabajadores mexicanos.**

## **TESIS**

**QUE PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**OLLIN VICTOR MONTECILLO CARREON.**

**DIRECTOR DE TESIS: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO.**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**MÉXICO, D.F. FEBRERO 2015**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

*La completa libertad de estrés  
es la muerte.*

Hans Selye

*No hay nada más riesgoso y  
peligroso que clientes  
insatisfechos.*

*Dan Ariely*

## DEDICATORIA.

*Este trabajo está dedicado a todos aquellos grandes seres humanos que me han mostrado el éxito, pasión, autenticidad, valentía, entereza, templanza, actitud, resiliencia, fortaleza, compromiso, responsabilidad y alegría que vive en cada uno de ellos.*

*Dedicándolo a mis grandes maestros y amigos de vida que se han parado por mí más de una vez, desde los más majestuosos fracasos hasta los más enigmáticos logros: José Luis Montecillo Téllez, Patrocinia Carreón Mata y Noemí Carreón Mata.*

*A mis amigos que me han entrenado para la vida y para el trabajo, que me han otorgado parte de su vida desde una constructiva conversación hasta desvelos para ayudarme, habiéndose parado por mí, así como a aquellos que hoy su ausencia sigue mostrándome sabidurías de vida.*

*A mis maestros, compañeros, jefes, empleados y tutores que me han mostrado atajos en el conocimiento y puentes a nuevas formas del mismo.*

*A aquellas personas pasajeras que desde un pequeño infinito han dejado huella en mí.*

*Finalmente dedicado este trabajo a mi valiente, autentico, apasionado y responsable Ser.*

*..... Con el gusto de dedicarles este trabajo como resultado de su apoyo y como peldaño de una cima por alcanzar.*

*¿A dónde vamos?*

*¡A ganar!*

## AGRADECIMIENTO

*Este trabajo de Tesis realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México es el resultado del esfuerzo y apoyo de grandes personas que han estado de manera directa o indirecta; opinando, corrigiendo y/o fortaleciendo este trabajo.*

*Siendo la formación del carácter anterior al conocimiento, agradezco a mis padres José Luis Montecillo y Patrocinia Carreón, así como a mi tía Noemí Carreón y mi familia quienes han cuidado con valentía, autenticidad, pasión y compromiso cada paso en mi construcción.*

*Siendo el conocimiento el siguiente ladrillo en un muro de logros, agradezco a mi Director de Tesis Dr. Felipe Uribe, revisora Dra. Juana Patlan y sinodales Ericka S., Adriana Mtz. e Isaura quienes me aportaron sus conocimientos no solo en la presente entrega sino durante mi formación académica, así como a los profesores que se empeñaron con esmero a compartir sus conocimientos conmigo, así como a esta gran y emblemática institución.*

*Siendo los resultados premiados para los adultos y los intentos para los niños, agradezco a mis colaboradores, Jefes actuales y anteriores haber generado que los sueños sean más grandes que las excusas, agradeciendo sus consejos y enseñanzas directas e indirectas a través de virtudes compartidas*

*Así mismo al gran equipo que ha sido cada uno de mis amigos, que con una gran disculpa por no colocar el nombre de cada uno, me han inspirado y empoderado dejando una gran huella en la gran escuela de la vida, a ellos y ellas les agradezco el haber confiado en mí y haberme apoyado.*

*Así mismo agradezco a todos los anteriores por mostrarme que el éxito es un estado de ánimo y los resultados son para aquellos que eligen generar sus sueños por encima de sus excusas.*

## Índice.

Resumen. ....	6
Introducción.....	7
1. Salud. ....	9
1.1 Concepto.....	10
1.2 La persona saludable .....	14
1.3 Conclusión. ....	16
2. Estrés. ....	18
2.1 Estrés, fenómeno natural.....	19
2.2 Concepto.....	22
2.3 Estresor. ....	27
2.4 Interpretación de un estímulo estresante. ....	29
2.5 Estrés y Homeostasis.....	32
2.6 Signos y síntomas.....	35
2.7 Modelos explicativos. ....	39
2.8 Conclusión. ....	43
3. Burnout. ....	45
3.1 Concepto.....	45
3.2 Instrumentos de medición.....	50
3.3 Signos y síntomas.....	59
3.4 Conclusión. ....	61
4. Empleo.....	63
4.1 Concepto.....	63
4.2 Necesidades.....	65
4.3 Elemento significativo para el hombre.....	68
4.4 Estrés en el trabajo.....	71
4.5 Estabilidad en el empleo.....	74
4.6 Relaciones laborales en México. ....	78
4.6.1 Contrato laboral. ....	79
4.6.2 Outsourcing. ....	82
4.6.3 Trabajo por Honorarios.....	86

4.6.4 Autoempleo.....	88
4.6.5 Remuneración.....	92
5. Método.....	95
5.1 Justificación.....	95
5.2 Planteamiento del problema.....	96
5.3 Pregunta de investigación.....	96
5.4 Objetivo general.....	97
5.5 Objetivos específicos.....	97
5.6 Hipótesis.....	97
5.7 Tipo de estudio.....	97
5.8 Variables de Investigación.....	98
5.8.1 Variable Dependiente.....	98
5.8.2 Variable Independiente.....	98
5.8.3 Variables independientes clasificatorias (Sociolaborales).....	98
5.9 Instrumento.....	100
5.10 Población y muestra.....	101
Figura 5. Muestra.....	102
5.11 Procedimiento.....	103
6. Resultados.....	105
6.1 Estadística Descriptiva.....	105
6.1.1 Sexo.....	105
6.1.2 Edad.....	106
6.1.3 Condición interpersonal.....	107
6.1.4 Escolaridad.....	108
6.1.5 Tipo de contrato.....	108
6.1.6 Prestaciones.....	110
6.1.7 Antigüedad en el puesto.....	110
6.1.8 Percepción económica.....	110
6.1.9 Nivel organizacional.....	111
6.1.10 Horas laboradas.....	112
6.2 Estadística Inferencial.....	113
6.2.1 Coeficiente de Confiabilidad de Alfa-Cronbach.....	113

6.2.2	Relación entre Burnout y variables Psicosomáticas. ....	114
6.2.3	Tipos de empleo en México: Anova One-Way. ....	116
6.2.4	Correlación Pearson.....	118
6.2.5	Variables Clasificadoras: Sociolaborales.....	121
6.2.5.1	Muestra completa de trabajadores (N=105). ....	121
6.2.5.1	Trabajadores con compensación por Sueldo Base (N= 50).....	122
6.2.5.2	Trabajadores con compensación por comisión (N=55).....	123
6.2.5.3	Variables clasificatorias Sociolaborales. ....	125
6.2.5.4	Variables Clasificadoras: Prestaciones laborales. ....	130
7.	Discusión y Conclusión.....	137
7.1	Relación entre factores. ....	138
7.2	Análisis de la estadística Descriptiva ....	141
7.3	Correlación, Variables escalares.....	144
7.4	Comparación por grupos. ....	146
7.4.1	Trabajadores con compensación por comisiones.....	149
7.4.2	Trabajadores con compensación por sueldo base.....	152
7.5	Variables clasificatorias sociolaborales. ....	152
7.6	Seguridad Social. ....	154
8.	Conclusión.....	158
9.	Referencias.....	161
10.	ANEXOS.....	172



## **Resumen.**

El Burnout es un síndrome ocasionado por estrés crónico con efectos negativos para la salud física y psicológica, reflejado en afecciones psicosomáticas, conductuales y en la productividad del trabajador, presentando desgaste emocional, insatisfacción y despersonalización, así como un deterioro en la calidad del servicio, ausentismo, problemas de ocio, abandono del trabajo, rotación de personal y conflictos entre trabajadores (Uribe-Prado, 2007, OIT, S/f).

Por lo que en el presente estudio se investigó una muestra de 105 empleados, utilizando la Escala Mexicana de Desgaste ocupacional (EMEDO), la relación estadísticamente significativa entre Burnout y factores psicosomáticos, así como con condiciones laborales y sociales en la muestra completa y para dos tipos de empleo: Empleados con remuneración por sueldo base (Administrativos) y empleados con remuneración por comisiones (Asesores comerciales).

Con ello se obtuvo la validación y confirmación de los factores integradores de la escala utilizada (Alfa= .838), identificando una relación entre el Burnout y el factor Psicosomático, así como con las variables sociolaborales (edad, sexo, antigüedad en el puesto, ingreso, actividad física, etc.). Encontrando también, diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de empleo, como mayor Insatisfacción y despersonalización para los empleados con remuneración por sueldo base (Administrativos), sin mostrar diferencias en Agotamiento o Psicosomáticos, pero teniendo correlaciones disimiles en las variables sociolaborales.

Concluyendo que el síndrome de Burnout representa un tema que debe ser atendido por el trabajador, así como por la empresa, mediante la reducción de las variables que promueven el mismo, con el fin de generar bienestar humano y bienestar organizacional en una relación de ganar-ganar, donde el cliente interno es un elemento crucial para atraer al cliente externo.

Palabras clave.

## **Introducción.**

**“Nadie es más pobre que aquel que carece de empleo” (Ling-Altamirano, 2002, P.159)**

En general las actividades laborales son desafiantes y estimulantes y pueden asegurar un bienestar psicológico y físico, contienen oportunidades que involucran mejorar nuestra vida y generan habilidades que fortalecen nuestro sentido de competencia, otorgando un espacio para desenvolvernó y lograr metas tanto profesionales como personales si las condiciones son las indicadas.

Teniendo, el empleo, repercusiones no solo para quienes laboran sino también para quienes carecen de empleo, repercusiones a nivel individual y social que son de gran importancia pues el empleo asegura cierto bienestar para el individuo, colocando al empleo en el centro de la mejora social, como lo comenta Federico Ling Altamirano, senador de México (Ling-Altamirano, 2002), proponiendo que los temas relacionados al empleo son suma importancia, no solo para el individuo sino también para la sociedad.

Consecuentemente en el primer capítulo se aborda el empleo desde sus repercusiones en la salud, reconociendo la salud (OMS, 1992) a nivel social e individual y exponiendo al trabajo como un medio para satisfacer necesidades biológicas y deseos sociales, partiendo desde las necesidades de alimentación hasta el bienestar psicológico a través del contenido simbólico del trabajo como es el reconocimiento, estatus, seguridad o identidad (Tejada & Gómez, 2009).

En el segundo capítulo se describen los efectos del estrés tanto positivos como negativos, reconociendo al estrés como una activación del sistema simpático que prepara para la acción a la persona generándole un desgaste natural que en caso de no haber momentos de descanso derivaría en un estrés negativo (*Distress*), el cual derivaría en Burnout. Por lo que se retoman modelos explicativos, tales como de Demanda-Control y de Esfuerzo-Recompensa, mostrando que la falta de reciprocidad tiene consecuencias negativas para la

autoestima, la autoeficacia y el sentido de pertenencia, así como la falta de autonomía (Tejada & Gómez, 2009).

En el tercer capítulo se desmenuza síndrome de Burnout caracterizado por afectar los niveles de satisfacción laboral y el bienestar psicológico del trabajador, influyendo negativamente en el trato que otorga el empleado tanto a sus clientes internos como externos, disminuyendo la calidad de su servicio y de sus relaciones interpersonales (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005), dificultando así las relaciones laborales cotidianas y su productividad fuera y dentro de la empresa. Consecuentemente al reconocer que el empleo es un contexto donde las personas invierten gran parte de su tiempo generando interacciones sociales que brindan contextos propicios para satisfacer la necesidad de asociación, autoestima, pertenencia a grupo y autorrealización (Maslow, 1991), también se exponen las características sociodemográficas, laborales e individuales que pueden ser el contexto suficiente para incrementar o descender el nivel de bienestar y que inclusive generan padecimientos psicosomáticos.

Dando lugar al cuarto capítulo, donde se describen las condiciones laborales de acuerdo a relaciones laborales frecuentes en México encontrando repercusiones organizacionales del Burnout como el aumento de ausentismo, baja productividad, falta de concentración en las labores, aumento de enfermedades, sabotajes a la organización, rotación y abandono del empleo entre otras (Gil-Monte, 2008),

Así mismo en el capítulo quinto se describe el método utilizado junto con las variables abordadas enfatizando la búsqueda por conocer una relación entre Burnout, factores psicosomáticos, tipos de empleo (Sueldo Base/ Comisionistas) y variables sociodemográficas como agentes asociados a el desgaste ocupacional que afecta negativamente a la persona y su producción dentro de la empresa.

Finalmente se expone en los resultados se muestra la relación entre variables y en la discusión se argumenta dicha relación mediante el marco teórico

incluyendo comparaciones con estudios previos; generando como conclusión que las variables Burnout, factores psicosomáticos y sociodemográficos se encuentran relacionadas, así como encontrando diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de empleo, lo cual involucra repercusiones tanto en el bienestar orgánico como psicológico del individuo y merma su actividad productiva.

## **1. Salud.**

El 10 de octubre se conmemora el día mundial de la Salud Mental con motivo de los avances que se han realizado en este tema, sin olvidar las áreas de oportunidad que deben ser atendidas, puesto que para la mayoría de los países en vías de desarrollo los servicios de Salud mental adolecen de una grave escasez de recursos, tanto humanos como económicos para asegurar la salud entera de sus habitantes (OMS, s.f.), incluyendo tanto salud física como salud mental y una relación entre ambas.

Para la sociedad mexicana este déficit en salud tiene un costo financiero que se ha ido elevando desde el 2005, con un gasto programado del Erario Federal por 34,024.5 millones de pesos, hasta un gasto registrado en el 2011 de 89 892.9 millones de pesos, según el reporte registrado por el ingreso y el gasto público en México 2011 (INEGI, 2011), destinando dicho monto tanto a enfermedades somáticas como psíquicas. Por lo que prevenir, reducir, extinguir o mitigar las situaciones que provoquen inconvenientes, no sólo mejoraría la salud del trabajador mexicano sino también reduciría gastos financieros posteriores.

En México los Trastornos Mentales se detectan en casi 15 millones de personas, lo cual es una sexta parte de los habitantes mexicanos. De hecho un 18% de la población urbana entre 18 y 64 años presenta un trastorno de ánimo, encontrando como los más frecuentes en consulta de atención: la ansiedad y depresión. Siendo dichas enfermedades psíquicas ligadas a enfermedades somáticas y fuertemente ligadas al estrés psicológico, pues este posibilita enfermedades somáticas que conllevan cardiopatías, vulnerabilidad a

enfermedades respiratorias y trastornos tanto alimenticios como de sueño (Desjarlais, Eisenberg, Good & Kleinman, 1996). Encontrando dentro de los trastornos afectivos en la Ciudad de México el 9% de la población adulta entre 18 y 65 años, incluyendo un 7.8% de episodios depresivos mayores con una razón de 2.5 mujeres por cada varón (Souza-y Machorro & Cruz-Moreno, 2010).

Por otro lado el gasto destinado a salud es compartido a nivel individual, pues es de reconocerse que la población mexicana destina de su gasto sin importar la clase social a la cual pertenezcan, un porcentaje similar e importante al cuidado de su salud, lo cual representa un fuerte interés de la sociedad en general por acceder a un estado de salud, de acuerdo a la mencionado por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública (López-Romo, 2009).

Por lo que es de primordial importancia la salud de la persona en sí misma, ya que esta mejora de manera fundamental el bienestar del propio hombre y de la sociedad (Sanabria, 2003), también a nivel financiero (López-Romo, 2009), y para la empresa, la cual se ve beneficiada al tener trabajadores saludables y motivados, los cuales aportan más de sí mismos en sus actividades tanto a nivel organizacional como en la atención prestada a los clientes.(Vázquez-Díaz, et al, 2010).

De hecho la importancia de un estado saludable se refleja en que el derecho a la misma, es considerada como un derecho del hombre, siendo la Organización Mundial de la Salud promotora de esta, y específicamente en México dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 4º, del cual se desprende la Ley General de Salud, en donde le otorga legislativamente a cada ciudadano el derecho a la atención y protección de su Salud, bienestar físico y mental, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades (CDHCU, 2012).

## **1.1 Concepto.**

La Organización Mundial de la Salud (2011), en su página Web dedicada a la salud mental, expone que esta no es sólo la ausencia de trastornos mentales, sino que define a la misma como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, y que con esa conciencia puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajando de forma productiva y fructífera, y obteniendo con ello cualidades que le permiten contribuir positivamente en la sociedad.

Siguiendo este parámetro, el Gobierno de la Republica Mexicana decreta como definición que la Salud Mental es el estado de bienestar que una persona experimenta como resultado de su buen funcionamiento en los aspectos cognoscitivos, afectivos y conductuales y, en última instancia, el despliegue óptimo de sus potenciales individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación. (Richard-Muñoz & Sandoval-De Escurdia, 2005)

Así mismo, Len Doyal e Ivan Gough en Richard-Muñoz & Sandoval-De Escurdia (2005) mencionan que la salud mental implica conservar ciertas necesidades básicas como son la sobrevivencia física y la autonomía personal, evitando algún daño serio el cual se define como aquello que incapacita al individuo para perseguir aquello que considera como bueno, generando así la oportunidad y posibilidad de crearse opciones para uno mismo y la capacidad para realizarlas.

Para Escandón Carrillo en Richard-Muñoz & Sandoval-De Escurdia (2005) la Salud Mental se relaciona con el concepto de calidad de vida, pues ambos implican el buen funcionamiento conductual y un bienestar psicológico subjetivo. En este sentido, la calidad de vida para Souza-y Machorro & Cruz-Moreno (2010) está compuesta de un estado de salud implicando integralmente: alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social, vestido, uso apropiado del ocio y respeto a los derechos humanos.

De manera específica, del concepto de salud se desprende el bienestar psicológico ligado al nivel de satisfacción sobre sí mismo, funcionamiento social y

emocional, estado de salud médica, desempeño, funcionalidad global de la persona, satisfacción con la vida, apoyo social real disponible y a un patrón de vida productiva en términos de satisfacción y trascendencia (Souza-y Machorro & Cruz-Moreno, 2010), por lo que la satisfacción y trascendencia en la actividad que se realiza es un factor importante para obtener un bienestar psicológico.

Del mismo modo la pérdida de la vida saludable se ve vinculada a la presencia de algún tipo de trastorno mental, accidentes vehiculares, enfermedades cerebrovasculares, cirrosis hepática y violencia. Disminuyendo los años saludables de la persona a partir de la enfermedad en sí misma y de los efectos secundarios, decreciendo la posibilidad de estar capacitado psicológica y físicamente para aquello que desea la persona (Sentido de vida), añadiéndose la pérdida de la vida social, derivada de que la presencia del trastorno mental se relaciona con una segregación social (Souza-y Machorro & Cruz-Moreno, 2010).

Mabel Labino de la Universidad Nacional de San Luis en Argentina (Obilita, 2006) menciona que la salud mental comprende el bienestar físico, psicológico y social, lo cual va más allá de un sentido biomedico, abarcando la experiencia subjetiva y el comportamiento, implicando distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo. Teniendo dos aspectos principales: uno subjetivo que corresponde al sentimiento de bienestar y uno objetivo que correspondiente al funcionamiento de la persona, relacionados donde cada cambio fisiológico repercute en cambios en el estado mental consciente o inconsciente e inversamente.

Tomando ambos aspectos de la salud, podemos encontrar dentro del aspecto subjetivo el sentido de realización, el autoreconocimiento de que nuestro organismo funciona de manera congruente e integrada; y desde el aspecto fisiológico todos aquellos síntomas psicosomáticos que dañan el funcionamiento normal del individuo, que por ende van decreciendo la efectiva ejecución de las conductas de la persona.

Así mismo para Mabel Labiano el concepto de salud sostiene que nuestro organismo no es un mero accidente o causalidad de algún acto fantástico, sino que responde a las condiciones ecológicas, económicas y sociales que nosotros mismos hemos provocado, tomando que la adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones es correspondiente al estado de salud que se tiene (Obilita, 2006), denotando así no sólo una interacción entre el ámbito físico y psicológico de la salud, sino también entre el individuo y su entorno que a su vez refuerza el estado de relativa salud, donde un ambiente enfermo corresponde a un individuo enfermo y viceversa.

Siendo la salud y la enfermedad asuntos ligados entre sí para el hombre, que en paralelo ocurren en relación a otras variables. Ejemplo de ello es la psicología comunitaria, que muestra una relación entre salud y los alimentos que consumimos, la distribución de los recursos económicos, la vida productiva, y por supuesto subrayando la importancia de ecosistemas físicos, biológicos y sociales, como lugares en donde reside tanto el riesgo de perder un estado saludable, como para obtenerlo. (Costa & López, 1986).

De hecho el concepto salud presume variación y adaptación continua del individuo a un ambiente, siendo el individuo un ente que no siempre ejerce las mismas conductas, aunque puede llegar a acostumbrarse y realizar con más frecuencia algunas, creando hábitos, de los cuales depende su lugar dentro del proceso salud-enfermedad y cuya estabilidad en dicho proceso indicaría si se cuenta o se carece de un estado saludable, teniendo como constante la posibilidad de reposicionarse dentro del proceso salud-enfermedad.

Siendo la variación de contextos y la posibilidad de adaptación lo que define una incorrespondencia al clasificar a la salud como un estado estable libre de variaciones, permitiendo así que la salud no sea simplemente la ausencia de enfermedad, sino conceptualizada como un proceso de variaciones que va desde la adaptación perfecta como signo de salud, hasta la desadaptación total como signo de enfermedad, con estados intermedios en el continuum, implicando



siempre readaptaciones que pueden no generarse con la misma velocidad con la que cambia el medio.

Reafirmando, para la Organización Mundial de la Salud (1992) la Salud debe de ser vista como un “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.”, perspectiva desde la cual se expresa una visión integradora de salud que establece una condición humana en donde se ven ligados aspectos tanto físicos, sociales y mentales, incluyéndose así mismo la percepción que tenga la persona de sí misma ,de sus medios para afrontar su entorno y denotando la salud como un estado más o menos estable dentro del proceso de Salud-Enfermedad.

Siendo la salud un concepto que refleja estar posibilitado física y mentalmente para ejercer sobre aquello que concebimos como parte de nuestro sentido de vida, alcanzando un estado de satisfacción por aquello que se logra, reconociendo en nosotros mismos un sentido de bienestar con la viabilidad de afrontar las tensiones normales de la vida, incluyendo la posibilidad para trabajar de forma productiva y fructífera, siendo capaz de contribuir con su comunidad, entendiendo la salud como un estado dentro de un proceso de salud-enfermedad.

## **1.2 La persona saludable**

De manera particular, “Un individuo sano es aquel que muestra y demuestra una armonía física, mental y social con su ambiente, incluyendo las variaciones que existan en este (puesto que ningún estado biológico es definitivo, salvo la muerte), de tal forma que puede contribuir con su trabajo productivo y social al bienestar individual y colectivo.” (San Martín, 1984, p8), reconociendo así que el individuo se encuentra en un ambiente de variaciones ubicándose en un proceso de Salud-Enfermedad asumiendo un cierto bienestar individual y colectivo, implicando también una productividad benéfica propia y hacia los demás.

En este sentido Milton Terris, del New York Medical College, indica que la salud tiene dos aspectos: uno subjetivo que se refiere a sentirse bien y otro objetivo que implica la capacidad para la función (San Martín, 1984), estableciendo una relación entre la satisfacción de las necesidades con el sentido de competencia de logro establecido por Maslow (1979), dando así importancia a la percepción que tiene la persona de sí misma y su relación con su ideal de salud.

Estando la percepción de sí mismo ligada a los comportamientos que llevamos a cabo, por lo que Alfred L. Mc Alister en 1981, doctor y profesor de ciencias del comportamiento de la Universidad de Salud Pública de Texas, explica que el comportamiento saludable como cualquier acción que influye en la probabilidad para generar consecuencias físicas y fisiológicas inmediatas y/o a largo plazo que aumentan el bienestar físico y la longevidad del individuo (Costa & López, 1986).

Reconociendo comportamientos que aumentan o disminuyen la probabilidad de adquirir una vida saludable, encontrando como comportamientos esta: la actividad física regular, prácticas nutricionales basadas en una dieta balanceada de ingredientes naturales, contacto con la naturaleza, comportamientos de seguridad respetando el uso adecuado de herramientas humanas, respirar aire oxigenado, dormir entre 7 y 8 horas diarias, reducción del consumo de drogas (incluyéndose tabaco y alcohol), practicas correctas de higiene, desarrollo de comportamientos de autoobservación, prevención de malestares y desarrollo de un estilo de vida minimizado de estrés (Obilita, 2006).

Entendiendo que un estado empobrecido de salud se denota como reflejo de una limitada capacidad para responder a ambientes estresantes y/o pertenecer a contextos estresantes, como lo es formar parte de una posición socialmente desfavorecida, desempleo, un estilo de vida no saludable (alcoholismo, drogadicción, sedentarismo, etc.), bajos ingresos económicos, educación limitada, un trabajo con condiciones estresantes, agresión, discriminación de género y sufrir violaciones a los derechos como persona, los cuales también son situaciones ligadas a enfermedades del corazón, estrés y depresión, que en definitiva alteran

la condición saludable del individuo. (Desjarlais, Eisenberg, Good & Kleinman, 1996).

Siguiendo el principio del concepto, tradicionalmente se aceptan cinco condiciones para evaluar el grado de salud mental: ausencia de enfermedad mental, conducta normal, adaptación al ambiente, unidad de la personalidad, percepción correcta de la realidad, la cual refiere una apreciación correcta del mundo y de sí mismo. (San Martín, 1984; Pichot, 1999; Maslow, 1991).

Por lo que, en sentido estricto la salud mental para una persona “Implica la capacidad del individuo para establecer relaciones armoniosas con otro y participar en modificaciones de su ambiente físico-social y/o contribuir a el de modo constructivo; implicando la capacidad de obtener una satisfacción armoniosa y equilibrada de sus propios impulsos instintivos, potencialmente en conflicto; implicando, además, que el individuo ha logrado desarrollar su personalidad en forma tal que le permite hallar expresión armoniosa para realizar sus potencialidades.” (San Martín, 1984, p 570).

### **1.3 Conclusión.**

En conclusión una persona mentalmente sana es aquella que no padece de enfermedades mentales, cuya conducta social es normal en relación con los cánones establecidos de la cultura en la que se desenvuelve, cuya adaptación al ambiente es adecuada, cuya personalidad se ha desarrollado individualmente y actúa como unidad, así como contar con una percepción realista del mundo que la rodea y de sí misma, siendo productiva tanto para ella misma como para la sociedad (Maslow, 1991).

Entendiendo también que la actividad mental se desorganiza a razón de las tensiones del ambiente que pueden ser de tal fuerza que destruyen la estabilidad constituida o adquirida de la personalidad, siendo también el ambiente externo un

factor importante, dado que la construcción de un estado sano depende de un ambiente que también sea sano (Costa & López, 1986) siendo los factores psicosociales estresantes medios importantes para que el individuo experimente un estado de enfermedad o de salud (OIT, s.f.).

Colocando la concepción de la salud mental como un constructo en el que se ven implicados factores psicosociales que afectan los sistemas corporales, alterando así la vulnerabilidad del individuo para presentar procesos patológicos, señalándose así que el aspecto primordial de la salud depende principalmente de nuestros hábitos de vida (Obilita, 2006).

Así mismo, también la salud engloba la percepción que tiene el individuo de su propio bienestar, desde la cual pone en relieve: habilidades, competencias, su posibilidad para trabajar productiva y fructíferamente concibiéndose a sí mismo como una persona posibilitada para contribuir a su comunidad (Desjarlais, Eisenberg, Good, & Kleinman, 1996).

De tal forma que parte fundamental de ser saludable o tener un buen estado de salud parte de autoperibirse con tal suerte, reconociéndose como una persona saludable o por el contrario percibiéndose como enferma o con enfermedades; siendo estos últimos factores asociados a un decaimiento en el individuo o a una sensación de insatisfacción, cólera o simplemente la ausencia de bienestar que darían indicios para catalogar a una persona como carente de una vida saludable.

## **2. Estrés.**

*La completa libertad del estrés es la muerte.*  
Hans Selye

En una sociedad que favorece el confort, promueve el placer y promete la felicidad, existen millones de personas que están insatisfechas con sus vidas, con sus trabajos y con sus relaciones, quizá nos encontramos con gente deprimida, enferma o estresada hacia diferentes contextos, pues debido a la evolución material de los últimos siglos y a la conquista de un entorno agreste, la vida humana ha evolucionado, pasando de la convivencia tribal, requiriendo salvaguardar la propia supervivencia a una vida contemporánea con sus propios estresores pertenecientes no solo a la antiquísima supervivencia biológica, sino también a una supervivencia psicológica de exigencias actuales.

Caracterizando estos tiempos contemporáneos por un estilo más individual y solitario de vida, acompañado de comodidades cotidianas y con una exaltación del derecho a la satisfacción, donde dicha promoción aumenta el número de deseos a satisfacer, consumiendo nuestra energía y guiándonos a un momento estresante al no poder consumirlos.

De hecho día con día, por infinidad de medios la gente anuncia estar estresada por mil y un razones; basándose en una interminable lista de

posibilidades, como pueden ser: el logro inalcanzado de una fortuna, el prestigio no cosechado, la pareja encontrada o la falta de ella, lo que hemos amasado y por supuesto no solo lo estresante de no haberlo conseguido todavía, sino también de la posibilidad de perder todo aquello que hemos logrado, sintiendo aquello que hemos logrado como irremplazable o sin posibilidad de poder volver a conseguir, generando diferentes niveles de estrés como sinónimo de la actividad sostenida de la persona por la posibilidad de lograr o mantener aquello que puede perder.

Lo cual consigue que el termino estrés sea comúnmente utilizado para denotar una actividad constante o un estado anímico en el cual las personas están pasando por un estado ingrato, gracias a un ambiente para el cual no están capacitadas a responder eficientemente y por tanto exige más de sí mismas. De modo que el estudio del estrés resulta significativo para explicar un desgaste común en las personas, pues el estrés de manera sostenida logra en el individuo ejercer una fuerza que perjudica la psique, así como perturbar fisiológicamente a la persona.

En este sentido, México no es la excepción, ya que es considerado como uno de los países con mayores niveles de estrés a razón de dos factores: la pobreza y cambios constantes de situación, y aún más, se estima que en las ciudades (a nivel global) más del 50% de las personas tienen algún problema de salud mental debido a esta situación, argumentando diferentes causas, entre las que sobresalen las del entorno laboral, encontrando situaciones como: una vida laboral con una excesiva responsabilidad, desafíos, relación con otros trabajadores en competencia, falta de posibilidad para tomar decisiones, sensación de monotonía, horarios extensos, sentimientos de alienación o la escasa valorización de los superiores. (Caldera-Montes, Pulido-Castro, & Martínez-González, 2007)

## **2.1 Estrés, fenómeno natural.**

En general, el estrés forma parte de nuestra experiencia humana como fenómeno característico de las adaptaciones que cualquier organismo tiene a su ambiente, como adaptación generada o modulada a partir de la expresión de diversos factores: genéticos, ambientales, físicos, experiencia previa, apoyo social y el contexto presente en cual se presenta la conducta. Así mismo, si dichas experiencias negativas son repetitivas pueden generar un desgaste en la persona decreciendo la salud de la misma.

Teniendo también que el estrés es intrínseco a la adaptación a cualquier fenómeno, pues implica cualquier activación del sistema simpático incluyendo la ejecución de alguna actividad física vigorosa como puede ser practicar algún deporte como remo, futbol o basquetbol; actividades que refieren una aceleración del ritmo cardiaco, hiperventilación y tensión muscular, entre otros. Estando vinculada dicha activación al estrés, es decir a situaciones donde el individuo se instaura en circunstancias que le exigen adaptarse (Rosenzweig, 2005).

En este mismo sentido Hans Selye (Bensabat, 1994), llamado también el padre del estrés, propone que el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que acontezca sobre el individuo. Dicha respuesta a un fenómeno es <no específica > al ser parte de una cadena de respuestas biológicas en donde no se presenta toda la activación del sistema del organismo por una causa dada, ejemplo de ello es la reacción al frío, ante el cual el organismo puede tiritar o generar pequeñas vibraciones en el cuerpo para calentarse a sí mismo.

De lo cual bien se podría atribuir que el frío es un evento estresante, y que también el ejercicio vigoroso es un evento estresante dado que aumenta la transpiración y la hiperventilación, así como lo es la anticipación inminente de un despido laboral, no tener control sobre las actividades o un posible accidente, dando lugar a comportamientos no específicos de estrés ante fenómenos diferentes.

Así mismo de manera natural el estrés es concebido como una activación del sistema simpático en donde hay un aumento del ritmo cardiaco y un aumento general del sistema nervioso, así como un aumento en el desgaste y consumo de energías del individuo puesto que el cuerpo se prepara para la acción para controlar la situación (Rosenzweig, 2005), expresando fisiológicamente una aceleración del ritmo cardiaco, hiperventilación y tensión muscular, entre otras características relacionadas con la activación del sistema simpático

Por lo que el estrés es una reacción natural y conducente a la adaptación del sujeto, sin embargo Lazarus & Folkman (1991) mencionan que esta definición de estrés resultaría demasiado extensa pues podría incluir tanto el esfuerzo físico relativo al ejercicio de un atleta, como al desgaste causado por la exposición constante a estresores ambientales que repercuten en tensión psicológica para el sujeto dado que requieren de un adaptarse repentino a una nueva situación.

Por lo que, diferenciado el estrés de la simple respuesta del organismo ante los cambios en el exterior, en la noción del mismo debería aceptarse como signos de la misma, aquellos que son pertenecientes a la activación del sistema simpático (Rosenzweig, 2005) y además generando conductas respuesta ante el estímulo, de aproximación como de evitación, las cuales son características de las respuestas ante estímulos nuevos que representan un reto psicológico para el ser humano (Leslie, 2002).

De modo que el estrés es una experiencia habitual, donde toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente a su ambiente, no sólo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno, requiriendo de una activación del sistema simpático sin causar efectos negativos para sí misma, a menos que se efectúen sin momentos de descanso, es decir mediante una activación sostenida a largo plazo que puede influir en trastornos cardiovasculares como: enfermedades cardiacas, apoplejía y daños al riñón, elevación de la presión arterial, el agravamiento de la diabetes y de la hipoglucemia (Ángeles-Jiménez, 2005).



Siendo el estrés una situación natural a la condición humana que puede provocar un estado de malestar, si se presenta de manera crónica fundamentalmente como el producto de un desgaste emocional sostenido gracias a demandas del medio que rebasan los recursos del individuo para adaptarse, efectuando un agotamiento en el individuo y generando una sintomatología similar al desgaste crónico debida a la activación sostenida del cuerpo.

## **2.2 Concepto.**

El término estrés proviene de la palabra griega *stringere*, que desde un punto de vista mecánico, significa provocar tensión o estirar, es decir donde un ente sufre cambios a partir de una fuerza externa que modifica el balance natural del mismo. Teniendo que el término estrés fue empleado desde el siglo XIV para referirse a una experiencia negativa, como dificultades, sufrimiento, aflicción, entre otras.

Posteriormente dicho término fue utilizado en el inglés como *Strain* que significa tensión, para describir la opresión, dificultad o adversidad en una situación. En el siglo XV dicha palabra fue retomada en la física para hacer referencia a la fuerza o presión externa que ejerce sobre estructuras mecánicas elásticas, donde dicha fuerza o presión puede provocar un estado de tensión al grado de llegar a deformarlas.

Para el siglo XVII El físico y biólogo R. Hooke, asocia el concepto a fenómenos físicos como presión, fuerza, distorsión (*Strain*, en inglés)., creando así la “Ley de Hooke”, la cual menciona que el estrés produce una deformación del metal, mencionando que si el *strain* cae dentro de los límites de elasticidad del metal, el material al desaparecer el estrés regresa a su forma original; en cambio si sobrepasa la elasticidad del objeto entonces aparecen daños permanentes, lo cual viene a ser una analogía de la vivencia psicológica y subjetiva del estrés (Ángeles-Jiménez, 2005).

En este mismo sentido, en el término del inglés medieval *distress* que a su vez también proviene del antiguo francés *destresse* (*Estar bajo estreches u opresión*) continuaría conceptualizándose de manera similar hacia el inglés moderno, es decir con un énfasis en la forma negativa de la palabra, significando en sentido estricto: angustia o sufrimiento, debido a algo negativo que generará presión psicológica o alguna enfermedad proveniente de exigencias ante situaciones ambientales no controlables (Hernández-Hernández, 2011).

Para el siglo XVII, el concepto se generalizó a la ingeniería y arquitectura para denotar dificultad o adversidad, pero fue hasta finales del siglo XIX, cuando el fisiólogo francés Claude Bernard observó que los organismos poseen un mecanismo de autorregulación que mantiene estable su medio interno (*milieu interieur*) ante las presiones que el medio externo ejerce. Para él la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para una vida libre e independiente, creyendo que la facultad reguladora del individuo se puede romper y así crear un riesgo de enfermedad o inclusive la muerte (Hernández-Hernández, 2011).

En 1910, T.R. Glynn en la Revista *Neuropsychopharmacology*, de la Liverpool Medical Institution, conceptualiza el estrés vinculándolo a un grupo de trastornos de Neurosis traumática, en donde el trauma es responsable del estrés y así mismo de los síntomas neuróticos, sirviendo de base para definir posteriormente en 1980 lo que sería el estrés postraumático (Hernández-Hernández, 2011).

A principios del siglo XX, los psicólogos Robert Yerkes y Jonh Dodson, en la Ley Yerkes-Dodson identifican la respuesta al estrés y la desglosan en lo que actualmente se conoce como el modelo de U invertida, creando Teorías basadas en la respuesta al estrés (Respuestas fisiológicas y bioquímicas), otras teorías basadas en el estímulo (Énfasis en las situaciones estimuladoras psicosociales, estresores) y Teorías basadas en la interacción (Componentes cognitivos que median entre estresores y respuestas fisiológicas del organismo) (Ángeles-Jiménez, 2005).

En 1914, dentro de las teorías basadas en la respuesta, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon conceptualizó el estrés como un síndrome de lucha-huida, acuñando el concepto de estrés ligado al concepto de homeostasis, refiriéndose a este último como la tendencia que tienen la mayoría de los seres vivos a mantener un equilibrio fisiológico. (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008). El desarrollo del concepto de lucha-huida, lo descubre accidentalmente al estudiar la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, la cual es una respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, y en la que se libera catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas (Gonzalez de Rivera, 1994).

Cannon en 1932, consideró que la respuesta de lucha-huida son adaptativas definiendo ambas como respuestas autonómicas del individuo y así mismo reconociendo niveles críticos de estrés que podrían promover el debilitamiento del individuo a raíz de la pérdida de su propia homeostasis, agravándose dicho debilitamiento cuando el individuo se aleja de su homeostasis de manera prolongada (Ángeles-Jiménez, 2005).

Por otro lado, dentro de la Teoría basada en el estímulo, se encuentra como uno de sus representantes en 1936 el canadiense Hans Selye, quien definió al estrés como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia sobre él (Gonzalez de Rivera, 1994).

De hecho, inicialmente Selye, en sus esfuerzos por descubrir una nueva hormona ovárica, observó que la inyección de extracción de ovario de bovino en ratones de laboratorio provocaba una triada de cambios morfológicos: úlceras gatrointestinales, incremento adrenocortical y contracción linfática; cuestión que acontece en la exposición al frío, calor y ejercicio forzado. De lo cual concluyó que dicha *respuesta es no específica*, ya que se presenta independientemente de la naturaleza concreta del estímulo, mencionando que las fuerzas externas que actúan sobre el organismo ocasionan un desgaste o deterioro en la vida. (Ángeles-Jiménez, 2005).

Estableciendo así que el estrés es una variable independiente que sucede en contraposición del sujeto, argumento que fue utilizado por Appley y Trunbul en Ángeles-Jiménez (2005) para designar por estresor a la situación que desencadena su experiencia o vivencia en estado de alerta orgánica y psicológica, siendo los estímulos del entorno y las características del ambiente las principales causantes de la respuesta de tensión emitida por el individuo.

En tercer lugar, el modelo interaccionista propuesto a finales del siglo XX, por Lazarus y Folkman considera ambos enfoques. Concibiendo el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo cada situación percibida como estresante como una situación valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que además, pone en peligro su bienestar personal.

Teniendo por concepto central en este enfoque que el estrés es producto de una evaluación cognitiva (appraisal) en donde se incorpora la realidad a partir de una significación del evento actual, comparándolo con respecto a nuestro bienestar personal y de experiencias anteriores (Ángeles-Jiménez, 2005).

Dicha evaluación refiere percibir un evento o encuentro como estresante si se identifica una demanda externa o interna nueva que puede ser interpretada como estrés positivo, si dicha interpretación motiva a la acción focalizada al evento; o un estrés negativo, si el evento incorporado motiva al ataque o la huida del individuo, siendo este último estrés negativo de tres tipos: de daño, pérdida o desafío, implicando conductas adaptativas de acuerdo a los recursos disponibles.

Así mismo, en aspectos generales, el término estrés de origen anglosajón, derivado de la palabra: “tensión”, “presión” o “coacción”, tiene similitud con el término *Strain* que alude igualmente a “tensión” o “tirantez”. Siendo etimológicamente un término neutro, que requiere de un adjetivo, para referirnos a un estrés bueno o un estrés malo que en su versión sustantiva sería Eustrés (positivo) o Distress (negativo) dependiendo del resultado de la evaluación que el

individuo hace del estímulo (Caldera-Montes, Pulido-Castro, & Martínez-González, 2007).

Por un lado, el *Eustres* es una respuesta de afrontamiento que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, representando un beneficio para quien lo experimenta. Siendo en el Eustres, donde el individuo interacciona con un ambiente que exige de él y sin embargo mantiene una mente abierta y creativa, preparando el cuerpo y mente para una función óptima dirigida a la acción, inclusive interpretando su entorno como controlable. Derivando dicho estado de estrés en un estado de placer, bienestar y equilibrio; siendo ejemplo de estos estresores positivos aquellos que generan alegría, éxito profesional, éxito en un examen, satisfacción sentimental o practicar algún deporte, es decir todas aquellas situaciones que a pesar de modificar abruptamente el entorno del individuo resultan en una sensación positiva para él (Caldera-Montes, Pulido-Castro, & Martínez-González, 2007).

Por otro lado, el Distres se caracteriza por un contenido emocional de experiencias nocivas y donde el estado emocional resultante provoca un efecto contaminante del bienestar individual, siendo comúnmente el resultado de una sobrecarga de trabajo para el individuo, sin ser la actividad realizada asimilable o controlable. Actividad forzada que al mantenerse provoca un estado emocional crónico que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico culminando en un malestar para el individuo reduciendo su productividad. Siendo ejemplo de estresores negativos: una ruptura familiar, un duelo, la muerte de un ser querido, o aquellas situaciones que representan experiencias de vida y pérdidas de la misma (Caldera-Montes, Pulido-Castro, & Martínez-González, 2007).

En el mismo sentido, Lazarous en Hernández-Hernández (2011, p.28) aseguraría que: “El estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico”, siendo este último tipo de estrés (negativo) el que comúnmente se conoce y se populariza, entendiéndose en general el término estrés con esta connotación negativa del mismo, llamándose también estrés psicosomático.

### **2.3 Estresor.**

Hacia 1950, el estrés se consideraba una variable independiente, refiriéndose al mismo como el resultado de un estímulo estresante en sí mismo, siendo el estímulo generalizable a los individuos, denotándose que aparecía en contraposición al sujeto, atribuyéndole a dicha situación estresante características propias de la misma como: difícil de controlar, de estimulación excesiva o deficiente para los sentidos, aislamiento, muerte o pérdida de un familiar, siendo las más connotables aquellas que representan decisiones de vida.

Sin embargo, desde una visión interaccionista no todo estímulo es estresante en sí mismo ya que el individuo es capaz de seleccionar información del medio y puede conducirse a cualquier estímulo de diferentes formas, tanto de aproximación como de retirada, abriendo una brecha a una adaptación óptima que no genere estrés, dependiendo de la interpretación, lo cual explicaría la ausencia de conductas características de estrés o de estabilidad dependientes de la exposición del individuo a situaciones de pérdida, aislamiento, estimulación excesiva o deficiente por más novedosas que estas sean (Leslie, 2002).

Actualmente se entiende por estresor a las situaciones donde la estimulación es dañina, amenazante o ambigua, es decir por un estímulo o conglomerado de estímulos que son externos al individuo y tienen por característica que son afectivamente negativas; reconociendo en el estímulo la peculiaridad de ser un exceso o de heterogeneidad en la estimulación a la cual el individuo no puede procesar de manera correcta poniendo en riesgo su bienestar (Fierro, s/f).

De hecho, dos autoridades para la Psicología Clínica en materia de Salud y Enfermedad: La American Psychiatric Association cuya clasificación se encuentra en el DSM-IV (Pichot, 1999), y la Organización Mundial de la Salud (1992) cuya categorización de estrés se encuentra plasmada en la publicación del CIE-10 encuentran a los eventos relacionados con experiencias de vida como eventos estresantes generales.

Haciendo referencia a algunos eventos estresantes como podría ser la guerra, la muerte de un familiar, divorcio, pérdida de la relación laboral o eventos de gran carga emocional que generan la presencia de un trauma traducido en lo que también podría clasificarse como estrés agudo o crónico dependiendo tanto de la intensidad como de la duración del mismo. (Pichot, 1999).

Siendo el Estresor un tipo de estimulación que irrita la reacción del individuo, cuestión que reiteran Appley y Trunbul en 1967 en Ángeles-Jiménez (2005) mencionando que el estresor es la situación del entorno que desencadena la respuesta de tensión emitida por el individuo. Señalando también, que el objetivo básico de los planteamientos estriba en identificar los estímulos y condiciones estresantes, entendiendo que la respuesta de estrés del individuo reside en la intensidad que se provoque por la cantidad y calidad del estímulo estresante, de lo cual se plantean estresores en tres factores:

1) Factores psicosociales: Ampliamente estudiados por la Organización Internacional del Trabajo (s/f), refiriéndose a las situaciones planteadas en la vida del sujeto que comprometen especialmente su equilibrio y seguridad afectiva, económica y social. (Jubilación, despido, muerte de un ser querido, matrimonio, ascenso laboral, nacimiento de un hijo, etc.)

2) Factores del ambiente físico, también estudiados por la OIT como riesgos de trabajo, los cuales amenazan la homeostasis del organismo desde una parte mecánica como pueden ser la hiperactivación de sentidos evocados por el frío, calor, cambios climáticos repentinos, contaminación ruidos extremos, etc.

3) Factores biológicos como son enfermedades, cansancio, hambre, así como aquellas condiciones de sobreconsumo o consumo precario de alimentos y bebidas, integrándose la ingestión de tóxicos como drogas, alcohol, tabaco, etc.

Consecuentemente aunque un mismo evento puede provocar en individuos diferentes tanto un estrés positivo como estrés negativo, o que simplemente el estímulo no sea relevante para el individuo, se entenderá al estresor como aquel

estímulo medioambiental que puede perturbar o alterar el funcionamiento homeostático del individuo, lo cual en su mayoría tiene su mención en acontecimientos de vida donde la estabilidad tanto orgánica como psicológica del individuo están en riesgo.

Proviene el término estresor como extensión del término *distress*, siendo un estímulo o situación que perturba la homeostasis, a partir de interpretar dicha situación como un peligro real en caso de perturbar la supervivencia del individuo o aparente si perturba la percepción del individuo; estando ambos peligros relacionados a una activación del sistema nervioso vegetativo compuesto por glándulas suprarrenales, sistema cardiovascular, respiratorio y metabólico. Afectando principalmente estructuras relacionadas con las emociones como: amígdala, hipotálamo, hipocampo, septum, corteza pre frontal y porciones altas del tallo cerebral; de lo cual deviene el *distress* si esta presencia del estresor es sostenida (Molina-Jiménez, Gutiérrez-García, Hernández-Domínguez & Contreras, 2008).

Siendo dicha respuesta de tipo psicológica o fisiológica (Física/orgánica) y la situación demandante de adaptación la causante del estrés (estresor), definiendo a este último como el factor que actúa internamente o externamente al individuo y del cual se tiene que adaptar con urgencia, induciendo a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de el mismo y su ambiente. (Lopategui, s.f.)

## **2.4 Interpretación de un estímulo estresante.**

Por otra parte el individuo es una parte importante en cualquier fenómeno de estrés dado que para que dicho fenómeno tome lugar, es fundamental la manera en que el individuo interpreta un estímulo, definiendo así el estilo de afrontar el mismo, enmarcando así "Una relación particular entre el individuo y el entorno que



es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus & Folkman, 1991, p. 43).

Reconociendo que la conducta no es plana y mucho menos la misma a lo largo del tiempo, dado que el significado que toma cada estímulo para el individuo es resultado no solo del fenómeno presente al cual se ajusta la persona, sino que también de la historia conductual e interpretativa del individuo, pues en palabras de Shibutani:

“La conducta consiste en sucesivos ajustes a las condiciones cambiantes de la vida, pero el ambiente al que los hombres se adaptan es esencialmente un ambiente sustituto. Los hombres no viven en el mundo de las impresiones sensoriales inmediatas, porque su ambiente efectivo tiene extensión espacial y temporal. Lo que un hombre hace depende de su definición de la situación.” (Shibutani, 1987, p116)

Por lo cual, cualquier momento estresante es engendrado a partir no sólo del estímulo sino también de la interpretación que la persona hace del mismo, integrando nociones culturales del estrés y comunes demográficos de las interacciones que le han formado hasta el momento presente. Por lo que el vínculo del individuo con su cultura no le exenta de significar ciertos eventos como estresantes al igual que lo hace su grupo o sociedad de pertenencia, de lo cual devendría reconocer estímulos estresantes generalizables para una gran porción de individuos pertenecientes a cierto grupo cultural que comparten el mismo código lingüístico o interpretativo.

Es como algunos eventos son interpretados como estresantes de manera general dentro de una población a partir de la cultura compartida, es decir mediante el código interpretativo compartido, donde la interpretación individual es dependiente de las previas interacciones del grupo de pertenencia, desde el cual se introyecta un código interpretativo, puesto que: “La cultura nos equipa enseguida con nuevos poderes narrativos gracias al conjunto de herramientas que la caracterizan y a las tradiciones de contar e interpretar en las que comenzamos

a participar muy pronto.” (Brunner, 2006, p.92), sentando las bases interpretativas para futuros fenómenos.

Lo cual nos dota de ideologías similares a nuestros grupos de pertenencia, realizando interpretaciones a partir de códigos interpretativos comunes ya sea gratificando proezas, desdeñando situaciones o estresándonos por eventos que nuestro grupo de pertenencia califica como estresantes. Puesto que el individuo se encuentra integrado por una serie de valores intrínsecos y compartidos que provienen desde la familia a los pares, donde se introyectan categorías desde las cuales el individuo posteriormente se explicará el mundo reconstruyendo dicha ideología mediante la convivencia con grupos a los cuales se integra un individuo a lo largo de su vida (Mead, 1978).

Siendo la interpretación de cualquier fenómeno incluyendo el estrés (Mead, 1978), un fenómeno que circunscribe a un individuo activo que, a partir del aprendizaje de otros individuos va reconociendo las características de comportamiento con las que ha de responder a cierta situación, siendo a través de la simpatía con el grupo como asume dichas conductas y las hace propias, logrando que con el tiempo sirvan para autoestimularse.

De hecho, Kritz en un estudio donde controló variables como dieta, edad de los padres, hábito de fumar y beber, mostró que las personas con tendencia a cambios de residencia y de trabajo tienen una insuficiencia coronaria hasta tres veces superior que sujetos más estables. A lo que Holmes y Rabe, argumentan que las personas con mayor predisposición a enfermar, también presentan altos niveles de estrés psicosocial o psicoemocional (Estrés psicológico), sobre todo al enfrentarse a “situaciones de vida” donde influyen las peculiaridades socioculturales en la valorización de los diferentes acontecimientos estresantes, encontrando aquellos que basan su acción emocional, vegetativa o cognitiva en los acontecimientos externos (Reactivos) tienen mayor vulnerabilidad al estrés que quienes les impacta simbólicamente menos lo externo. (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008)

Por lo que los eventos estresantes como el tráfico, la carga laboral, conflictos de pareja, inestabilidad en el empleo, falta de control de nuestro tiempo, necesidades económicas, desempleo, etcétera, suelen ser interpretadas como estresores comunes que conllevan una activación del sistema simpático sostenida y un desgaste emocional para el individuo, ya que el individuo los interpreta como estresantes. Sin embargo, también dichas situaciones que hoy calificamos como estresantes posteriormente podrían recategorizarse al adaptarnos correctamente conforme vamos adquiriendo las habilidades interpretativas para resignificar dichas situaciones a partir de nuevas estructuras lingüísticas retomadas de los grupos de convivencia que sirven como mediadores del estrés.

Teniendo por común denominador que los eventos interpretados como estresantes son aquellos que contienen una carga afectiva mayor a la soportada por el individuo en su cotidianidad, y ante los cuales el individuo requiere adaptarse con urgencia, sin contar con una conducta replica antes utilizada o sin los recursos suficientes para adaptarse al estímulo aversivo superándolo, afectándose así la homeostasis del individuo.

## **2.5 Estrés y Homeostasis.**

El estrés forma parte de la condición humana y puede excitar al individuo a un periodo de acción benéfico si aumenta su productividad o bienestar, sin embargo esta pérdida del equilibrio utiliza muchas energías del mismo y pueden exceder las posibilidades del individuo, ya sea por no contar con intervalos de descanso y recuperación del organismo o por un sobreesfuerzo orgánico y/o emocional, concluyendo en un organismo desequilibrado y desgastado.

Claude Bernard, suponía que la constancia del medio interno es la condición indispensable de la vida autónoma, refiriéndose a la importancia de la homeostasis, a lo que Cannon posteriormente propondría para el concepto de homeostasis que esta se ve conflictuada por eventos externos que desequilibran al ser humano y le hacen perder dicha constancia generando respuestas

orgánicas en el individuo, sentando así las bases para las respuestas patógenas en el individuo a partir de lo que denominó como Estrés Crítico, es decir el nivel de estrés máximo que un organismo puede neutralizar (Gonzalez de Rivera, 1994).

De modo que, la ausencia o disminución de un estímulo, sin que este represente un extremo real de privación sensorial absoluta, genera un nivel de estrés siendo esencial que el individuo presente un estrés emocional. Tal como lo muestra Tyngranyan en un estudio con voluntarios del ejército Ruso, donde encontró que los niveles de catecolaminas y corticoides disminuyeron, mientras que los niveles de adrenalina aumentaron cuando dichos voluntarios del ejército estaban en entrenamiento riguroso o en descanso total. (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008)

De lo cual deviene plantear que tanto la actividad extrema del organismo como la estimulación ineficiente, generan un nivel de estrés identificado como emocionalmente negativo, pues “Cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cuotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, este percibe la situación como peligrosa o desagradable, desencadenándose una reacción de lucha-huida, y/o una reacción de estrés, con hipersecreción de catecolaminas y cortisol” (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008, p. 4)

En este sentido, el endocrinólogo Hans Selye en Bensabat (1994), estudioso de los procesos biológicos humanos, también considerado como el padre del estrés, definió el mismo como una respuesta vegetativa inespecífica a alguna amenaza, enervada como una respuesta fisiológica compleja que engloba tres periodos:

- 1) Fase de alarma, la cual es la reacción inicial del cuerpo ante un estímulo generador de estrés, tendiendo a restaurarse una homeostasis. En el cual se presenta un periodo de inhibición o *shock*, seguida de una gran intensidad en la respuesta del organismo, depleccionándose la corteza suprarrenal de su

contenido de corticoides y predominando un estado catabólico general, con hemoconcentración e hipocloremia.

2) Fase de resistencia, donde la adaptación se vuelve sostenida, optima y permite el desarrollo de una estrategia de supervivencia. Caracterizada por una corteza con grandes acumulaciones de gránulos repletos de corticoides, con predominio de procesos anabólicos generales, recuperación del peso normal, hemodilución e hipercloruremia.

3) Fase de agotamiento, en donde cesa la respuesta de adaptación y se conduce a la enfermedad desembocando eventualmente en la muerte. Dicha etapa está caracterizada por los fenómenos de la fase de alarma pero con mayor intensidad promoviendo un agotamiento del organismo y disminución de las defensas biológicas.

En este sentido, Hans Selye, conceptualiza el estrés como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga. Siendo dicha respuesta a un fenómeno de carácter <no específico>, puesto que forma parte de una cadena de respuestas biológicas de activación que pueden ir desde sudoración, tonificación muscular, incremento de la atención, aumento del ritmo cardiaco; es decir la activación del sistema simpático que se viene mencionando.

Para descubrir lo anterior, Selye administro tóxicos muy diversos a animales que provocaron una producción masiva de corticoesteroides, lo cual se traducía en una respuesta estereotipada de infartos e hiperplasia de la corteza suprarrenal, atrofia del timo y ganglios linfático, así como ulceración de la mucosa gastroduodenal. Siendo el exceso de corticoesteroides el agente dañino en el organismo, agente que es característico de las respuestas de estrés.

Encontrando en la conducta inicial de preparación a la acción (Fase de Alarma) y en la conducta de acción sostenida (Fase de agotamiento) un desgaste y aumento de hormonas corporales que en exceso detrimentan el organismo llevando a consecuencias patológicas, ya sea por la presencia de un estrés crónico o por la disminución de defensas generales del organismo al estrés agudo o crónico.

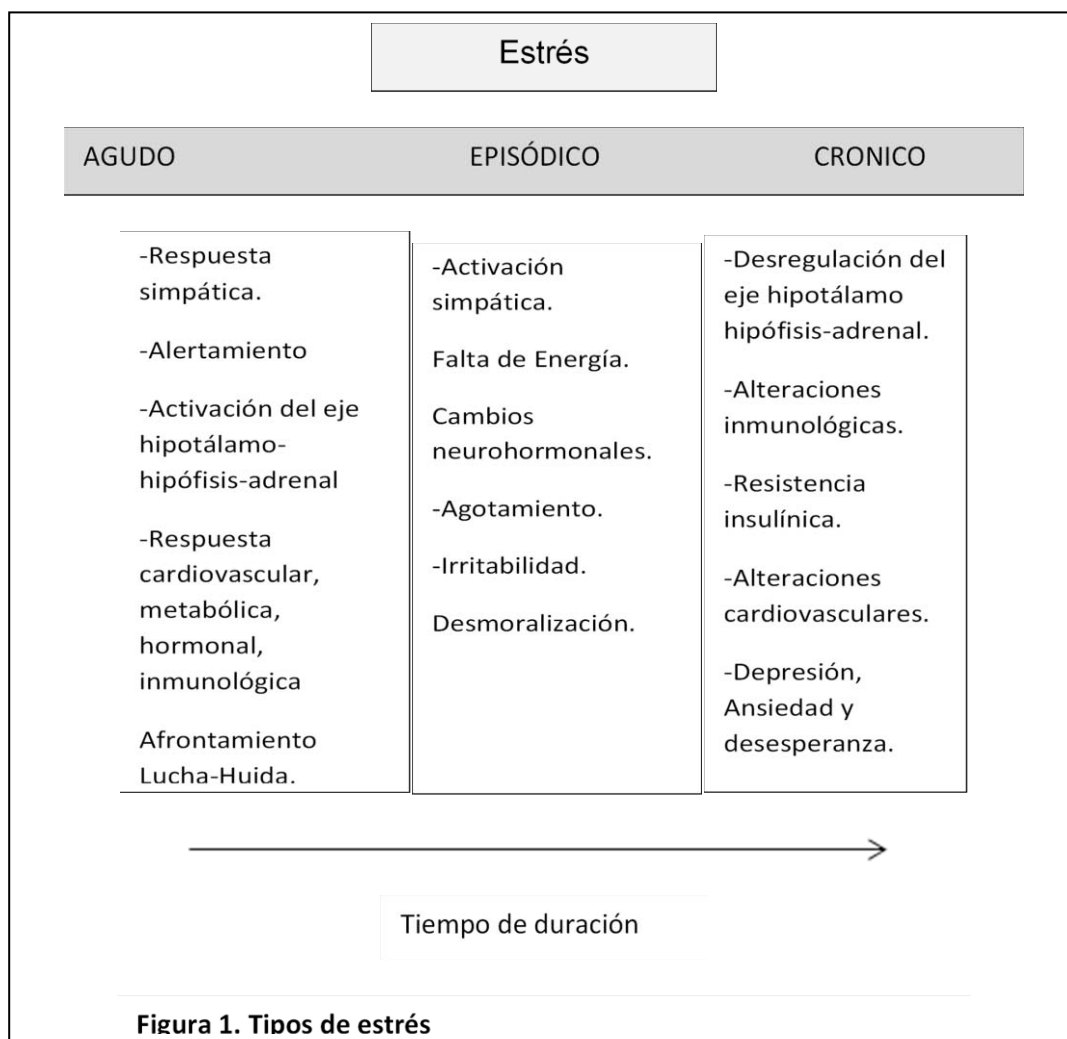
De lo cual deviene que una situación que resulte estresante, depende del desequilibrio del estado homeostático particular de la persona, siendo necesarios ciertos niveles de estrés que motiven a la persona a la acción siempre y cuando le permitan a la misma regresar a un estado de homeostasis permitiéndoles hacer uso de sus potencialidades, sin llegar a la fase de agotamiento que devendría en un estado de enfermedad.

## **2.6 Signos y síntomas.**

El estrés negativo comúnmente reconocido solamente como estrés, conduce a una inadaptación del individuo y a un desgaste del mismo (Lazarus & Folkman, 1991) siendo el estrés psicoemocional aversivo a la salud humana, y estando relacionado a una inadecuada adaptación del individuo al medio, que puede sucintar un desgaste si la exposición al ambiente estresor es constante, donde la hiperactivación del sistema simpático caracteriza la adaptación a los cambios en el ambiente, desgastando el organismo (Rosenzweig, 2005), a través de procesos tanto de afrontamiento como de evitación, característicos de las respuestas ante estímulos nuevos que representan un reto psicológico para el ser humano (Leslie, 2002).

De hecho, Selye en varios experimentos mostró que el estrés se relacionaba con enfermedades de adaptación ubicadas en la etapa de alarma o de agotamiento. Ejemplo de ello es la úlcera péptica y la cardiopatía isquémica, las cuales se presentan como resultado de la elevación de ACTH e hipersecreción de pepsinógeno, así como vasoconstricción de la mucosa gástrica también relacionada a las úlceras gastro-duodenales (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008).

En términos clínicos, los efectos negativos del estrés en el organismo se cuantifican en proporción a la intensidad en la que se presenta y en la duración del mismo (Bensabat, 1994), asentando la posibilidad de dividir el estrés bajo términos de estrés agudo, estrés episódico y estrés crónico. Los cuales están relacionados fuertemente con “situaciones de vida”, implicando un riesgo a la estabilidad emocional, o la supervivencia real del organismo, generando reacciones en el mismo que dependen de la intensidad o duración de la activación fisiológica del organismo con posibilidad a desarrollar una respuesta patológica en el mismo, descrita en el siguiente gráfico (Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras, 2008).



Los cuales de manera general representan un desgaste en el organismo al aumentar su intensidad y/o la durabilidad, incluyendo efectos nocivos tanto cognitivos, emocionales, conductuales, físicos, que han sido corroborados por diferentes autoridades en Salud y Trabajo como es la Organización Internacional del Trabajo (OIT, s.f.,Leka, 2004) , que ha dedicado esfuerzos por controlar e indicar variables respectivas al estrés y al desgaste que este provoca en el trabajador. Así como para la Organización Mundial de la Salud (1992), quien entiende el estrés como un problema de Salud que aqueja miles de personas en el mundo. Consecuentemente la Asociación Americana de Psicología (Pichot, 1999), engloba criterios necesarios clasificatorios en torno a los síntomas y signos de este malestar, por lo que para mayor claridad en la Figura 2 se presentan los signos y síntomas como repercusión del estrés presentado.



Efecto	Descripción
<b>Cognitivos.</b>	Decremento de periodo de la concentración y la atención.
	Aumento de la distractibilidad.
	Deterioro de la memoria a corto y largo plazo.
	Aumento de la frecuencia de errores.
	Deterioro de la capacidad de organización y planeación a largo plazo.
	Aumento de los delirios y de trastorno de pensamiento.
	Excesiva Autocritica.
	Dificultad para tomar decisiones.
	Olvidos y pensamientos rumiantes.
	Preocupación por el futuro y temor a fracaso.
<b>Emocionales.</b>	Aumento de la tensión física y psicológica
	Aumento de la hipocondría.
	Aparecen cambios en los rasgos de personalidad
	Aumento de los problemas de personalidad existente
	Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales
	Aparece depresión e impotencia.
<b>Conductuales</b>	Fluctuación de sentimientos (Ansiedad, ansiedad y miedo)
	Aumento de los problemas del habla (tartamudez)
	Disminución de los intereses y entusiasmo
	Aumento del ausentismo
	Aumento del consumo de drogas, alcohol y/o Tabaco.
	Alteraciones de los patrones del sueño
	Las responsabilidades se depositan en los demás.
	Aparecen patrones de conducta excéntricos
	Pueden hacerse amenazas de suicidio.
	Mayor predisposición a accidentes.
<b>Físicos.</b>	Acciones impulsivas (Risa nerviosa, llanto)
	Tensión muscular. (Rechinar dientes o dolores de mandíbula, dolores de espalda o cuello, temblores, etc.)
	Manos frías o sudorosas y boca seca.
	Dolor de cabeza.
	Malestar estomacal.
	Perturbación en el sueño.
	Malestar estomacal.
	Gripes e infecciones.
	Fatiga. Respiración agitada o palpitaciones.

**Figura 2.** Descripción de los efectos comunes del estrés

Por lo que, como se muestra en la Figura 2, aunque existen diferencias individuales, el estrés psicoemocional es causa de repercusiones negativas en el organismo y por tanto un problema de Salud tanto para el individuo como para su propio contexto.

## **2.7 Modelos explicativos.**

El estrés como lo hemos mencionado, es producto de la interacción entre el estímulo y el individuo como fenómeno concebido a partir de la interpretación que el individuo hace del estímulo, lo cual abre la posibilidad de encontrar modelos explicativos centrados en la interpretación del individuo para modelar y prever la presencia del estrés.

De manera general, existen dos grandes modelos explicativos, uno basado en el *Control* y otro en la *Recompensa*, los cuales actúan como conceptos puente para concretar el estudio de la conducta, a razón de afrontar situaciones que modifiquen o alteren su homeostasis, creando estrés.

Por una parte el modelo inclinado por el control que una persona percibe de una situación es el modelo de *Demanda-Control*, postulado por los autores Karasek y Theorell en Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist (2005), el cual menciona que demandas altas y control bajo provocan efectos adversos sobre la salud.

Dicho modelo fue introducido por Karasek en 1979 (Guimarães de Mello Alves, Hökerberg & Faerstein, 2013), basándose en la hipótesis de que los efectos del estrés resultan ser negativos a la salud como resultado de una actividad psicológica proveniente del incremento de las demandas psicológicas, y el escaso nivel de decisión o control sobre la actividad realizada, sobre todo en el ámbito laboral. A lo cual posteriormente se añadió un factor denominado apoyo social que provenía de los colegas en el trabajo o superiores, esencialmente argumentando que la escases de control sobre las actividades es negativa para la salud, aumentando el estrés percibido.

Este modelo considera tanto efectos positivos como negativos del estrés, por un lado, los efectos positivos del estrés merecen su lugar en empleos que son de carácter activo, que promueven una conducta participativa, motivación a la labor realizada, incluyentes, en aras de adquisición de conocimiento y un patrón de solución positivo; es decir, efectos positivos logrados cuando las condiciones de trabajo presentan demandas grandes y un nivel de control sobre las mismas también alto; teniendo el sujeto tanto de la posibilidad de tener retos como de actuar en relación a esos retos.

En el otro lado de la moneda encontramos efectos negativos en los trabajos considerados como pasivos; donde la ausencia de demandas psicológicas y poca autoridad para decidir, resultan en un aplanamiento motivacional, reducción de la capacidad de recordar, reducción de la adquisición de nuevo conocimiento, e inclusive una gradual pérdida de habilidades anteriores, lo cual resulta alarmante para las propias metas del individuo y de la misma organización.

Dichas hipótesis han sido confirmadas en varios estudios, incluyendo escalas consistentes, como el cuestionario utilizado por Theorell en Suiza, el Whitehall Study en Inglaterra, MONICA en Dinamarca y el COPSQ utilizado en Copenhague. Comprobando que el estrés ejercido por demandas altas y poco control incrementan daños a la salud como enfermedades cardíacas, musculoesqueléticas y malestar psicológico, asociándose a un estrés crónico a la permanencia en un trabajo pasivo (Guimarães de Mello Alves, Hökerberg & Faerstein, 2013).

Como segundo modelo explicativo se encuentra, el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER), basado en la interacción y el resultado de dicha interacción en toda actividad, identificando las deficientes relaciones de recompensa social con impacto sobre las redes neuronales que operan en el sistema cerebral de la recompensa. (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005).

En este modelo se asume una autorregulación que conlleva a un estado saludable y de bienestar, en donde los roles maritales, parentales, laborales, cívicos y de intercambio social, fomentan o disminuyen el bienestar de la persona, derivando así un estado de intercambio del cual deviene un desbalance entre el medio personal y el social, en donde las experiencias exitosas de intercambio refuerzan el Yo contribuyendo a un Yo saludable, mientras que el esfuerzo no recompensado contribuye detrimentado el Yo y el bienestar de la persona.

Dicho modelo sostiene que la falta de reciprocidad entre las condiciones de esfuerzo y sus recompensas provoca emociones negativas con principal activación del sistema autónomo y neuroendocrino, característicos en la preparación a la acción en el estrés. Encontrando en el trabajo, que el proceso de intercambio social se da prácticamente en 3 tipos de recompensa, a partir del esfuerzo ejercido por el trabajador: el salario, la estima y la seguridad dentro de la carrera profesional (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005).

Siendo de especial atención aquellas interacciones sin reciprocidad, vivenciadas con mayor frecuencia por trabajadores que no tienen alternativas de elección en el mercado laboral, sin poseer suficientes competencias, o siendo contratados intermitentemente o por periodos de tiempo cortos; generando conductas en el trabajador que equilibren esta descompensación en la relación de intercambio sin intención consciente.

Es decir, creando conductas en el trabajador de mayor productividad o soportando interacciones de poca recompensa, si el trabajador prevé una posible promoción o recompensa a largo plazo, aceptando por razones estratégicas condiciones de trabajo injustas; pero también creando conductas de ajuste de dicho equilibrio, ya que al prever el mantenimiento de una relación injusta el trabajador puede disminuir su productividad generando un equilibrio subjetivo a la interacción entre la recompensa recibida y el esfuerzo ejercido.

Siendo un modelo asociado a la interpretación del reforzador o recompensa percibida, por lo que las personas caracterizadas por un esquema motivacional de

excesiva implicación en el trabajo y alta necesidad de aprobación, pueden experimentar en mayor medida percepciones inadecuadas de las exigencias o de sus propios recursos de afrontamiento, infravalorando las exigencias y sobrestimando sus propios recursos de afrontamiento, lo cual a largo plazo contribuye a un intercambio laboral no recíproco.

Por lo que el modelo de *Esfuerzo-Recompensa*, resulta ser un intercambio comercial entre los recursos ejercidos en el esfuerzo de la persona contra la recompensa que se le otorga por los mismos, por lo que dicho desgaste está mediado por la percepción tanto de los propios recursos como de la recompensa percibida.

Ubicando que las condiciones de reciprocidad contractual en las organizaciones no se mantiene a razón de una contraposición entre la estructura organizacional entorno a las funciones del trabajador, las políticas contractuales de las relaciones laborales teniendo implicaciones de seguridad en el empleo, tanto en el tiempo de contratación como las prestaciones que de este se desprenden y, por otro lado la autopercepción del trabajador sobre sus propios recursos y valía, enmarcados por las alternativas en el mercado laboral, la falta de movilidad, el nivel de competencias y las condiciones personales implicadas las características personales para afrontar las demandas y las recompensas (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005).

Concluyendo, de existir una diferencia negativa entre las demandas y el control, así como una diferencia entre el esfuerzo que invertimos y la recompensa que obtenemos, sería un resultado esperable vivenciar niveles de estrés que afecten nuestra salud y desempeño dentro del trabajo. Por lo que un lugar de trabajo que nos permita tener control sobre nuestras actividades, así como del proceso productivo, nos aliente, retándonos a nuevos conocimientos y a hacer uso de nuestras habilidades, obteniendo recompensas que pensamos merecer, sería el ambiente ideal para presentar un estrés que no merme nuestra salud, aumentando la eficiencia y productividad en nuestra labor.

## 2.8 Conclusión.

En conclusión el estrés es un fenómeno que implica el contexto como a la interpretación que el individuo hace del mismo, tomando al individuo como un ente que es capaz de seleccionar información del medio y que puede conducirse a el de diferentes formas, tanto de aproximación como de retirada, lo cual sentaría la posibilidad de que el individuo interpretará el estímulo ambiental de forma que puede dirigir una conducta hacia este último, a partir de las diferentes significaciones que se hacen del estímulo.

A lo que Mason en Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez y Contreras (2008) agrega que no sólo es la presencia de un estímulo aversivo el que genera una reacción biológica de estrés en el individuo, sino que esa reacción biológica inespecífica mencionada Selye Bensabat (1994), requiere también de una interpretación psicológica realizada por el individuo para vivirla como estresante, lo cual llevo a generar la conceptualización que actualmente conocemos como Estrés emocional.

En este sentido el estrés emocional, psicosocial o también llamado psicoemocional, comparte la noción negativa del *Distress*, palabra inglesa que describe un estrés negativo. Siendo dicho estrés un estado que engloba una sensación de malestar similar a estar bajo opresión o de alta tensión emocional, sensación que impide a la persona realizar correctamente las tareas cotidianas, disminuye la eficacia en cada tarea del individuo y merma la salud del mismo. Siendo el término estrés un término que describe un agotamiento prolongado, involucrando una amplia gama de experiencias como: nerviosismo, tensión, cansancio, agobio, inquietud y opresión emocional (Olivet, 2010).

En términos generales conceptualizado bajo un sentido negativo, involucrando un estado de malestar físico como efecto del estado de „tensión“ que es descrito como una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como

amenazante o de demanda incrementada, y que en si misma rompe con la homeostasis del sujeto.

Por lo que el estrés será conceptualizado como una activación psicológica, conductual y fisiológica que se convierten por su prolongación en el tiempo en consecuencias negativas para la persona dentro del continuum Salud-enfermedad, convirtiendo lo que fue una simple respuesta a demandas del medio, en consecuencias más o menos permanentes que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución del propio desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía, los cuales se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en una espiral de deterioro con finales de enfermedad (p.e. depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos, diabetes, entre otros) (Uribe-Prado, 2007).

### **3. Burnout.**

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son hoy en día cada vez más frecuentes y afectan la salud de los individuos, así como su desempeño tanto en sus propias actividades como en el ámbito profesional, por lo que el concepto de Burnout se esgrime como un término para poder definir el estrés crónico en trabajadores, ubicado como un desgaste ocupacional, es decir intrínseco a los lugares de trabajo del que emergen resultados negativos tanto para el trabajador como para la organización.

#### **3.1 Concepto.**

El Burnout es un síndrome que se conforma de diferentes factores, visualizándose como el resultado de un estrés crónico que se presenta en un sujeto donde las situaciones rebasan sus recursos psíquicos, resultando estos insuficientes para poder afrontar las exigencias psicológicas que sobre el se ejercen, especialmente en el plano laboral.

Siendo un síndrome considerado como un efecto común en trabajadores en el área de servicios, caracterizado por tres importantes dimensiones: 1) Desgaste emocional, sentimientos de dar más de sí mismos y quedar exhausto por el trabajo 2) Despersonalización, caracterizada por una respuesta impersonal a las personas que reciben el servicio y 3) Insatisfacción denotada como la propia sensación de una falta de competencia y acumulación de éxito en el trabajo (Moreno-Jiménez & Cols., 2008).

En 1974, Freudenberger, psicólogo pionero en el tema, definió el Burnout como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce la recompensa esperada (Pereda-Torales & cols, 2009), reconociendo así ciertas características que se manifestaban en trabajadores dedicados a la atención de otras personas que



requieren de cuidados profesionales, en los cuales se observa con el tiempo un deterioro en los cuidados y atenciones realizadas. Definiendo el fenómeno como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como consecuencias de la prestación de servicios y atención diaria en el trabajo sin recompensa o por esfuerzos frustrados. Localizando dicho fenómeno principalmente en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, (Gil-monte & cols., 2009)

A principios de la década de los ochenta (Gil-monte & cols., 2009) aparece el instrumento comúnmente utilizado para medir Burnout en personal de atención instrumento, Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual demostró que el desgaste ocupacional se presenta en trabajadores de servicio definiendo el fenómeno como una respuesta al estrés laboral crónico al que están sometidos dichos profesionales, asumiendo que el Burnout es un síndrome que reúne las siguientes características:

A) Agotamiento emocional: Incapacidad de dar más de sí mismo en términos emocionales y afectivos. Implicando una sensación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales para enfrentarse a la situación de trato con las personas.

B) Despersonalización: La cual se refiere a la presencia de sentimientos de carácter negativo hacia las personas a las que se les brinda el servicio, manifestándose como maltrato y actitudes de cinismo hacía clientes internos y externos, además de ser una forma de endurecimiento afectivo y rasgos de deshumanización.

C) Baja realización personal en el trabajo: Consistiendo en evaluarse negativamente, desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo, llegando a sentirse insatisfecho de los resultados del mismo.

Con lo que Maslach y Jackson propondrían tres dimensiones interrelacionadas para el Burnout: el cansancio emocional (CE) que estima la

vivencia de fatiga emocional por las demandas de trabajo; la despersonalización (DP) que mide las respuestas de tipo impersonal y las actitudes negativas hacia los pacientes; y la realización personal (RP) que refleja la satisfacción personal y la competencia en la práctica del trabajo cotidiano. Y así mismo, demostrando que el Burnout se presenta en trabajadores como resultado de un estrés crónico, encontrado con mayor frecuencia en trabajadores dedicados a la atención médica, donde el contacto estrecho con los pacientes y la sobrecarga de trabajo son las principales causas de este síndrome (Pereda-Torales & cols, 2009).

Posteriormente se llevaron a cabo otros instrumentos para la evaluación del Burnout como son el *Burnout Measure* , el cual consta de 21 reactivos, y evalúa el Burnout mediante tres dimensiones: Agotamiento emocional, Agotamiento físico y Agotamiento mental; instrumento que ha sido criticado de ser unidimensional, ya que sólo abarca el agotamiento emocional, a diferencia de la descripción clásica de Burnout que abarca despersonalización y baja realización personal o satisfacción laboral.

Otro instrumento clásico, valido y fiable es el *Staff Burnout Scale for Health Professional* , el cual quizá al haber sido realizado en paralelo y haber tenido menor promoción que el instrumento elaborado por Maslach y Jackson ha tenido menor penetración en el mercado, y finalmente también están el Copenhagen Burnout Inventory o el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), o el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de: Quemarse por el Trabajo (CESQT); el cual se ha utilizado en la población mexicana (Gil-monte & cols., 2009).

Dentro de la descripción del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT en Gil-monte & cols. (2009), el Burnout aparece como un síndrome que se caracteriza por un deterioro cognitivo, pérdida de ilusión por el trabajo, un deterioro emocional, actitudes y comportamientos de indiferencia, indolencia, distanciamiento y en ocasiones de maltrato al usuario, y

en algunos casos apareciendo sentimientos de culpa del trabajador. Dicho instrumento determina el nivel de Burnout en dos perfiles:

Perfil 1: Representado por la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero que no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. Caracterizado por la presencia de baja ilusión por el trabajo junto con altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero sin que los individuos presenten sentimientos de culpa.

Perfil 2: El desgaste ocupacional constituye con frecuencia un problema más serio que identifica casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del Síndrome por quemarse en el trabajo, es decir exacerbando los signos y síntomas característicos del desgaste y decaimiento emocional a un estado clínico relacionado a la depresión o ansiedad.

Definiendo también veinte reactivos distribuidos en cuatro dimensiones que aunque 3 de ellos son compartidas por otros instrumentos (Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción), añade la dimensión de culpa en la que el trabajador encuentra un malestar que se atañe a si mismo por sus conductas negativas. Consecuentemente se encontrarán descritas dichas dimensiones:

1) Ilusión por el trabajo (cinco reactivos).

Definida como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales puesto que supone una fuente de placer personal; en donde el individuo percibe su trabajo como atractivo y donde alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal. Dicha dimensión es similar a la dimensión de Insatisfacción en otras escalas, sin embargo se caracteriza por reactivos formulados de manera positiva, por lo que bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles en Burnout.

2) Desgaste psíquico (cuatro reactivos).

Se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas; siendo esta dimensión similar a la propuesta por Maslach como Agotamiento emocional.

3) Indolencia (seis reactivos).

Descrita como la presencia de actitudes de indiferencia y cinismo hacia los usuarios de la organización, donde los individuos que alcanzaron una puntuación alta en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los usuarios, dimensión que es similar a Despersonalización en otros instrumentos.

4) Culpa (cinco reactivos).

Se define como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con la que se establecen relaciones laborales.

Por lo que en 1982 Perlman y Hartman en Uribe-Prado (2007), después de una amplia revisión de la literatura al respecto, concluyeron que el Burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes; agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. En donde el trabajador sufre alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, entre otros; y así mismo, para la empresa se produce un deterioro de la calidad en el servicio y la productividad del trabajador, generando mayor ausentismo, problemas de ociosidad, abandono del trabajo, rotación de personal y conflictos entre trabajadores, además de un conflicto del rol en el trabajo repercutiendo cada una de estas negativamente en la empresa. (Uribe-Prado, 2007)

### 3.2 Instrumentos de medición.

De manera específica, para medir el Burnout se han creado diferentes escalas partiendo desde la más conocida e instrumento por excelencia para evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) *Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey* (MBI-HSS) creado por Maslach y Jackson, denominando que el Burnout es un síndrome que aparece entre riesgos psicosociales asociados a la actividad laboral, como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto con clientes o usuarios de la organización, caracterizado por una pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes y sentimientos de culpa, dichos síntomas agrupados en 3 síntomas: Agotamiento, Baja realización personal en el trabajo y Despersonalización (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005 & (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2007).

Generando así una escala que mide principalmente tres elementos (Olivares, Vera, Juárez, 2009):

- Agotamiento emocional: Situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito emocional y afectivo. Situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios.
- Despersonalización: Desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo.
- Baja realización personal en el trabajo: Tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial en relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden.

Conceptualizando el Burnout en tres grupos categorizados como con niveles altos, medios y bajos para cada dimensión (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo), y definiendo el Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo a partir de estos síntomas como un Agotamiento emocional donde los trabajadores no pueden dar más de si mismos, en el ámbito emocional y afectivo, incluyendo una pérdida de energía desarrollando sentimientos y actitudes de cinismo, siendo en general de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo (Olivares, & Gil-Monte, 2007).

De tal forma que el instrumento está compuesto por 22 ítems distribuidos en las tres escalas mencionadas: realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems). Las cuales utilizan una escala tipo Likert de 7 grados que van de = (Nunca) a 6 (Todos los días). Los valores de fiabilidad de las escalas según alfa de Cronbach en nuestro estudio fueron: 0.77 para realización personal en el trabajo; 0.85 para agotamiento Emocional; y, 0.48 para despersonalización (Olivares, Vera, Juárez, 2009).

Así mismo este instrumento ha tenido ciertas deficiencias en cuanto a su aplicación en otros países que no son de habla inglesa como España, donde ha tenido Alfas de .60. Aunado a una asimetría entre los valores negativos y positivos de la escala (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005). Así mismo dicha diferencia de resultados no permite evaluar cuantos individuos han padecido este síntoma o prescinden de el, encontrando que los puntos de corte para la población americana son más altos en agotamiento emocional y despersonalización, y siendo menores en realización personal (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2007; Gil-Monte, Unda Rojas, & Sandoval Ocaña 2009).

Por otro lado existe una versión altamente reconocida para población hispanohablante, es decir el Cuestionario para la evaluación del Síndrome de

Quemarse por el trabajo en su versión inicial (CESQT-PS) diseñado para evaluar el síndrome en profesionales de la salud (Olivares, & Gil-Monte, 2007) y que posteriormente se llevaría a aplicarlo a todo tipo de profesionales (CESQT-PD) está conformado por 20 ítems que se distribuyen en cuatro dimensiones, siguiendo los componentes básicos: baja productividad laboral, agotamiento emocional y/o físico y un exceso de despersonalización, sumándose Culpa (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005; Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte & Grau, 2009).

1. *Ilusión por el trabajo*. Deseo del individuo de alcanzar metas laborales que se ha propuesto, percibiendo el su trabajo como atractivo y alcanzando metas profesionales. El individuo percibe su trabajo como atractivo, y alcanzar sus metas profesionales es una fuente de realización personal. Los ítems que componen esta escala están formulados de forma positiva, de manera que bajas puntuaciones en esta dimensión nos pueden indicar altos niveles del SQT. (ej. “Me siento ilusionada/o por mi trabajo”).
2. *Desgaste psíquico*: Aparición de agotamiento emocional y físico debido a problemas en la relación en el trato directo. Sugiriendo ser debido a que en el trabajo varias veces al día es necesario tratar con personas que presentan o causen problemas ( ej. “Me siento cansado/a emocionalmente en el trabajo”).
3. *Indolencia*: Presencia de actitudes negativas como indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Los individuos que puntúan alto en esta dimensión transmiten insensibilidad y no se preocupan por los problemas de las demás personas, comunicando no tener compasión (ej. “Creo que muchos pacientes son insoportables”).
4. *Culpa*: Sentimientos de culpa desarrollados gracias a que el comportamiento propio no es positivo y adecuado al trabajo, así como la falta de éxito profesional (“Me preocupa la forma en como traté a algunas personas en el trabajo”)

Teniendo que los anteriores factores aparecen en el orden comentado, dado que la primer afección es a nivel cognitivo (Ilusión por el trabajo), posteriormente afectivo (Desgaste psíquico) y finalmente conductual en el trato con otros (Indolencia). Finalmente el factor culpa puede o no aparecer ante los anteriores generando así dos perfiles donde a pesar de que las personas presentan Burnout, también pueden o no presentar culpa dependiendo del perfil de afrontamiento e implicación en el trabajo (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte & Grau, 2009).

Dicha escala se conforma por 20 ítems siendo confiable y verificada en estudios anteriores: Ilusión por el trabajo (5 ítems,  $\alpha = .82$ ), Desgaste psíquico (4 ítems,  $\alpha = .83$ ), Indolencia (6 ítems,  $\alpha = .75$ ), y Culpa (5 ítems,  $\alpha = .73$ ). Ilusión por el trabajo, 0.75; para desgaste psíquico, 0.83; para Indolencia, 0.78; y, para culpa, 0.71 (Olivares, Vera & Juárez, 2009)

Inclusive también para la versión CESQ-PE elaborada por Gil Monte, la cual corresponde a profesionales que trabajan en educación, el cual se distribuye en 4 dimensiones: Ilusión en el trabajo (5 ítems,  $\alpha = .76$ ), Desgaste psíquico (4 ítems,  $\alpha = .83$ ), Indolencia (6 ítems,  $\alpha = .73$ ), y Culpa (5 ítems,  $\alpha = .79$ ) en Unda, Sandoval, & Gil-Monte (2007); Así como en estudios confirmatorios en población portuguesa (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte & Grau, 2009).

Estando la escala en general compuesta por frecuencia de 5 grados que va de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días), con un punto intermedio de 2 (A veces: algunas veces al mes). Considerando la presencia de SQT cuando un individuo presenta puntuaciones altas de Desgaste psíquico e Indolencia y bajos puntajes en Ilusión por el trabajo. Considerando un impacto grave cuando los sujetos puntúan alto (igual o mayor que 2) en los ítems de las escalas de ilusión (invertidos), desgaste psíquico, indolencia y altos sentimientos de culpa (Unda, Sandoval, & Gil-Monte, 2007).



Dicho síndrome reconoce su prevalencia en personal de atención a clientes preferentemente, teniendo que con frecuencia condiciones de trabajo susceptibles de originar SQT las siguientes: falta de especificidad en funciones y tareas, ambigüedad y conflicto de rol, escasa participación en la toma de decisiones, falta de apoyo social en el trabajo, falta de autonomía, presión por parte del trabajo, falta de autonomía, expectativas profesionales no cumplidas, bajo significado de la tarea, actividades con personas que presentan agresión (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005).

Así como, desmotivación, frustración, exceso de la demanda de trabajo, ausencia de autonomía para gestionar el trabajo, sensación de que la formación continua carece de sentido ya que las posibilidades de promoción son escasas, las interrupciones en el trabajo, falta de confianza de los pacientes, falta de confianza de los jefes y de las autoridades, un tiempo insuficiente con el paciente, un sueldo escaso, entre otras (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2007).

Por lo que a continuación se muestran diversos estudios realizados en torno a la prevalencia del Burnout o también nombrado desgaste ocupacional.

<b>Observación.</b>	<b>Fuente.</b>
Afectan niveles de satisfacción laboral y el bienestar psicológico del trabajador.	(Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Núñez-Román, 2005).
Afecta negativamente el trato que la persona otorga a cualquier otra, incluyendo clientes. Disminuyendo la calidad del servicio.	
Deterioro cognitivo, poca ilusión en el trabajo, altas puntuaciones en desgaste psíquico-afectivo y actitudes negativas a los usuarios.	
Dificultad para realizar las labores cotidianas, debido a una tendencia por evaluar negativamente el trabajo actual.	(Olivares, Vera & Juárez, 2009).
Los hombres presentaron niveles más bajos en Ilusión por el trabajo y en Desgaste psíquico que las mujeres.	(Unda, Sandoval, & Gil-Monte, 2007)
Considerando la edad los Niveles más elevados del SQT se dieron entre los 41 y 50 años.	

Observación.	Fuente.
Se encontró que el 3% de los participantes presentaban baja Ilusión en el trabajo, 37.40% puntuaciones altas en Desgaste Psíquico, 4.70% altos niveles de Indolencia, y para Culpa 9.70%.	(Unda, Sandoval, & Gil-Monte, 2007
En la variable sexo, los hombres presentan niveles significativamente más bajos de ilusión en el trabajo.	
La deseabilidad social influye en la manera en que se dan las respuestas, donde una afectación en salud representa una debilidad social.	
El Síndrome de quemarse por el trabajo tiene las siguientes afecciones relacionadas: trastornos de adaptación, trastornos de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización y dolor crónico.	(Olivares, & Gil-Monte, 2007).
El SQT parece ser una respuesta a estresores interpersonales en el trabajo, donde el exceso de contacto con personas produce cambios negativos en las actitudes y hacia las personas.	
Los riesgos del SQT implican accidentabilidad y absentismo.	
El SQT aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el estrés laboral crónico no resultan funcionales.	(Gil-Monte, 2008).
El SQT inicia con el deterioro cognitivo reflejado en una pérdida de la ilusión por el trabajo, baja realización laboral y agotamiento emocional, para finalmente mostrar actitudes negativas hacia los usuarios de la organización.	
El Burnout tiene amplias repercusiones en la salud de las personas, tales como alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlceras, dificultad para dormir, mareos, vértigos, separación/divorcio y suicidio.	
El burnout afecta el rendimiento de la organización en el deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, sabotajes, accidentes laborales, rotación no deseada y abandono del empleo.	
Existe un sentimiento de culpa como respuesta a las necesidades de la otra persona donde no hay reciprocidad, teniendo la función simbólica de reafirmar el compromiso con la otra persona, compromiso o responsabilidad adquirida. Lo cual influye en desagaviar a los demás y disculparse.	

Observación.	Fuente.
<p>Encontrando dos tipos de respuestas comunes:</p> <p>1) Personas que su estrategia de afrontamiento es justificar su conducta mediante un lenguaje eufemista, difusión de la responsabilidad, atribución de culpa y deshumanización. Los cuales no sienten culpa, tratando a sus clientes de manera desconsiderada o agresiva. Siendo personas que pueden mantenerse durante años en la organización sin desarrollar problemas individuales, aunque sus actividades reflejan indiferencia, irresponsabilidad y cinismo, deteriorando la calidad del servicio.</p> <p>2) Individuos que experimentan remordimientos por no cumplir de manera adecuada su trabajo, sintiendo que quebrantan algún código ético, con la sensación de estar desgastados al no poder dar más de sí mismos y por el trato negativo que brindan a sus clientes. Experimentan sentimientos de culpa al punto de solicitar la baja laboral, acudir al médico, mayor frecuencia de problemas psicosomáticos</p>	<p>(Gil-Monte, 2008).</p>
<p>El estrés laboral está relacionado con una disminución de la calidad de vida y en la productividad del desempeño profesional, tanto a nivel individual como organizacional.</p>	<p>(Olivares, Vera, Juárez, 2009)</p>
<p>Presentan mayor prevalencia de Burnout aquellos sectores que tienen servicios humanos, en donde su función es proteger, mantener e incrementar el bienestar personal de los individuos, así como aquellas que involucren una alta carga emocional.</p>	
<p>La ambigüedad, frustración, escasas de autonomía/autoridad para tomar decisiones, poca o nula especificidad de las funciones del puesto.</p>	
<p>En un estudio en trabajadores de la industria automotriz se encontró una relación significativa entre el componente de Desgaste Psíquico e indicadores de riesgo cardiovascular: Colesterol Total y Colesterol de Baja Densidad.</p>	<p>(Medellín, Juárez, Vázquez, Gómez, García, García, Velásquez, &amp; Ávila, , 2009)</p>
<p>El Burnout está relacionado con pérdida del idealismo y de la simpatía para los pacientes.</p> <p>Karasek propone que los trabajadores con condiciones en el trabajo muy demandantes, bajo control y apoyo social pobre presentan enfermedades.</p>	

Observación.	Fuente.
Nakata y otros colaboradores han concluido que los trabajadores que presentan condiciones en el trabajo como relaciones humanas pobres, altas demandas del puesto, ambigüedad en la tarea, como consecuencia, generan mala calidad en el trabajo, menos aptitud para trabajar.	(Medellín, Juárez, Vázquez, Gómez, García, García, Velásquez, & Ávila, , 2009)
Cargas de trabajo pesadas, una carencia del control sobre horario, un aprendizaje y desarrollo limitado de las habilidades sugieren una activación del sistema regulador neuroendocrino, así como a enfermedades cardiovasculares e hipertensión.	
En profesores que presentan niveles altos en las dimensiones medidas con el CESQT-ed y el SDP en su totalidad, en su mayoría trabajan con un tipo de contratación base y cuentan con pareja (son casados o viven en unión libre).	(Mercado, & Ramírez, 2009).
La antigüedad (Mayor tiempo en el empleo) se ve relacionada con altos niveles en baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia.	
En cuanto a la variable Sexo no existen diferencias significativas para Burnout, pero para el desgaste psíquico existe una diferencia significativa donde las mujeres presentan puntuaciones más altas.	
La presencia del Burnout está relacionada con el ausentismo, deserción y apatía, afectando el rendimiento profesional en una baja calidad del servicio primordialmente y en un ámbito social empobrecido.	
En profesores solteros la puntuación de Burnout es mayor, así como en desgaste psíquico e indolencia.	(Noyola, & Padilla, 2009).
La antigüedad se encuentra relacionada positivamente.	
De acuerdo al tipo de contrato, el Burnout presenta mayor prevalencia al ser un contrato por tiempo indeterminado. (Considerando espacio maestro prioritariamente por contrato indeterminado)	
La jornada laboral (dos turnos) tiene mayor prevalencia con el Burnout en comparación de quien tiene una jornada laboral más ligera (1 turno).	

Observación.	Fuente.
<p>Altos niveles de burnout en los psiquiatras pueden tener un impacto en el trabajo con sus pacientes. Esto significa que la mejor forma de mejorar la satisfacción de los pacientes es mejorar el bienestar y la satisfacción de los psiquiatras.</p>	<p>(Tejada &amp; Gómez, 2009).</p>
<p>El modelo de Siegrist, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, plantea que el trabajo es una herramienta que satisface necesidades emocionales y motivacionales de las personas como el autoestima, la autoeficacia y la oportunidad de estructura social. Por lo que la falta de reciprocidad en estos intercambios tiene consecuencias negativas para la autoestima, la autoeficacia y el sentido de pertenencia.</p>	
<p>El modelo de Karasek, demanda-control, plantea que el mayor riesgo físico y mental en el trabajador se presenta cuando las demandas superan el control existiendo un empobrecido nivel de decisión, por lo que mayor decisión se asocia con mayor cumplimiento y satisfacción.</p>	
<p>El apoyo social actúa como un mediador entre las altas demandas laborales, un bajo control y el estrés según Karasek.</p>	
<p>Estar expuesto a altas demandas laborales, tener control, trabajar jornadas largas, ver confrontados los valores individuales y los del lugar de trabajo, no sentir reconocimiento por el trabajo realizado y tener una red de apoyo laboral poco eficiente, son elementos señalados como recurrentes por trabajadores que padecen Burnout.</p>	
<p>Fischer, Kumar y Hatcher encontraron que la falta de apoyo institucional, la escasa remuneración y el sentirse sobrecargado.</p>	
<p>La personalidad también ejerce un papel importante, ya que la percepción de contar con los recursos suficientes para afrontar una situación para resolverla ayudan a contrarrestar el Burnout.</p>	
<p>Rasgos obsesivos o perfeccionistas contribuyen al desarrollo del Burnout.</p>	

### **3.3 Signos y síntomas.**

De hecho Médicos Cirujanos con Burnout suelen cometer más errores en toma de decisiones especialmente en dilemas éticos, nuevos usos de antibióticos, nutrición artificial, resucitación cardiopulmonar, respiración artificial, entre otros; lo representa un resultado negativo a el cuidado del paciente puesto que estos errores se presentan acompañados de un trato escueto hacia el paciente con mayor cantidad de errores de juicio, dado que la toma de decisiones a las personas con Burnout causa ansiedad ya que está asociada con riesgos. Enmarcando que la mayor propensión al Burnout está en aquellos empleos donde la actividad está especialmente dirigida al cuidado de enfermedades crónicas y pacientes terminales (Moreno-Jiménez & Cols., 2008).

Otra respuesta común en Médicos es que el sentimiento de desaliento es el resultado de una incapacidad por sentir control sobre su propia actividad, dado que Médicos que se sienten con la capacidad para solucionar el malestar en pacientes, tienden a mostrarse más cómodos ante situaciones de riesgo o toma de decisiones. Así mismo, situaciones donde reconocen tener la libertad para prescribir medicamentos, ordenar test médicos y aumentar sus habilidades comunicativas influye en que no se presente una despersonalización hacia el paciente, ni un sentimiento de insatisfacción con su trabajo dado que su presencia influye positivamente en el mismo (Moreno-Jiménez & Cols., 2008).

En México un estudio sobre el síndrome de agotamiento en el sector salud, investigó el nivel de Burnout en un grupo de 450 médicos, enfermeras y paramédicos de 12 instituciones hospitalarias, revelando los siguientes datos: 10.9% presenta cansancio emocional, 19.6% despersonalización y 74.9% baja realización personal (Pereda-Torales & cols, 2009), lo cual representa un síndrome de apariencia insospechada pero con estragos importantes en población que directamente se encuentra en la atención y el servicio.

En otro estudio realizado en el Hospital de Zona con Medicina Familiar 36 de la Ciudad de Cardel en Veracruz, utilizando el Maslach Burnout Inventory, se encontró que trabajadores del hospital presentaban cuatro variables demográficas asociadas a Burnout: Escolaridad secundaria, Estado civil casado, Turno laboral vespertino y servicio de consulta externa (Pereda-Torales & cols, 2009).

Mientras que en otro estudio sobre Burnout realizado con trabajadores de confianza encontró que se relaciona dicho síndrome con el estado civil divorciado, separado, viudo y soltero a diferencia de trabajadores casados con red social y familiar. Además de que se encontró que en los trabajadores de confianza con responsabilidades, obligaciones, oportunidades, recompensas y retos en su desempeño se encuentran niveles bajos del mismo, verificando que el ambiente laboral empuja a la frustración y/o desesperanza cuando el trabajador considera dar más de lo que recibe (Cabrera-Pivaral & Cols., 2009), siendo el equilibrio en la relación entre esfuerzo y recompensa necesaria para un estado saludable en el individuo.

Finalmente, también dan cuenta que la ambigüedad en el rol desempeñado genera sentimientos de insatisfacción y frustración, especialmente si el trabajador no realiza funciones y responsabilidades que le permitan reconocimiento. De lo cual deviene categorizar a las personas de menor edad o menor experiencia laboral como las de mayor riesgo de presentar Burnout, pues dicho sector mantiene relaciones interpersonales más conflictivas debido a la poca experiencia en el ambiente laboral donde pueden tener dificultades para encontrar una ecuánime relación entre la relación de esfuerzo y recompensa debido a sus propias expectativas y ser inexpertos para conllevar relaciones laborales (Cabrera Pivaral & cols., 2009).

Añadido a lo anterior, Arenas, Monreal, Valdez y Bonilla en un estudio sobre el auto-cuidado de los médicos citado en Uribe-Prado (2007), encontraron una asociación entre el estrés con mala alimentación, poco descanso, poco esparcimiento y con largas jornadas de trabajo en varias instituciones de salud en México. Por lo que se podría suponer que el ambiente laboral, así como la implicación y el horario de trabajo son variables socio-laborales que se suman para que el trabajador presente el síndrome de Burnout.

### **3.4 Conclusión.**

Dada la necesidad de un instrumento para el estudio de estrés laboral en mexicanos, Uribe-Prado, García, Leos, Archundia, Pizano y Lozano desarrollaron un instrumento, con población mexicana obteniendo una alta confiabilidad de 91% al utilizar un cuestionario de 50 reactivos para medir desgaste ocupacional (Burnout) y utilizando variables demográficas como: edad, sexo, número de hijos, tipo de puesto, tipo de trabajo, tabaquismo, horas libres y trabajo; incluyendo también, variables psicosomáticas trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos, depresión, ansiedad y psicosexuales (Uribe-Prado 2007).

De dicho instrumento, posteriormente se realizó un estudio confirmatorio en población mexicana del cual el análisis factorial confirmatorio arrojó un total de 30 reactivos válidos para medir los 3 factores de desgaste ocupacional (Agotamiento, Despersonalización y satisfacción), creándose así un instrumento con suficiente validez para utilizarse en población mexicana que incluye 30 reactivos obtenidos en el estudio confirmatorio, más 40 reactivos psicosomáticos y los sociodemográficos, constituyendo una nueva versión del instrumento con un total de 110 reactivos, la cual permitió comprobar la sensibilidad del instrumento ante una nueva muestra de sujetos, que siendo diferente a la primera (Uribe-Prado, 2007) por lo cual se utilizara dicho instrumento para identificar Burnout en este estudio tomando en consideración las dimensiones de la misma prueba:



**Agotamiento:** Se refiere a la pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste y la fatiga. Describiéndose como la situación en la que el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a un nivel afectivo, donde existe un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas que hay que atender como objeto de trabajo.

**Despersonalización:** Factor que se manifiesta en irritabilidad, respuestas frías e impersonales, así como actitudes negativas hacia las demás personas ya sea con clientes externos o internos de la organización. También puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Por otro lado la persona que sufre esta situación es vista como una persona deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas y generando los siguientes comentarios: el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, o el alumno merece ser reprobado.

**Insatisfacción de logro:** Es una respuesta de insatisfacción con la que se describe a sí misma la persona, involucrando pensamientos negativos hacia sí mismo y el trabajo, lo cual incluye una tendencia del trabajador a evaluarse negativamente a sí mismo como a su labor, desembocando en afectar su habilidad y competencias en la realización del trabajo, así como deteriorar su relación con las personas que se ven involucradas en su trabajo.

**Psicosomático:** Signos y síntomas que se presentan en el individuo y que son identificables como riesgo para la salud mental y/o física, tales como: jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, depresión, ansiedad, alcoholismo, etc.

En conclusión, el Burnout será conceptualizado como un síndrome de quemarse en el trabajo, el cual refiere un conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos específicos negativos como consecuencia de

condiciones no favorables del trabajo realizado, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico bajo los siguientes componentes: agotamiento emocional y/o físico, despersonalización e insatisfacción, estando acompañado de una sintomatología tendiente a la enfermedad (Uribe-Prado & cols., 2008).

#### **4. Empleo**

Godínez es un sobrenombre general que se le da a aquellos afortunados oficinistas que suelen convivir los fines de semana con vestimenta causal y que en días hábiles visten formalmente dentro de sus posibles variedades, siendo esta una forma común de trabajo, mientras que otros ejecutan su labor en negocios emprendedores o en un trabajo informal, sin embargo en los anteriores casos se ejecuta un trabajo recompensado por ganancias que aseguran cierto potencial de adquisición y de asociación.

Teniendo cada uno sus propias circunstanciales laborales que aseguran relativamente una ganancia económica, contando o teniendo ausencia de normas legales que regulen su labor como: seguridad laboral, permanencia en el lugar de trabajo, prestaciones de Ley o superiores; de lo que se desprende un control y una recompensa de acuerdo a sus actividades generando un esfuerzo no sólo motor sino psicológico que puede implicar diferentes niveles de estrés tanto para motivar la productividad como para frenarla.

##### **4.1 Concepto.**

En un sentido amplio, el empleo implica un trabajo que puede ser entendido como un medio a través del cual el hombre puede sustentar su propia existencia en un mundo capitalista como el nuestro. En un contexto donde quien no cuenta con un capital puede acceder al mundo de los objetos materiales a través de

vender su trabajo, el cual puede en su forma básica, es valorado de acuerdo a las penas y fatigas que requiere ejercer una persona en un tiempo determinado, agregando valor a aquello que se produce (Marx, 1978).

Por lo que el trabajador vende su trabajo a fin de mantener un intercambio comercial que asegure un poder de compra, el cual le permita adquirir alimentos, vestimenta y demás artilugios que sean necesarios para satisfacer sus necesidades y/o deseos de compra. Sufragando tanto necesidades biológicas deseos artificiales modelados por la cultura, los cuales conllevan un motivador a que se satisface a partir del trabajo realizado (Kotler, 2008 ).

Así mismo, el termino empleo que comúnmente es utilizado en el mismo sentido que trabajo, es el lugar donde se realiza una actividad en condiciones contractuales o en ausencia de las mismas, por el que se recibe una remuneración, dicha definición es propuesta por Jahoda en 1987 citado en Mayor-Martinez & Tortosa-Gil (1990).

Definición que coincide con la descrita en la Ley Federal del Trabajo y la Ley Federal del Trabajadores al Servicio del Estado, las cuales son Leyes del trabajo aplicables en México de acuerdo a los apartados A y B respectivamente del artículo 123 constitucional referente a las condiciones de trabajo en México.

En primer término, la Ley Federal del Trabajo que regula las relaciones laborales del ámbito privado, establece en el artículo 20° (Breña-Garduño, 2010) que “Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le de origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.” Y en donde, referido en el artículo 8° el “Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Por lo que a efecto de esta disposición se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio”.

Seguido a lo anterior, la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado (Baéz-Martinez, 1989; & CDHCU, 2006), la cual se fundamenta en el

apartado B del artículo 123 Constitucional, indica en el artículo 3° que el “Trabajador es toda persona que preste un servicio físico, intelectual o de ambos géneros, en virtud de nombramiento expedido o por figurar en las listas de raya de los trabajadores temporales.” Indicando también en el artículo 15° que dicho nombramiento debe especificar sueldo (fracción V), carácter (Fracción III) y lugar en el que se prestaran los servicios (Fracción VI).

Por lo que podemos atribuirle al empleo la característica de formar una relación contractual formalizada mediante un contrato o suponiéndola a falta del mismo. Considerando que la actividad que se nombra como trabajo entiende una prestación de servicios de una persona a otra en virtud de una recompensa por la labor realizada, implicando un nombramiento y en su caso tareas asignadas por otra persona o Institución, pudiendo ser esta última de carácter privado o público.

En consecuencia el empleo es una relación de intercambio de valor que deriva en condiciones donde se recompensa el esfuerzo ejercido y el valor agregado, siendo un intercambio comercial desde el cual se pueden satisfacer necesidades tanto materiales como psicológicas.

#### **4.2 Necesidades.**

Existen varias necesidades a ser satisfechas por las personas en todo momento y que dirigen en gran medida la conducta de la misma en una búsqueda por satisfacerlas y alcanzar un bienestar. Dichos motivadores implican necesidades fisiológicas como deseos superiores como es la necesidad de logro, competencia, asociación, etc. Dichas necesidades fueron descritas por Abraham Maslow (1991), renombrado estudioso de la motivación humana quien menciona en su libro *Motivación y personalidad* que existen diferentes necesidades que motivan al hombre, implicando el ámbito puramente fisiológico hasta un bienestar integral a través de la autorrealización de la persona.

Maslow hace mención a las necesidades fisiológicas como esenciales para el organismo, tales como el hambre, sueño y la conducta sexual; teniendo como cualidad de dichas necesidades, poner en acción al organismo dirigiendo su conducta hacia toda acción que lleve a satisfacerlas, de forma tal que un organismo hambriento direccionará todos sus esfuerzos a alimentarse y a todas las acciones que supongan satisfacer dicha hambre, siendo el trabajo un medio asociado para adquirir alimentos que satisfagan esta necesidad.

Posteriormente en la medida en que las necesidades fisiológicas estén bien gratificadas, es decir en la medida que la ganancia obtenida en un trabajo satisfaga la propia subsistencia, el humano buscará cubrir una siguiente necesidad, la cual sería de seguridad, referida a buscar en su medio “confianza, estabilidad, dependencia, protección; ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura de orden, de ley y límites; fuerte protección, etc.” (Maslow, 1991, p. 26), lo cual lleva a pensar que los empleos con estas condiciones laborales estarían ofreciendo un medio para satisfacer esta necesidad inherente al hombre y así mismo buscados por el trabajador

Dicha sensación de seguridad es encontrada en empleos que ofrecen una relación contractual formal o que inclusive ofrecen seguridad social remitida a Prestaciones de Ley o superiores como seguro de vida, seguro médico o cobertura de gastos extensibles a nivel familiar, así como asistencia legal o psicológica. Dichas situaciones son percibidas como propias de un entorno estable y pacífico que le asegura cierta certidumbre en cuanto a un incidente de riesgo laboral, de salud familiar, imprevisto económico, etc. Lo cual se traduce en que las personas presentan una “...preferencia común por un trabajo fijo y estable, el deseo de una cuenta de ahorros y de un seguro como el médico, el dental, desempleo, de incapacidad, de vejez.” (Maslow, 1991, 26).

La siguiente y tercer necesidad que aborda Maslow una vez satisfecha la de seguridad, es la de: amor, afecto y sentido de pertenencia. La cual en caso de estar insatisfecha produciría que la persona se sienta intensamente en ausencia de amigos, compañeros o de hijos. Por lo que en palabras de Maslow, la persona

“tendrá hambre de relaciones con personas en general -de un lugar en el grupo o la familia- y se esforzará con por conseguir esta meta.” (Maslow, 1991, 28), relegándose a esta necesidad la profunda importancia del hogar, amigos, territorio propio, pares y en esencia el ambiente laboral de los cotidianos días de trabajo de donde se espera un ambiente oportuno para realizar no solo las actividades laborales sino vincularse a amistades que motiven e incentiven la estadía o en dado caso amortigüen las situaciones o cambios difíciles en el trabajo.

Consecuentemente surge una cuarta, la cual se caracteriza por una necesidad de estima, la cual se encuentra dividida en dos fracciones: 1) El deseo de fuerza, logro, adecuación maestría y competencia, confianza en el mundo, independencia y libertad; y 2) El deseo de reputación o prestigio, definida como un respeto o estima de las otras personas (Maslow, 1991). De modo que la satisfacción de esta necesidad inclina al trabajador a buscar satisfacer su necesidad de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, sin embargo la frustración de esta necesidad lleva a sentimientos de inferioridad, de debilidad y de desamparo; tal como podría observarse en personas desempleadas o en aquellas que no tienen un reconocimiento por su labor, como lo puede ser la inestabilidad en el empleo, la falta de oportunidades de crecimiento o el hecho de percibir como injusta la recompensa obtenida por su labor (Piqueras-Gómez, Rodríguez- Morejón & Rueda-Sabater, 2008).

Finalmente la necesidad de autorrealización, descrita como “... el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo con su idiosincrasia, llegar a ser todo lo que uno es capaz de llegar a ser.” (Maslow, 1991, p. 32), es decir la búsqueda de superación personal, la cual proviene de nuestra idiosincrasia producto de una comparación social que hacemos de nuestro Yo con nuestro entorno, de acuerdo a lo que pensamos y creemos, encontrando dicha necesidad resuelta en tanto nuestra búsqueda de sentido total sea sufragada, derivando en adquirir un sentido, tal como auto reconocerse como excelente padre, expresarse artísticamente, mejorar atléticamente o desarrollarse laboralmente expresado en

un aumento en la remuneración del trabajo, promoción, estatus derivado del nombramiento del puesto o un reconocimiento dentro del mismo entorno laboral.

La importancia de dichas necesidades radica en que la satisfacción de las mismas ejerce una promoción de la salud para el hombre que las experimenta, dado que las personas sanas deben de poder satisfacer victoriosamente cada necesidad de modo que finalmente logren escalar a la autorrealización y con ello lograr una percepción superior de la realidad, una mayor aceptación de sí mismo, mayor espontaneidad, autonomía, riqueza emocional y mayor productividad (Maslow, 1979), lo cual prácticamente son atributos favorables que repercuten en el ambiente en el que deciden desenvolverse, específicamente en el ámbito laboral.

De modo que el empleo no sólo adquiere una gran relevancia como un medio posible para satisfacer necesidades humanas al encontrar en él, a través del salario, la posibilidad de adquirir posibilidades en el mundo material (Marx, 1978) y así mismo la posibilidad de acumulación pecuniaria para quienes no son herederos de grandes fortunas Veblen (2008), sino que también, en el empleo se pueden satisfacer necesidades psicológicas de agrupación, pertenencia, autoestima, identidad y seguridad, dado que el empleo es el lugar al que las personas dedican gran parte de su tiempo (Mayor-Martínez & Tortosa-Gil , 1990). Por lo que trabajar es una oportunidad para desarrollarse y satisfacer muy variados aspectos, desde los puramente materiales hasta necesidades psicológicas, por lo que emplearse y mantenerse empleado se vuelve fundamental en una sociedad de relaciones comerciales como la nuestra.

#### **4.3 Elemento significativo para el hombre.**

Para el hombre, laborar involucra un significado importante y anterior a la integración del individuo a un empleo, pues desde edad temprana comenzamos a prepararnos para trabajar, entendiendo el trabajo como un pilar para poder vivir en

un mundo de intercambios comerciales y como miembro de una sociedad que espera una contribución de la persona a través de un trabajo realizado.

Interesantemente el fuerte significado que contiene el trabajo no se adquiere en nuestra etapa económicamente activa sino desde los condicionamientos socio-familiares, que sugieren un conjunto de creencias y/o valores asumidos que conducen a perseverar en buscar un empleo, mantenerlo y considerar al mismo empleo como elemento importante para la vida, inclusive como la vida misma para algunos, lo cual se ha llegado a reconocer como parte de una particular personalidad con centralidad en el trabajo (Montilla-Pérez, 2005).

Dicho fenómeno involucra una fuerte significación del trabajo, donde el individuo valora y sobrevalora el trabajo repercutiendo en las vivencias y cambios fuera o dentro del empleo, ya sea de forma positiva o negativa, siendo más lábiles aquellos con una personalidad centrada en el trabajo que quienes mantiene una vida equilibrada entre el trabajo y los demás aspectos de su vida. De hecho, las personas con mayores índices de centralidad en el trabajo sufren en mayor proporción depresión en caso de despido o jubilación, así como mayor estrés si en su labor se presentan situaciones de incertidumbre laboral, situaciones con poco reconocimiento laboral o pérdida del control sobre las propias labores.

De lo que deviene que por una parte el empleo puede ser una fuente de satisfacciones personales, teniendo un carácter retador, divertido, e incluso despertar emociones y sentimientos gratificantes; y por la otra, también puede ser frustrante desalentador, desmotivador, fuente de estrés, depresión; en general de sentimientos y emociones desagradables. (Mayor-Martínez & Tortosa-Gil, 1990)

De hecho recordando que gran parte de nuestro tiempo lo pasamos en nuestros recintos laborales; los sentimientos y emociones pueden llegar a ser resultado de las condiciones laborales que son evaluadas por el sujeto que toma en cuenta tanto el contenido de las tareas dispuestas a su labor como los aspectos económicos y condiciones de trabajo, el ambiente laboral y las condiciones de control, así como la retribución del mismo.



Por lo que sin perder de vista que aunque significar el trabajo como un medio para lograr un ingreso económico es una de las condiciones más valoradas del trabajo, entendiendo que la remuneración percibida, puede proporcionar además de valor económico, valor social, proporcionando estatus y prestigio (Mayor-Martínez & Tortosa-Gil , 1990; Veblen, 2008), también es necesario hacer notar que no es el único indicador de la preferencia de una persona hacia un trabajo ya que las personas tienen más necesidades psicológicas.

Inclusive el propio empleo connota una característica positiva para quien lo consigue, es decir una cualidad de logro así como lo es conservar el mismo, ejemplo de ello son las aseveraciones populares positivas al trabajo como siguen: “Un hombre trabajador”, “Alguien responsable”, “Estudio, para tener un buen trabajo”, o por el lado contrario: “Tan sólo un ama de casa”, “No trabaja, ni estudia.” “No hace nada.”, “Nini”, “Sin oficio ni beneficio”, aplicadas a todos aquellos que se encuentran sin integrarse al mundo laboral, de lo cual deviene pensar en el trabajo como parte de la personalidad de la persona.

De hecho, la clase trabajadora que es la inmensa mayoría convive con personas que trabajan y a partir de las cuales forma una perspectiva de vida que incluye el trabajo como futuro inherente a la etapa adulta, percepción que difiere las clases altas que como dice Veblen (2008), para las clases altas puede llegar a tener mayor valor quien no trabaja que quien trabaja, a no ser que el trabajo esté acompañado de una connotación de idolatría o poder basándose en el status.

Por lo que el trabajo no sólo es necesario para la clase trabajadora en cuestión salarial sino como enigma en el que encuentran significado a su propia existencia y donde se logra una cierta realización mediante la integración al mercado laboral a partir de las interacciones sociales que de él se desprenden como a partir del estatus que enmarca el puesto desempeñado.

Es entonces que a partir de la división del trabajo también devienen la división en el estatus de cada labor, donde “un trabajador común”, quien es aquel que trabaja solo para ganarse la vida, tiene un valor moral inferior de aquel que

ejerce una actividad intelectual o de jefatura, aunque ambos sean asalariados. Siendo este valor moral parte de la retribución no sólo monetaria sino de significado para el empleado, el cual en caso de perder el empleo no solo significaría la pérdida de acceso a capital monetario sino también significaría perder valor moral, cierta valía del Yo.

Es así como el trabajo puede generar en la persona un sentimiento de identidad y pertenencia que al mismo tiempo incluiría un cierto temor a perderlo, a dejar de poseer eso sobre lo que se ha construido dicha identidad, siendo que la persona deposita en el trabajo significados de sí misma, proponiendo una relación entre el tipo de trabajo e incluso de la dignidad que ese trabajo conlleva (Erickson, 1976; Veblen, 2008).

Por lo que mantenerse empleado no sólo representa poder solventar las necesidades fisiológicas del organismo a través del salario en una sociedad de trabajos especializados como lo es la cultura mexicana, sino que también cumple como medio para cubrir funciones psicológicas de estatus, identidad, seguridad, control y competencia que son tomadas en cuenta tanto por la persona como por la organización.

#### **4.4 Estrés en el trabajo.**

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este afectan la salud del trabajador (Olivela, s.f.); generando que “Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.” (Leka, 2004, p.1)

De este modo “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, 2004, p.3).

Pues como mencionaba anteriormente, el estrés es una respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes requiriendo continuas adaptaciones, que por tanto, exigen cierta cantidad de activación necesaria.

Generando tanto efectos positivos al tener una vida productiva con ciertas satisfacciones, como situaciones de carácter negativo para la salud en caso de que la persona mantenga un estado de estrés elevado y prolongado, desgastándose así la salud de la trabajador. Dado que la actividad constante no permite reponerse a siguientes situaciones manteniendo detrimentado el mismo nivel de productividad y generando un desgaste del propio cuerpo.

Puesto que cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja pueden verse afectadas. Condiciones que serán descritas a continuación tanto para el trabajador como para la empresa, acorde a las postuladas por la Organización Internacional del Trabajo el Trabajo en Leka (2004).

Efectos nocivos del estrés para el Trabajador:

- Emociones: ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación, así como disfrutar cada vez menos del trabajo y sentirse menos comprometido con este.
- Pensamientos: excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.

- Conductas: tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas; aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas; mayor predisposición a accidentes; aumento o disminución del apetito, así como del sueño.

- Cambios físicos: (1) Músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada o palpitaciones, temblores, boca seca. (2) Sufrir problemas físicos graves como: Cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, y trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores)

Efectos del estrés para la organización:

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo.
- Deterioro del rendimiento y la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras.
- Aumento de la tasa de accidentes.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos nocivos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de problemas legales como son las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
  - Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.
  - Aumento de la rotación de personal.

Teniendo como principales factores psicosociales y generadores de estrés aquellos aspectos que involucran la administración del personal, sistemas de

trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas internas; siendo estos factores que guardan estrecha relación con las demás preocupaciones del trabajador derivadas de sus propias circunstancias como son las familiares, de su vida privada, de elementos culturales, nutrición, facilidades de transporte, vivienda, salud y preocupación la seguridad en el empleo (Olivela, s.f.), Siendo estas últimas de vital importancia para la Organización Internacional del Trabajo, pues están consideradas como características que provocan estrés, y siendo descritas en el apartado de *Perspectivas profesionales, estatus y salario* (Leka, 2004)

#### **4.5 Estabilidad en el empleo.**

El trabajo estable y fijo genera la sensación de ser competente, sentimientos de contribuir a la sociedad, y una mayor autonomía para planificar la vida fuera del trabajo, siendo de mayor importancia para las personas. (Mayor-Martínez & Tortosa-Gil , 1990). Siendo la necesidad de seguridad un eslabón importante para la salud de las personas y en específico para las personas que trabajan pues dicho sector busca mantener sus condiciones, tanto materiales como psicológicas, actuales y futuras.

De hecho, Mohr en un estudio longitudinal, buscó el mejor predictor del estado de salud psicológica en trabajadores manuales y encontró que, de entre varios estresores, la incertidumbre por conservar el empleo fue la variable con mayor peso en esta predicción (Vázquez-Díaz et al, 2010). Lo cual nos lleva a pensar que al encontrarse en un trabajo que no provee dicha estabilidad el trabajador presentaría mayor cantidad de estrés y cierta angustia por la posible pérdida del empleo. Estrés que puede prolongarse durante toda la estadía del trabajador representando detrimentos a la salud del individuo y a la organización, asociándose con un gran número de bajas y de morbilidad (Vázquez-Díaz et al, 2010).

Siendo reconocida la inestabilidad en el empleo como un factor psicosocial predictor de estrés, inclusive para la Organización Internacional del Trabajo (s.f.), quien menciona que este factor tiene repercusiones en la salud del individuo con mayores o menores implicaciones dependiendo de factores protectores como puede ser el género, apoyo social, razones culturales, el significado dependiente del trabajo y la personalidad (Rodríguez-Feijó, 2004). Siendo la personalidad con centralidad en el empleo, dirigida al éxito y con sobreimplicación en el trabajo, la personalidad que se expone en mayor medida al estrés; teniendo como factor protector las redes sociales o vínculos que cree con otros grupos (Montilla-Pérez, 2005).

En este sentido, inestabilidad es definida por el diccionario de la Real Academia Española (2013) como falta de estabilidad, concepto último que nos remite a aquello 1) Que se mantiene sin peligro de cambiar, caer o desaparecer (Economía estable), 2) Que permanece en un lugar durante mucho tiempo (Inquilino estable) y 3) Que mantiene o recupera el equilibrio (Un coche muy estable). De lo cual Inestabilidad sería la característica que indica o prevé un peligro de que algo cambie, desaparezca o deje de permanecer, imposibilitado una duración firme o constante.

Por otra parte, Reynoso Castillo Carlos en su libro *Permanencia de las relaciones de trabajo* en Macías-Vázquez (s.f.), menciona que desde el punto de vista del derecho laboral como protector de la clase trabajadora, la estabilidad representa un “valor” inherente a la conformación y la vida de la relación trabajador-empleador, siendo una manera de garantizar una situación permanente al trabajador respecto de su empleador, refiriendo así, una dignificación de tener un ingreso y a adquirir derechos como: antigüedad, protección de la salud y en términos generales darle seguridad jurídica al trabajador.

Consecuentemente Mozart Víctor en su libro *La estabilidad en el empleo* citado en Macías-Vázquez (s.f.), también asegura que la estabilidad en el empleo debe concebirse como: “el tiempo en que la naturaleza de la relación lo exija, si está indefinida no se podrá separar al trabajador, salvo que existiera causa para

ello, si es por tiempo o por obra determinados, mientras subsista la materia de trabajo el trabajador podrá continuar laborando, en otras palabras el patrón, por regla general, no puede dar por terminada la relación laboral caprichosamente. En todo caso la relación laboral habrá de subsistir hasta su terminación <<natural>>”.

Lo cual se contempla también en la Ley Federal del Trabajo determinando la naturaleza del trabajo denotando como comportamiento típico en la relación laboral la creación de un contrato legal y legítimo que asegura para las partes la estabilidad en el empleo, nombrando una relación por tiempo indefinido o definido, que tiene repercusiones en el intercambio de “valor” que obedece dicha relación laboral.

En opinión de Soto Cerbón en Montalvo-Romero (s.f., p.2). “El hombre trabajador dentro de la relación laboral en la empresa y para la cual debe de aplicarse el principio de estabilidad, mientras voluntariamente realiza su labor y cumple con su área de responsabilidad, tiene indudablemente derecho a ese trabajo y a las condiciones generales y particulares que corresponden al puesto que desempeña”.

Es en este sentido Mario De la Cueva en su libro *El nuevo derecho mexicano del trabajo*, 1978 página 219, citado en Trejo Sánchez (2011) argumenta que el contrato en el trabajo tiene como “finalidad inmediata vivir en el hoy y en el mañana inmediato, pero al nacer miró apasionadamente a la seguridad social, porque su finalidad mediata es preparar el vivir del trabajador en la adversidad y en la vejez. De estas dos finalidades se desprende su esencia: La estabilidad en el trabajo es la certeza del presente y del futuro”

Lo cual coincide con la legislación mexicana suprema, La carta Magna (CDHCU, 2012), en sus artículos 5° y 123°, en los cuales se establecen las normas que regulan la estabilidad en el empleo y el despido individual. Con respecto al artículo 5° Constitucional en el penúltimo párrafo se manifiesta que

“El contrato de trabajo sólo obligará a prestar el servicio convenido por el tiempo que fije la ley, sin poder exceder de un año en perjuicio del trabajador, y no podrá extenderse, en ningún caso, a la renuncia, pérdida o menoscabo de cualquiera de los derechos políticos o civiles.” (CDHCU, 2012)

También a partir de lo expuesto por Montalvo Romero (s.f) la estabilidad en las condiciones de trabajo genera cierta seguridad en el empresario, pues le permite prever y planear circunstancias del mercado, de competencia, de costos de la materia prima, innovaciones tecnológicas, costos de mano de obra, etc., que le permitirán a su empresa el cumplimiento de sus objetivos dentro de los cuales los trabajadores disfrutarán de sus beneficios y utilidades.

Por lo que de acuerdo a los acuerdos concatenados en un contrato se establece entonces la estabilidad o flexibilidad del trabajo en el derecho laboral, a reserva de haber una contratación “atípica o precaria” en la que los horarios y la duración del trabajo son diferentes a los regulares; es decir donde pueden existir varios patrones con contratos en los que no se protege al trabajador contra el despido y el trabajo puede prestarse fuera de la empresa. De lo que deviene la explicación de un contrato más flexible o tendiente a lo inestable. (Montalvo-Romero, s.f.), estando dichos contratos contemplados en la ley como excepcionales; tal es el caso del contrato por obra o servicios determinados como el trabajo a domicilio, trabajo aeronáutico, etc.

Así mismo, la principal amenaza del principio de estabilidad laboral, lo representa el auge que está teniendo la contratación por obra o tiempo determinado, que eran considerados como casos excepcionales; en consecuencia, el trabajador muchas veces, está optando por ceder o reducir su resistencia a las innovaciones tecnológicas y se interesa por una mayor especialización que le conduzca a una eficiencia y productividad aceptables para



conservar su empleo, es decir cediendo su estabilidad por tener algún tipo de oportunidad laboral (Montalvo-Romero, s.f.).

De esta forma, la estabilidad de las condiciones en el empleo se refiere a la duración más o menos permanente en una empresa y en ese sentido, puede ser absoluta o relativa dependiendo de la modalidad de contratación (Macías-Vazquéz, s.f.) permitiendo asegurar medianamente el presente como el futuro próximo. Es decir, hay una estabilidad laboral absoluta cuando la relación de trabajo es indefinida y habrá una estabilidad del trabajo relativa, cuando se trate de una relación laboral por tiempo u obra determinada, así mismo de aquellas que se desprenden de una contratación exenta de regulación legislativa o de relaciones puramente comerciales sin responsabilidades patronales.

#### **4.6 Relaciones laborales en México.**

En México el trabajo es regulado por dos grandes leyes que se desprenden del artículo 123 constitucional: La ley Federal del Trabajo y La ley Federal de Trabajadores al servicio del Estado generando contrataciones regidas por el derecho laboral y que aseguran cierta seguridad social. Existiendo también otras formas de empleo informal en las que se lleva a cabo el trabajo, como lo es el empleo por honorarios (Contrato civil), Outsourcing (Contrato civil y/o comercial) y el autoempleo (Contrato civil o sin contrato)

Dado que el trabajo en México no sólo es regulado mediante contratos laborales correspondientes al trabajo formal bajo un salario en intercambio a un trabajo realizado, sino también en el área comercial se estriban Asesores de Ventas bajo formas de empleo reguladas mediante contratos comerciales utilizando intermediarios (Outsourcing) y que promueven el negocio propio como medio de empleo bajo premiaciones de bonos y/o facturando por honorarios, se

describirán los tipos de relación laboral que regulan en cierta medida estos empleos.

#### **4.6.1 Contrato laboral.**

La Ley Federal del trabajo establece en su artículo 25, que los empleadores se encuentran obligados a establecer las condiciones de trabajo con sus empleados, a través de Contratos por escrito que en caso de no cumplirse con dicha obligación legal, éstos se hacen acreedores a sanciones de carácter administrativo y legal (Breña-Garduño, 2010), encontrando también, los siguientes tipos de contratación:

**Por tiempo indeterminado.-** Tipo de Contrato que se encuentra regulado en el artículo 35 de la LFT, aplicando a casos en los cuales la naturaleza de las funciones desempeñadas por los empleados son de carácter permanente.

**Por tiempo determinado.-** Tipo de Contrato regulado por el artículo 37 de la LFT, el cual establece una contratación del trabajador por un tiempo menor a 6 meses, suponiendo una contratación que justificada siempre y cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a llevar a cabo y cuando tenga por objeto sustituir temporalmente a un trabajador previo del patrón.

**Por obra determinada.-** Tipo de contrato establecido en el artículo 35 de la LFT, el cual establece que este contrato únicamente es permitido cuando lo exija la naturaleza de las labores a realizar, y específicamente como su nombre lo indica por una obra en un período de tiempo, cualidades que se encuentran en la industria de la construcción y minería según lo dispuesto en el artículo 38 de la LFT, indicando que las condiciones favorables para continuar la relación laboral culminan al darse por terminada la obra o extracción de minerales y en caso de continuar aquella materia sobre la cual se trabaja, deberá de determinarse una relación laboral por tiempo indeterminado.

**Contrato para personal de confianza:** Por otro lado también establece relaciones especiales de trabajo en el capítulo primero del Título sexto, en donde describe la relación laboral de Trabajadores de confianza, trabajadores contratados con una variación de los anteriores presumiendo que dicho personal es de confianza para cierta realización de trabajo o del manejo de cierta información. Así mismo, según el artículo 185 de la misma ley, en este contrato la rescisión del mismo se liga a un motivo o presunción razonable de la pérdida de confianza, aun cuando no coincida con las causas justificadas de rescisión a que se refiere el artículo 47 de la LFT, sobre la cual se rigen los anteriores tres tipos de contrato ya mencionados.

De modo que el trabajador de confianza puede ejercer estando regulado por un contrato por tiempo determinado como también indeterminado, incluyendo los demás tipos de trabajo especificados en el Título Sexto de la Ley Federal del Trabajo dependiendo de la naturaleza de la labor a ejercer.

Por otro lado, en la Ley Federal de trabajadores al Servicio del Estado (CDHCU, 2006) que corresponde a los servidores públicos se establecen dos tipos de trabajadores: confianza y base. Los trabajadores de confianza están dispuestos por un periodo temporal; mientras que los trabajadores de base cuentan con permanencia en el puesto después de los primeros seis meses de servicio posteriores a su contratación en esta categoría, siendo similar el contrato a un contrato por tiempo determinado e indeterminado respectivamente.

De lo cual se desprende la permanencia del empleo y la seguridad de mantenerse en el mismo a través del tipo de contrato, estableciendo las condiciones temporales sobre las cuales se lleva a cabo la contratación, segmentando según la duración de gestión, como sigue:

- **Contrato por tiempo indeterminado:** Tipo de contrato para trabajadores que laboran con independencia de la duración del espacio de trabajo, presumiendo la inexistencia de la culminación del trabajo, siendo así mismo una labor estable.

- Contrato por tiempo determinado: Trabajadores por tiempo determinado no mayor a un año, presumiendo la existencia de condiciones que limitan la continuidad del trabajo o asumiendo un periodo que indica generar los resultados esperados.

- Contrato por obra determinada: Trabajadores que son contratados por la duración de un proyecto u obra, asumiendo que al término del proyecto no se requerirá más de la ejecución del trabajador.

- Contrato para trabajadores de confianza: Trabajadores con diferentes tipos de contrato, presumiendo el manejo confiado de algún cargo o información, dicho trabajador de confianza tiene derecho a prestaciones sin incluir el derecho a sindicalizarse o a huelga.

Estableciendo en cada tipo de relación laboral un grado relativo de seguridad en la permanencia del empleo estableciendo normativas que aseguran la misma, generando mayor estabilidad aquellos contratos indeterminados incluyéndose la llamada basificación en el sector público que aquellos que son contratados por tiempo determinado u obra determinada o que simplemente están ausentes de regulación laboral laborando sin contrato laboral.

Siendo necesario tomar en cuenta otro tipo de relación laboral que está contemplada en la realidad mexicana según reporta el INEGI (2009), es decir: el trabajo exento de contrato escrito, el cual es descrito como un factor de la relación laboral con mayor inestabilidad en el empleo por el INEGI. Por lo que en lo sucesivo será tomado en cuenta como otro tipo de contratación que aunque al carecer de contrato escrito mantiene una relación laboral al recibir un salario o bien en pago del trabajo ejercido o valor agregado vendido por una persona.

De tal forma que la estabilidad en el empleo se medirá en relación a los contratos con los cuales son contratados los trabajadores, de forma que quedaría

de la siguiente manera: Contrato indeterminado, contrato por tiempo determinado, contrato por obra determinada y trabajo sin contratación formal.

#### **4.6.2 Outsourcing.**

Outsourcing es un término inglés muy utilizado en el idioma español, pero que no forma parte del diccionario de la Real Academia Española (2013) siendo su vocablo equivalente en español como *subcontratación* a partir de la prestación de servicios que una empresa realiza a otra para que realice determinadas tareas que, originalmente, fueron asignadas a la primera, consistiendo en movilizar recursos hacia una empresa externa a través de un contrato comercial, de forma que la persona subcontratada desarrollará actividades en nombre de una empresa ejerciendo en otra.

Se plantea que el Outsourcing inició y se mantiene en gran medida gracias a la distribución del trabajo y la especialización del mismo, denotando su origen gracias a la etapa *Fordiana* de producción, en donde se divide el proceso de producción de tal modo que se permite dividir tareas y por tanto contratar diferentes recursos humanos para realizar aquellas divisiones que se han hecho en el proceso productivo; dicho modelo de explicación adquiere el nombre de Post-Fordismo.

Habiendo surgido a partir de la informalidad del sector agrario una economía flexible en el cambio de una economía agraria a una industrial, creándose a partir de esta informalidad el llamado Outsourcing, pues el intermediario que presta los servicios de mano de obra, creando una relación laboral con sus trabajadores y una relación comercial con quien se ejercía dicha mano de obra. Sin embargo, el Outsourcing actualmente es un fenómeno que ciertamente depende de la especialización de la empresa dado que la división de tareas permite que sea un especialista el que se encargue fijamente a dicho apartado productivo denotando.

De hecho, en la actualidad el Outsourcing parece ir en auge dada la tendencia globalizadora y las características neoliberales del mercado en México,

tomando en cuenta que actualmente ya existen varias empresas con dirección en México que ofrecen servicios de Outsourcing como son: Atento México, Mexicana, EDS de México, Grupo Sitel de México, Impulse Telecommunications de México, Tele Tech México, Telshop de México, Teleperformance, Man-power, entre muchas otras que de hecho dedican gran parte de su esfuerzo a contratar personal en constante rotación, creando juntas de reclutamiento para cubrir sus vacantes, pues dichas empresas son quienes más presencia tienen en dichas juntas.

Este tipo de contratación encuentra sus ventajas para la empresa ante la cual se prestan los servicios del trabajador, dado que la empresa no se responsabiliza de nóminas directas de la plantilla, liberando a la empresa sobre la cargos y obligaciones patronales que sería necesario asumir en caso de contratar al trabajador directamente. Siguiendo a José Antonio Bohon Devars (2009), catedrático y titular de Matemáticas de la Universidad Anáhuac México Sur en su publicación para CNNexpansión, las ventajas y desventajas del Outsourcing serían las siguientes:

#### **Desventajas:**

- Los trabajadores subcontratados no son empleados pagados por la empresa, por lo cual no tienen un incentivo de lealtad hacia ésta. No tienen un sentido de pertenencia.
- Son trabajadores son contratados por "proyecto", a pesar de que la tarea que realizan suele ser continua y resulta en renovaciones de contrato, generando la "huida" de los trabajadores que constantemente buscan un empleo de mayor calidad, con lo cual la calidad del servicio se suele resentir, ya que sustituir a los empleados que se van, no es fácil.
- Alta rotación de personal de la empresa debido a que sus empleados hacen trabajos muy rutinarios, repetitivos, que no les ofrece un espacio de promoción o de integración real a la empresa que los contrata.

- Elimina puestos de trabajo de la empresa contratante porque son los "externos" los que comienzan a realizar las actividades no prioritarias de la empresa.

### **Ventajas:**

- La empresa contratante se puede dedicar a realizar sus competencias clave y en consecuencia aumentar su rentabilidad. Se concentran todos los recursos para desarrollar nuevos productos y hacer innovaciones.

- La empresa contratante del Outsourcing disminuye los costos de reclutamiento, selección y capacitación entre otros, en caso de ser inexperta, ya que corren por cuenta de la empresa contratada.

- Permite obtener productos de mejor calidad ya que la empresa se enfoca en su propio producto y venta del mismo.

- Reduce el número de tareas rutinarias para la empresa trasladando las mismas al Outsourcing.

Por lo que este tipo de contratación tiene como objetivo beneficiar al sector empresarial reduciendo los costos inmediatos, dado que la empresa puede subcontratar capital humano sin tener que verse obligada a respetar derechos laborales como opción de contratación reduciendo costos aunque esto implique que el trabajador tenga un trabajo inestable.

Por lo que, cabe mencionar, que las personas que laboran bajo contratos de Outsourcing tendrían un contrato laboral con la empresa Outsourcing contratante sin una responsabilidad directa laboral con la empresa en la que se trabaja. Pues la relación entre el Outsourcing y la empresa en la que se destinan los servicios del trabajador está regulada por un contrato comercial, implicando obligaciones legales para ambas partes establecidas en el contrato, pero sin otorgar estas responsabilidades u obligaciones propias de un contrato laboral directo (Echaz-Moreno, 2008).

Por lo que el contrato utilizado en el Outsourcing tiene un carácter comercial y por ello sería a disposición de las siguientes figuras cualquier término del mismo: actores, escenario y finalidad. Interviniendo cuando menos un comerciante (actor), que se da en el ámbito empresarial (escenario) y apunta hacia el comercio (finalidad). Cuestión que como plantea Joaquín Garrigues en Echaz-Moreno (2008) es una relación laboral con ausencia formalidad y que no asegura al trabajador la permanencia de su empleo ante la empresa ante la cual presta sus servicios.

Retomando, el Contrato por Outsourcing no exige una subordinación explícita del trabajador con la empresa contratante de los servicios por lo que la contratación mediante un Outsourcing queda tipificarlo no como contrato laboral sino comercial que crea una desvinculación laboral para la empresa sobre la cual se prestan los servicios que para fines prácticos también lleva a una desvinculación de valores con la empresa, dado que desde el inicio de la prestación de sus servicios el trabajador no tiene pertenencia legal ni real a la misma.

Siendo el incentivo de ahorro económico y efectos legales lo que facilita que las empresas recurran a otra para adquirir un recurso humano que posibilite el cumplimiento de sus objetivos mediante una colaboración temporal a partir de la prestación de servicios dentro de la empresa. Servicios que son complementarios a las actividades accesorias o no vinculadas directamente al giro del negocio, incluyéndose también los servicios de alta especialización y en sí para cualquier puesto que la empresa contratante del Outsourcing se considere incapacitada para dirigir o llevar a cabo el proceso de reclutamiento y mantenimiento puesto.

Por lo que la definición que utilizaré para la contratación por medio de un Outsourcing es el empleo que depende de un "... acuerdo de voluntades mediante el cual una empresa cliente encarga al outsourcer la prestación de servicios especializados, en forma autónoma y duradera, que le permitirán la realización de su core business [objetivo de negocios]." (Echaz-Moreno, 2008, P. 771)



### 4.6.3 Trabajo por Honorarios.

Otro tipo de contrato es el llamado por *Honorarios*, el cual es un vocablo que se aplica a las retribuciones que perciben aquellas personas que desempeñan actividades liberales, en contraposición al salario o sueldo que es la remuneración que le corresponde al trabajador en relación de dependencia, implicando este último una subordinación del trabajo ejercido ante cierta persona o empresa considerada como patrón.

Históricamente, *Honorario* proviene de la antigua situación de aquellos que ejercían tareas como médico o abogado en forma gratuita, solo por el honor de desempeñarlas. Posteriormente se transformaron en actividades monetariamente retribuidas quedando la denominación para designar la actividad de un profesional libre, como puede ser un: médico, abogado, arquitecto, contador, psicólogo, etcétera. Que desempeña su función debiendo extender al cliente una correspondiente factura o recibo por los servicios prestados, y así mismo tributar a los organismos recaudadores del Estado lo que corresponda de acuerdo a sus ingresos.

Ejemplo de ello es el trabajo propio del profesional que acuerda con otro individuo la prestación de un servicio como relación de trabajo y el cobro por el trabajo realizado, de lo cual deviene que sea un contrato civil, que por ejemplo en un servicio médico el paciente concurre al médico por la prestación de un servicio profesional paga una suma acordada y el médico (trabajador por honorarios) a cambio extiende además de su servicio un recibo o factura, terminando ahí la relación económica entre ambos.

Por otro lado, en el ámbito laboral empresarial donde hay horarios de trabajo, lugares de trabajo y cierta subordinación del trabajo, es utilizado este tipo de contratación por honorarios simulando una relación diversa mediante “acuerdos de voluntades” (Zavala-Gamboa, 2011), aprovechando la facultad del profesional

posibilitado para emitir recibos o facturas para contratarle por honorarios y así evitar registrarlo como empleado, desobligándose del deber para abonarle vacaciones, licencias, aguinaldo o cubrir gastos por accidentes de trabajo, enfermedades, protección a la maternidad, sin aportes jubilatorios, sin seguridad social, así como sin pagarle indemnización por despido; es decir, este tipo de relación laboral libre de obligaciones patronales desintegra al trabajador de seguridad social y laboral.

Cuestiones a las cuales están explícitamente excluidos los trabajadores por honorarios en acuerdo al artículo octavo de la Ley Federal del trabajo (Breña-Garduño, 2010), en donde se reconoce que los trabajadores que presenten sus servicios mediante contrato civil están sujetos al pago por honorarios, excluyéndose de las normativas del contrato laboral que manifiesta la misma LFT.

Sin embargo para celebrar un contrato por honorarios con una empresa, las tareas que preste el profesional deben hacerse sin subordinación, es decir encargar al profesional un trabajo, teniendo éste que realizarlo por su cuenta y por un tiempo determinado, pues en caso de extenderse en el tiempo dicha labor, o que el profesional este recibiendo indicaciones de quien lo contrató debiendo cumplir ciertos horarios predeterminados, por más que se halla celebrado el contrato por honorarios, la jurisprudencia lo deberá considerar una relación laboral.

Sin embargo en este tipo de relación laboral el empleado al tener una relación de dependencia con un tiempo durante el cual, la labor subsistió considerado como tiempo de trabajo, fungiría como comprobación de una relación laboral, sobre todo a los efectos indemnizatorios que no corresponderían si se tratara de un contrato de honorarios. De hecho, si el trabajador fuese despedido sin causa los documentos probatorios de la subordinación (Correos, pagos, horarios establecidos, subordinación por jefe directo, etc.) se tomarían como presunción de un empleo que podría reconocerse durante el laudo (Zavala-Gamboa, 2011).

Por lo que el Contrato por Honorarios es entendido como aquel contrato civil en el que no repercuten los derechos ni obligaciones legalmente estipulados en un contrato laboral y en el que tampoco se explicita la subordinación del trabajador al contratante, pero que sin embargo se reconoce popularmente como relación laboral, dados los servicios que el trabajador presta al contratante sin un contrato laboral de subordinación de sus labores, implicando ausencia de un derecho a las prestaciones de ley que aseguren la seguridad laboral y social del trabajador.

#### **4.6.4 Autoempleo.**

El Autoempleo es una alternativa en el mercado laboral para quienes amasan ganancias mediante su propio empleo gracias a una imposibilidad por encontrar una labor formal o para aquellos sin deseo de un empleador. De forma que la persona crea su propio trabajo haciendo uso de su ingenio, así como de su capital y su propio esfuerzo para lograr una oferta para el trabajo desempeñado.

En este camino puede pasar de emprender su propio trabajo a ser un empresario, pues con el tiempo puede convertirse en un empleador generador de empleos para más gente de forma que se adueña de los medios de producción suficientes como para emplear a otros dentro de su propia actividad, lo cual lo puede llevar a administrar el negocio o seguir siendo empleado de su propio negocio, lo cual implica nuevamente un autoempleo.

En esta forma de empleo, también podría confundirse con el trabajador por honorarios, ya que puede facturar para un cliente y servirle a razón de un objetivo determinado; pero la diferencia recae en que la prestación de servicios se da de manera plenamente autónoma aunque y no necesariamente mediante un contrato por honorarios sino mediante la venta de un servicio o producto como relación comercial sin absolutamente denotar una relación de subordinación con un patrón.

Por lo cual la etiqueta de autoempleo refleja control sobre el propio trabajo tanto operativo como administrativo, es decir tanto en la ejecución del trabajo

como en la dirección del mismo. Por lo cual se puede reconocer en este tipo de empleo un trabajo autónomo y por la naturaleza de su labor pueden ser parte de este sector profesiones libres, freelance, comerciantes y comisionistas.

García-Jiménez en el 2002 citado en Valencia Agudelo (2012) plantea que el autoempleo es “La puesta en marcha de una actividad económica, por una o varias personas, con el objetivo fundamental de conseguir con ello una ocupación de trabajo, siendo precisamente el trabajo su principal aportación e interés en la empresa.” (2002, p.19)

Clasificando el empleo en:

- Autoempleo individual: La puesta en marcha de una actividad productiva o profesional por parte de una persona (emprendedor), en la cual el empleo es autónomo, independiente y no remunerado asalariadamente sino como parte proporcional de la venta del servicio o producto final.

- Autoempleo colectivo: Es la puesta en marcha de una actividad productiva por parte de varias personas, generalmente a través de la creación de una sociedad y donde dependiendo del tipo de sociedad elegida se determinaran las condiciones de los emprendedores, de su disponibilidad económica, así como de las características de la actividad propia y dando cuenta de que ellos mismos son responsables de la actividad productiva.

De modo que la actividad de la persona que emprende la creación de un nuevo empleo para ella misma es vista como empresario y por lo mismo como responsable de la actividad productiva que de su empleo se desprende, lo cual le llevaría a no ser asalariado, desprovisto de subordinación a un patrón por su trabajo, de hecho ejerciendo tanto el rol de patrón como empleado dependiendo de la oferta creada por su empleo.

En este mismo sentido Cruz-Michinina. & Torres-Barzabal (s.f.) mencionan las siguientes características del autoempleo:

**Ventajas:**

- Ofrece una alternativa laboral, más aún cuando no se quiere o no se puede acceder a una empresa como asalariado.
- Beneficio económico dependiente de su propia labor.
- Crear un empleo y riqueza.
- Ser patrón de sí mismo.
- Satisfacción por el trabajo realizado.
- Posibilidad de desarrollar las ideas propias.
- Obtener prestigio y reconocimiento personal.

**Desventajas:**

- Mayor riesgo tanto económico como personal.
- Necesidad de dedicar mucho tiempo a la actividad emprendida.
- Obligación de realizar todas las tareas.
- Necesidad de aprender sobre la marcha.
- Responsabilidad a la hora de resolver todos los problemas.
- Conflictos con los socios.

Esta forma de empleo se estructura básicamente desde dos diferentes posturas, desde la persona que emprende una nueva empresa por querer ser su propio jefe, viéndose a sí misma como emprendedor e incluso como empresario y

por otra como el resultado de la falta de empleos formales en los cuales pueda emplearse.

En este sentido, el autoempleo se debe a una amplia gama de factores, entre otros, el déficit en la creación de un número suficiente de puestos de trabajo de calidad, el papel cada vez más débil del sector manufacturero, el aumento de nuevos arreglos laborales y los procesos de reestructuración económica. Lo cual plantea que la informalidad es parte de los déficits de trabajo decente en el mundo, y se deriva de patrones de crecimiento no incluyentes; por lo cual refiere un déficit en la tasa de crecimiento de empleo y una falta de acceso a la protección social, como lo refiere la OIT (s/f).

Por lo que el autoempleo informal sería la respuesta a políticas en donde no se ha promovido un crecimiento en la tasa de empleo y existe un escaso acceso a la protección social, tal como lo indica Azita Berar Awad, Directora del Departamento de Política de Empleo de la OIT (s.f.), agregando que en el Pacto Mundial para el Empleo, adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT, 2009) se reconoció que el trabajo informal es el sector trabajador con mayor vulnerabilidad en este sentido.

También la puesta en escena laboral de nuevas formas de emplearse puede ser vista como una actividad de descubrimiento, evaluación y explotación de oportunidades para introducir nuevos productos y servicios, que solo son posibles gracias a un agente emprendedor que supone importantes beneficios, tanto económicos como sociales, dado que no solo constituye una fuente de creación de empleo, competitividad y crecimiento económico, sino que también añade al individuo emprendedor logro de objetivos sociales y desarrollo del propio individuo (Zapico-Adeano & Cols. , 2008).

De lo que deviene pensar que las carencias económicas del país que representan una disminución de empleos no es el único motivador para el emprendedor del autoempleo, tomando en cuenta que existen grandes márgenes de desocupación en nuestro país (INEGI, 2012) incluyendo personas que en edad productiva no tienen empleo ni buscan autoemplearse.

En este sentido cabe mencionar que el emprendedor de la empresa y por tanto de autoempleo parte de la misma situación que el desempleado pero se orienta hacia autoemplearse con la pequeña o gran diferencia que implica la permeabilidad que le da su profesión u oficio para trabajar de manera independiente, considerando los recursos materiales y sociales disponibles.

Siguiendo a Shaver y Scott en 1991 citado en Zapico-Adeano & Cols (2008), la creación de una nueva empresa (creadora del autoempleo) depende de las circunstancias económicas, marketing, financiamiento, apoyo de agentes públicos, de que la persona crea en la innovación como posibilidad y tenga motivación para perseverar hasta que la tarea se ha completado, de lo que devendrían motivaciones particulares en el individuo que busca crearse su empleo.

Finalmente el autoempleo se conceptualizará como el empleo de quien necesitando el mismo y no le es posible o no desea encontrar un empleador, por lo que crea una forma laboral para sí mismo, creando su propio puesto de trabajo, utilizando su ingenio, capital y esfuerzo para generar una oferta para el trabajo desempeñado. Incluyéndose como autoempleo a la actividad en la que una persona que trabaja para ella misma de forma directa en unidades económicas (un comercio, un oficio o un negocio) de su propiedad, que las dirige, gestiona y que obtiene ingresos de las mismas; así mismo incluyendo el obtener una comisión de una empresa o de un trabajo realizado.

#### **4.6.5 Remuneración.**

Aunque en lo anterior se han descrito las condiciones laborales en tanto a seguridad social y de acuerdo a remuneraciones acordadas, es necesario puntualizar que pueden partir de diferentes esquemas de remuneración independientemente del tipo de contratación o la ausencia de ella.

Lo cual se encuentra representado en nuestra norma jurídica mexicana, La Ley Federal del trabajo (Breña-Garduño, 2010), donde los siguientes artículos

enmarcan el contexto necesario para estipular la remuneración indispensable y convenida de acuerdo al trabajo realizado.

En el Art. 83 se menciona que el salario puede fijarse por la unidad de tiempo, unidad de obra, comisión o precio alzado o de cualquier otra manera. Donde el empleado y el empleador podrán convenir el monto, debiendo fijarse las condiciones de remuneración respetando la jornada máxima legal y se respeten los derechos laborales y de seguridad social.

Estando el salario integrado por todas las gratificaciones, percepciones, habitaciones, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo (Art. 84), fijado ya sea por obra o por unidad de tiempo, siendo al menos igual al salario mínimo en una jornada de ocho horas (Art. 85).

Estableciendo que el salario es la menor cantidad que debe recibir el trabajador de acuerdo a los servicios prestados en una jornada de trabajo, teniendo que ser suficiente a las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural, así como apto para proveer educación obligatoria de los hijos (Art.90).

Por lo que por remuneración se entiende a las contraprestaciones en dinero y adicionales (especie, bonos, comisiones, colación, etc..) que percibe el trabajador por parte del empleador por causa de su trabajo, siendo dicha remuneración de diferentes características (Economía y Negocios, 2014):

- Remuneración Fija: Empleo caracterizado por una retribución económica que nunca podrá ser menor al establecido en el tabulador convenido entre el trabajador y la empresa. Ejemplo de ello es el salario percibido por trabajadores asalariados en empresas privadas o públicas que normalmente cuentan con un contrato laboral, ya sea por proyecto, capacitación, determinado o indeterminado, donde las condiciones y funciones laborales comprender su remuneración en acuerdo al tiempo invertido por el trabajador



estipulando un horario o formación de actividades coordinadas que representan una remuneración acordada e inamovible.

- Remuneración variable: Empleo caracterizado por una remuneración inconstante resultado equivalente de un resultado de alguna variable. Ejemplo de ello es un trabajador al cual se le establece un pago por monto de ventas realizadas, es decir si ha obtenido la meta señalada se le ha de retribuir de acuerdo al tabulador, sin embargo en caso de no alcanzar la meta estipulado, el empleador se exime de toda retribución.
  - Remuneración Mixta: Implica que una parte de la remuneración es fija, igual a cada pago anterior, y la otra porción es variable, es decir dependiente de otra variable laboral. Ejemplo de ello son auxiliares de nómina o de cobranza que se les retribuye quincenalmente un salario inamovible y se les puede premiar con un bono de puntualidad que puede ser variable de acuerdo a haber cumplido con un horario de llegada.

## **5. Método.**

### **5.1 Justificación.**

El trabajo representa un factor desencadenante de cambios en el humano pues forma parte de la condición del hombre para satisfacer su propia existencia, para Marx (Fromm, 2005) el papel del trabajo es esencial en la transformación del hombre, refiriéndose a este como acción principal generadora de cambios en la condición humana para mejorar el desempeño de la misma. Mirando a un ser humano que se modifica a partir de lo que realiza y al ser en el empleo el lugar de mayor tiempo invierte, el empleo y todas sus condiciones se vuelven relevantes para cualquier condición que en el ser humano se quiera provocar.

Teniendo presente que el empleo se ejerce dentro de un sistema neoliberal en el cual el empleo es parte de la vida común, por así decirlo, de aquellas personas que son ajenas de la posesión de los medios de producción teniendo como recurso de sobrevivencia la venta de su propio trabajo para generar riquezas que le provean de accesibilidad al mundo material. Teniendo mayor relevancia el estudio de las condiciones laborales al estar México dentro de nuevas reformas laborales que implican cambios estructurales en las relaciones laborales y con ello las características en las que el trabajador ejerce su actividad

Viendo al empleo no sólo un mecanismo para integrar una remuneración económica, sino que también como un mundo simbólico que le da sentido al trabajador y un posible recurso para satisfacer necesidades de pertenencia, identidad, seguridad, asociación, competencia y autorrealización (Maslow, 1991). Por lo que el trabajo y las relaciones laborales resultan de suma importancia para ser abordadas, ya que el trabajador no solo vive de la riqueza material sino que también se transforma a partir de su trabajo a través de jornadas que inclusive rebasan los horarios establecidos, dedicando no solo tiempo sino también emociones dentro de la convivencia y socialización, requiriendo un esfuerzo

dirigido que puede resultar en exigencias laborales, financieras y de interacción que apuntalen niveles de estrés (OIT, s.f.).

Por lo que en ocasiones, el esfuerzo que ejerce el individuo puede ser mayor del que esta posibilitado a soportar, dado que las exigencias rebasan los recursos del trabajador provocándole niveles de estrés sostenidos que afectan su salud a corto y largo plazo. Problemática que es vigilada por la Organización Internacional del Trabajo (s.f.) y la Organización Mundial de la Salud (1992) principalmente, así como por el mismo trabajador que invierte gran parte de su tiempo y salario en la búsqueda de su propia salud (López- Romo, 2009).

Es por eso que un estudio que evalué el estrés en el trabajo de manera específica y en el momento en que ejerce daños visibles en la salud, es decir a través del resultado del estrés crónico como lo es el desgaste ocupacional (Burnout) que refiere niveles de estrés inmanejables por el trabajador retomando la condición laboral del trabajador y la empresa, revisando la misma como un intercambio de valor que repercute positiva o negativamente en la salud de los trabajadores y en la productividad de la empresa, siendo tan importante la efectividad en el trabajo como la salud del trabajador.

## **5.2 Planteamiento del problema.**

El presente estudio pretende conocer si existe una relación estadísticamente significativa entre Burnout y las formas en las que se establece la relación laboral de acuerdo a los tipos de empleo en México, así como con las variables sociodemográficas.

## **5.3 Pregunta de investigación.**

¿Existe alguna relación estadística entre Burnout, los tipos de empleo en México, los factores psicosomáticos y las variables sociodemográficas?

#### **5.4 Objetivo general.**

Conocer si existe alguna relación estadística entre Burnout, los tipos de empleo en México, los factores psicosomáticos y las variables sociodemográficas.

#### **5.5 Objetivos específicos.**

Determinar si existe una relación estadística entre Burnout y los tipos de empleo en México.

Determinar si existe una relación estadística entre Burnout y los factores psicosomáticos.

Determinar si existe una relación estadística entre Burnout y las variables sociolaborales.

#### **5.6 Hipótesis.**

Hipótesis alterna (Ha)

Existe alguna relación estadísticamente significativa entre Burnout y los tipos de empleo en México, así como con las variables sociodemográficas.

Hipótesis nula (Ho)

No existe alguna relación estadísticamente significativa entre Burnout y los tipos de empleo en México, así como con las variables sociodemográficas.

#### **5.7 Tipo de estudio.**

De acuerdo a Kerllinger (1990) el siguiente estudio será No experimental, ya que no habrá manipulación de variables; Correlacional, ya que se pretende conocer la relación entre variables; Descriptivo, puesto que se describirán las comparaciones entre variables; Confirmatorio con respecto a algunas de las variables demográficas descritas, dado que ya se han hecho estudios sobre Burnout en trabajadores con dichas variables y Exploratorio en tanto que no se han hecho estudios de Burnout enfocándose en las formas en las que se establece el empleo en México para de conocer la relación entre estas y Burnout.

## **5.8 Variables de Investigación.**

### **5.8.1 Variable Dependiente.**

#### ◆ Burnout

Conceptualizado como un síndrome por quemarse en el trabajo, el cual refiere un conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos negativos como consecuencia de condiciones no favorables en los trabajos de servicio o asistencia a otras personas, tales como pacientes o clientes, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico integrado por los siguientes componentes: agotamiento emocional y/o físico, insatisfacción laboral, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. (Uribe-Prado & cols., 2008).

### **5.8.2 Variable Independiente.**

Tipos de empleo de acuerdo a su remuneración en México.

- Empleo por remuneración Fija: Empleo caracterizado por una retribución económica que nunca podrá ser menor al establecido en el tabulador convenido entre el trabajador y la empresa. (Economía y Negocios, 2014).Nombrada en lo consecutivo como grupo por sueldo base.
- Empleo por remuneración variable: Empleo caracterizado por una remuneración inconstante resultado equivalente de un resultado de alguna variable (Economía y Negocios, 2014).Dicha variable en este caso se refiere a un esquema de comisiones de acuerdo un resultado en ventas realizadas.

### **5.8.3 Variables independientes clasificatorias (Sociolaborales).**

Las variables clasificatorias están compuestas por las características tanto sociales como condiciones laborales del individuo. En la Figura 3 se muestran las características sociales y condiciones laborales generales de la persona y en la Figura 4 se enlistan prestaciones laborales abordadas.

- 1) Sexo.
- 2) Condición interpersonal (Casado, Soltero o pareja)
- 3) Escolaridad.
- 4) Hijos.
- 5) Puesto.
- 6) Tipo de trabajo (Negocio propio, outsourcing o empleado).
- 7) Contacto con usuarios (Directo e indirecto).
- 8) Número de trabajos.
- 9) Actividades diarias.
- 10) Antigüedad laboral.
- 11) Ascensos/ Crecimiento profesional.
- 12) Durabilidad en el empleo.
- 13) Ingreso.
- 14) Tipo de organización (Pública/ Privada)
- 15) Tipo de contratación.
- 16) Personas a cargo.
- 17) Consumo de medicamentos
- 18) Accidentes importantes.
- 19) Frecuencia en intervenciones quirúrgicas.
- 20) Frecuencia en el consumo de cigarrillos
- 21) Frecuencia en el consumo de alcohol.
- 22) Frecuencia en el consumo de drogas.
- 23) Frecuencia de actividad física.
- 24) Afiliación a sindicatos.
- 25) Tipo de empresa en la que se labora (Producción, comercial o servicios).
- 26) Días de descanso
- 27) Bonos.
- 28) Auto propio.
- 29) Desarrollo laboral.

**Figura 3.** Variables Sociolaborales.

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1) Prestaciones de Ley.   | 13) Vales y prestaciones extraordinarias. |
| 2) Vacaciones.            | 14) Capacitación.                         |
| 3) Prima vacacional.      | 15) Prestaciones superiores.              |
| 4) Aguinaldo.             | Seguro de vida, médico, retiro,           |
| 5) Días de descanso       | invalidez, desempleo, cirugías,           |
| 6) Aguinaldo.             | gastos funerarios, auto,                  |
| 7) Utilidades             | maternidad, atención dental,              |
| 8) Días de descanso       | asesoría psicológica, asesoría            |
| 9) IMSS o IISSTE.         | legal, asesoría financiera,               |
| 10) AFORE.                | acceso a gimnasio, actividades            |
| 11) INFONAVIT o FOVISSTE. | recreativas, guardería,                   |
| 12) Fondo de ahorro.      | comedor y vivienda.                       |

**Figura 4.** Variables Clasificadoras: prestaciones:

### 5.9 Instrumento.

El instrumento utilizado es la Escala Mexicana de Desgaste ocupacional (EMEDO) del Dr. Jesús Felipe Uribe Prado (2007), la cual mide tres factores (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro) para desgaste ocupacional y un cuarto factor que mide factores psicossomáticos derivados del DSM IV:

**Agotamiento:** Se refiere a la pérdida progresiva de energía, así como al cansancio, desgaste o fatiga. Presentándose en situaciones en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, siendo un estado de agotamiento por pérdida de energía o de los recursos

emocionales propios, notando una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

**Despersonalización:** Factor que se manifiesta en irritabilidad, respuestas frías e impersonales, implicando actitudes negativas hacia las personas ya sean estos clientes externos o internos de la organización. También puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo realizado. Por otro lado la persona que sufre despersonalización es vista como una persona deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas, por ejemplo el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena o el alumno merece ser reprobado.

**Insatisfacción de logro:** Son respuestas de insatisfacción en la persona que padece Burnout, tales como pensamientos negativos hacia sí mismo y hacia el trabajo. Incluyendo una tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente dentro del mismo y que finalmente afecta su habilidad para realizar las tareas desempeñadas, perjudicando también la relación tanto con clientes internos como externos.

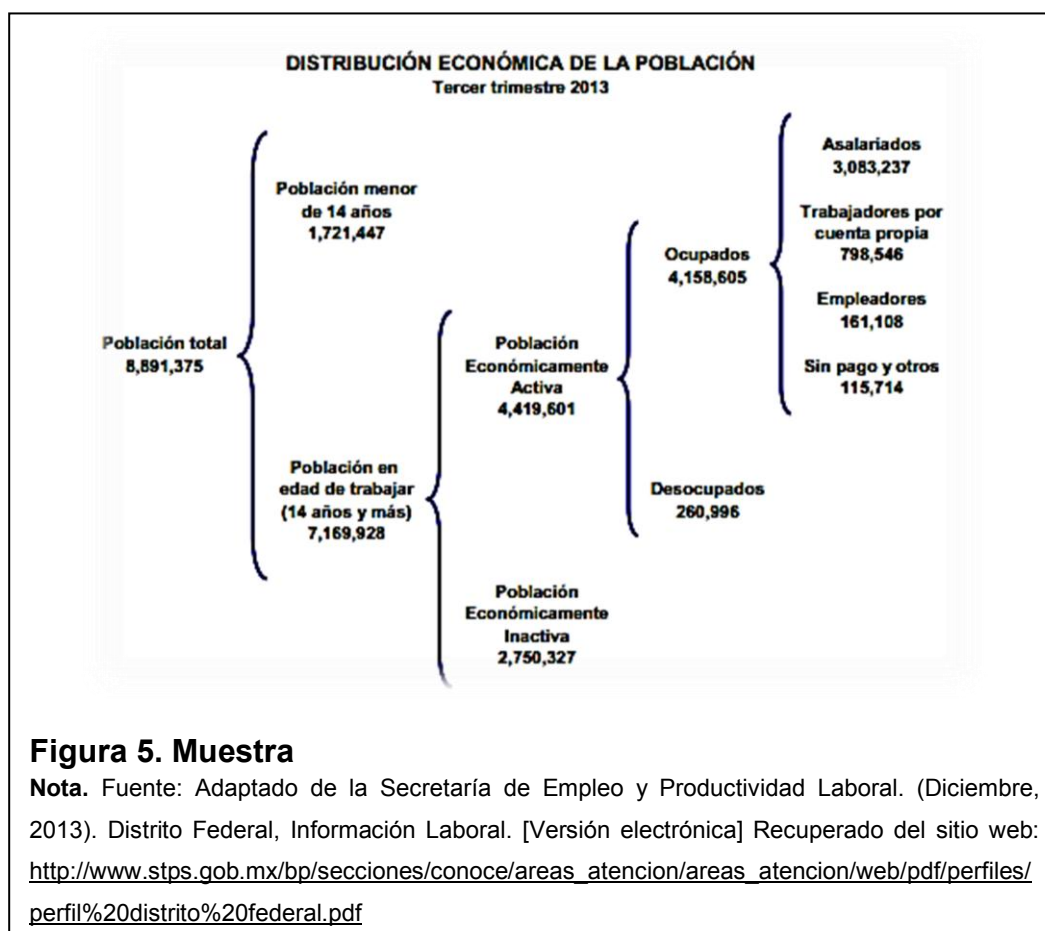
**Psicosomático:** Signos y síntomas que se presentan en el individuo, identificables como riesgo para la salud mental y/o física, tales como: jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, depresión, ansiedad, alcoholismo, entre las más frecuentes.

## **5.10 Población y muestra.**

La población está compuesta por los trabajadores mexicanos de diferentes sectores productivos de México, lo cuales según el INEGI (2012) son 114, 950,586 en la República Mexicana, y 4,419,601 en el Distrito Federal representando una



población muy extensa para el estudio completo del mismo por lo que se designará una muestra de esta última población correspondiente a la población económicamente activa mostrada en la Figura 5, la cual posteriormente será dividida en: (a) Trabajadores con compensación por sueldo base y (b) Trabajadores por compensación por comisiones (Asesores de ventas).



Denotando una población demasiado extensa por lo que el muestreo proporcional pertenecería a un Universo infinito y considerando que el 5% de la misma no puede ser cubierto por el investigador se debería acotar la misma a un espacio muestra estudiable bajo los recursos con los que se cuenta. De forma tal, que la muestra se deriva en 105 participantes sugiriendo ser una muestra que podría tener un registro estadísticamente válido considerando los recursos con los que se cuenta, admitiendo la misma como una muestra no probabilística y accidental requiriendo cuotas proporcionales de un mínimo de 30 participantes en

caso de estratificar en subgrupos (Kerlinger, 1990), por lo que el estudio actual además de abordar la muestra general de 105 participantes empleados mexicanos, los grupos estratificados se componen de 50 participantes para el grupo de empleados con remuneración por sueldo base y 55 empleados con remuneración por comisiones.

### **5.11 Procedimiento.**

Inicialmente se conceptualizan los conceptos de Trabajo, Salud, Estrés y Burnout para generar un marco teórico congruente con los propósitos de la investigación. Eligiendo un instrumento anteriormente validado para estudios en Burnout como lo es el cuestionario EMEDO sobre desgaste ocupacional (Burnout).

Al elegir el instrumento a utilizar (EMEDO) se elige también un sector de la población a ser medido a través de la misma, el cual está integrado por empleados del sector privado (muestra no probabilística) de características disimiles, con el fin de crear una muestra variada. Conducentemente se aplicó a la muestra seleccionada el cuestionario “Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional” (EMEDO) a trabajadores mexicanos de manera individual.

Dicho cuestionario consta de 30 preguntas en escala Likert que va de 6 puntos que va de Totalmente en Desacuerdo a Totalmente de Acuerdo para medir Burnout, una escala de signos y síntomas (40 preguntas) en escala Likert por frecuencia de Nunca a Siempre para medir la sintomatología dependiente del Burnout y finalmente ostenta preguntas sociolaborales (76 preguntas) como variables clasificatorias que sirvan para mostrar mayor o menor prevalencia de Burnout.

Los resultados de dicho instrumento se registraron en una base de datos en SPSS y se analizan de acuerdo a los factores de la escala EMEDO mostrando la

consistencia interna y la validez del instrumento con el fin de poder conceptualizar interpretaciones estadísticamente demostrables, así como los límites de la misma.

Posteriormente, se lleva a cabo un análisis de correlación Pearson entre variables, revisando la relación existente entre la relación laboral y Burnout, Burnout con respecto las variables sociodemográficas, y finalmente la relación entre el Burnout y las variables psicosomáticas.

Sumado a lo anterior, se realiza un análisis de Varianza Anova One-Way con el fin de conocer si existen diferencias significativas entre las medias de las variables clasificatorias tanto de la muestra total como de los subgrupos, obteniendo si es congruente hacer una diferencia de análisis entre grupos y la prevalencia relativa de los factores del Burnout de acuerdo a las variables clasificatorias.

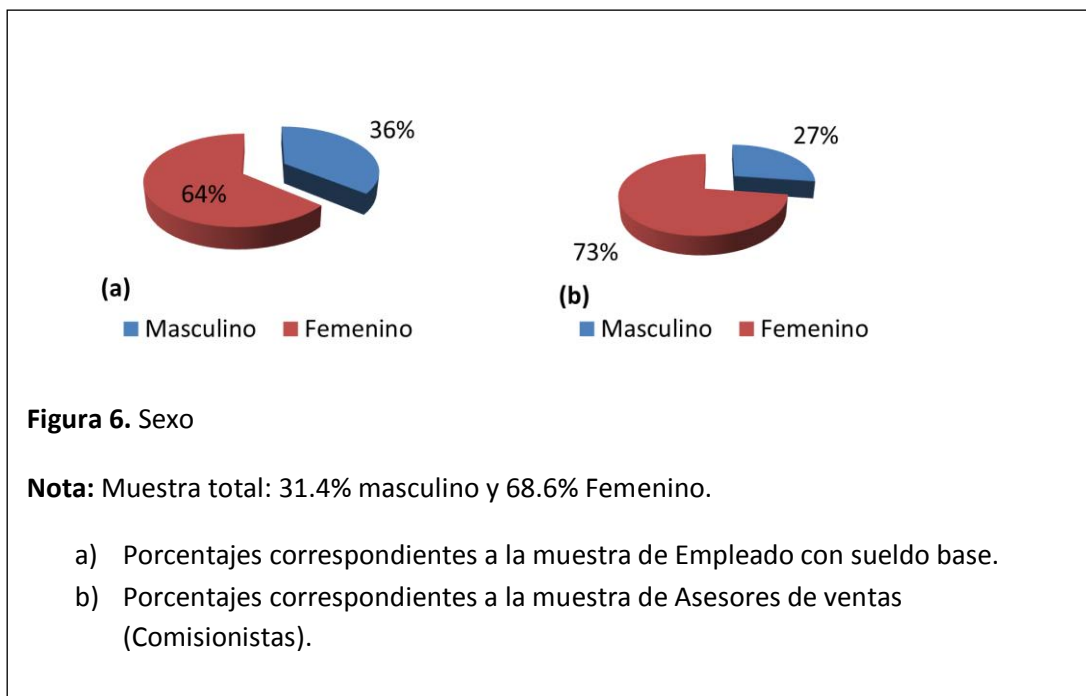
Finalmente, en los resultados se presenta la estadística descriptiva de la muestra completa y los subgrupos, así como la estadística inferencial tanto de las correlaciones de Pearson realizadas como los análisis de diferencia de medias. Desde los cuales, con el apoyo del marco teórico, se analizan los resultados estadísticos tanto descriptivos como inferenciales agregando las conclusiones sobre el mismo.

## 6. Resultados.

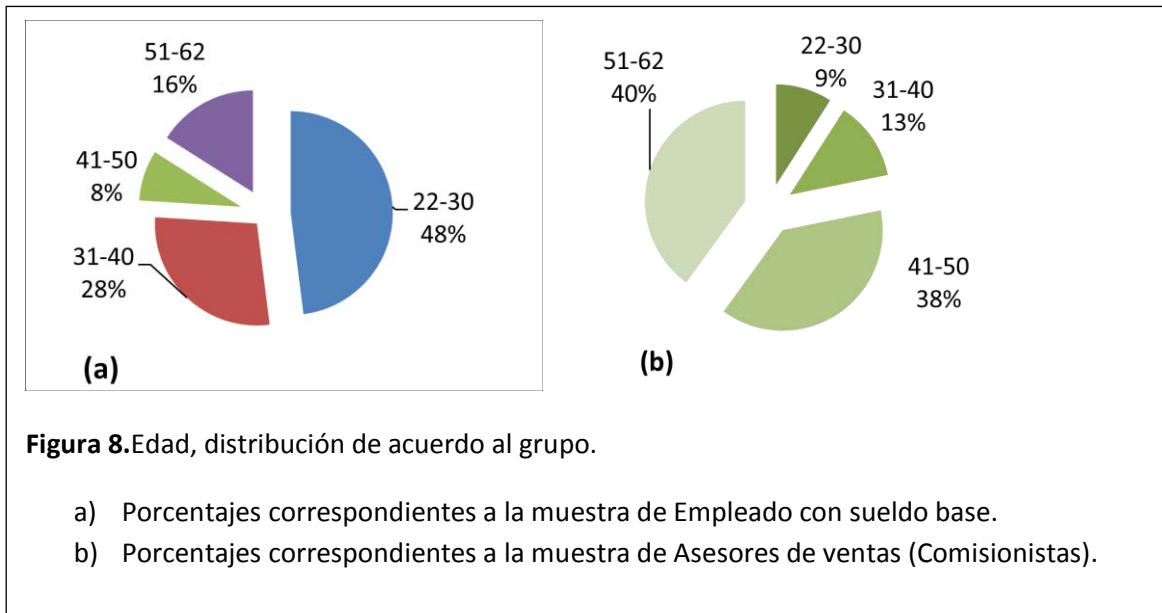
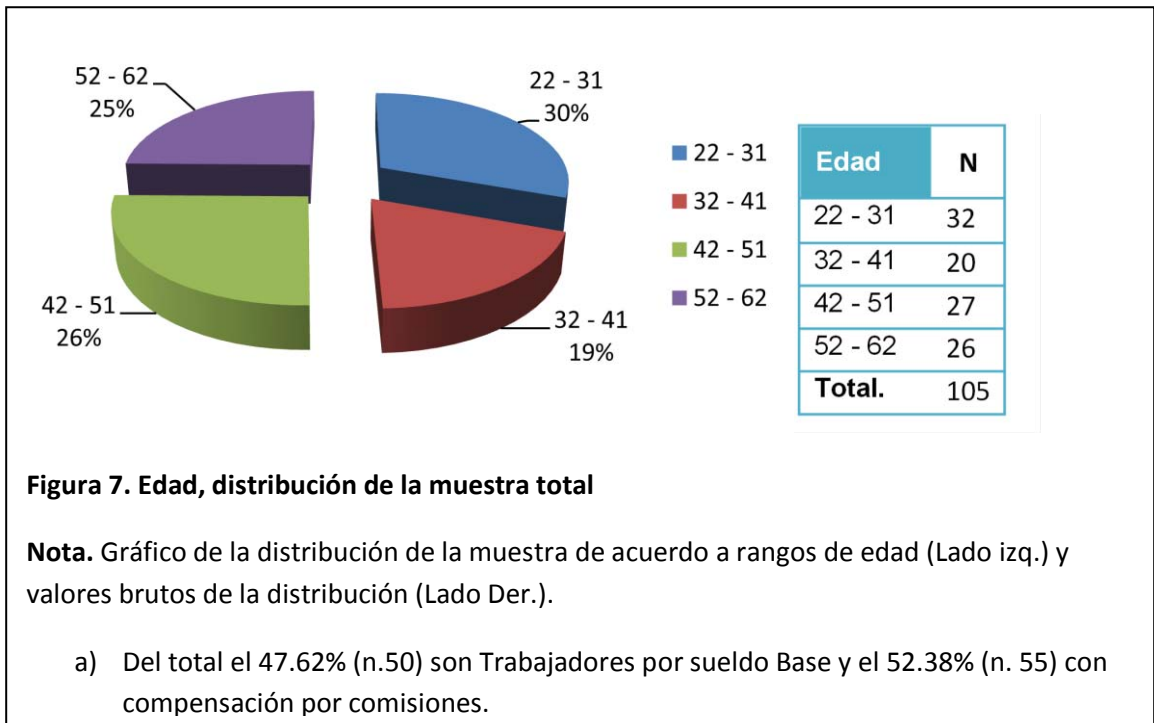
### 6.1 Estadística Descriptiva.

En el siguiente apartado se describe narrativa la muestra total conformada por 105 participantes y la participación de los grupos en los que se subdividió la muestra: (a) Trabajadores que cuentan con un esquema de compensación por sueldo base y (b) Trabajadores del área comercial (Asesores de venta) que laboran bajo una compensación por comisiones.

#### 6.1.1 Sexo.

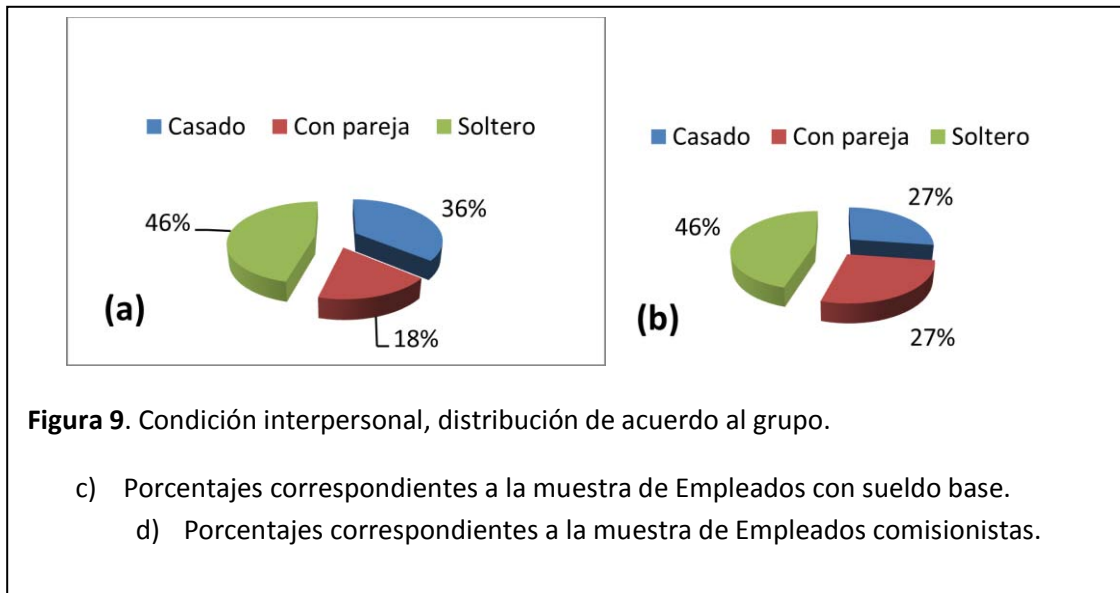


### 6.1.2 Edad.



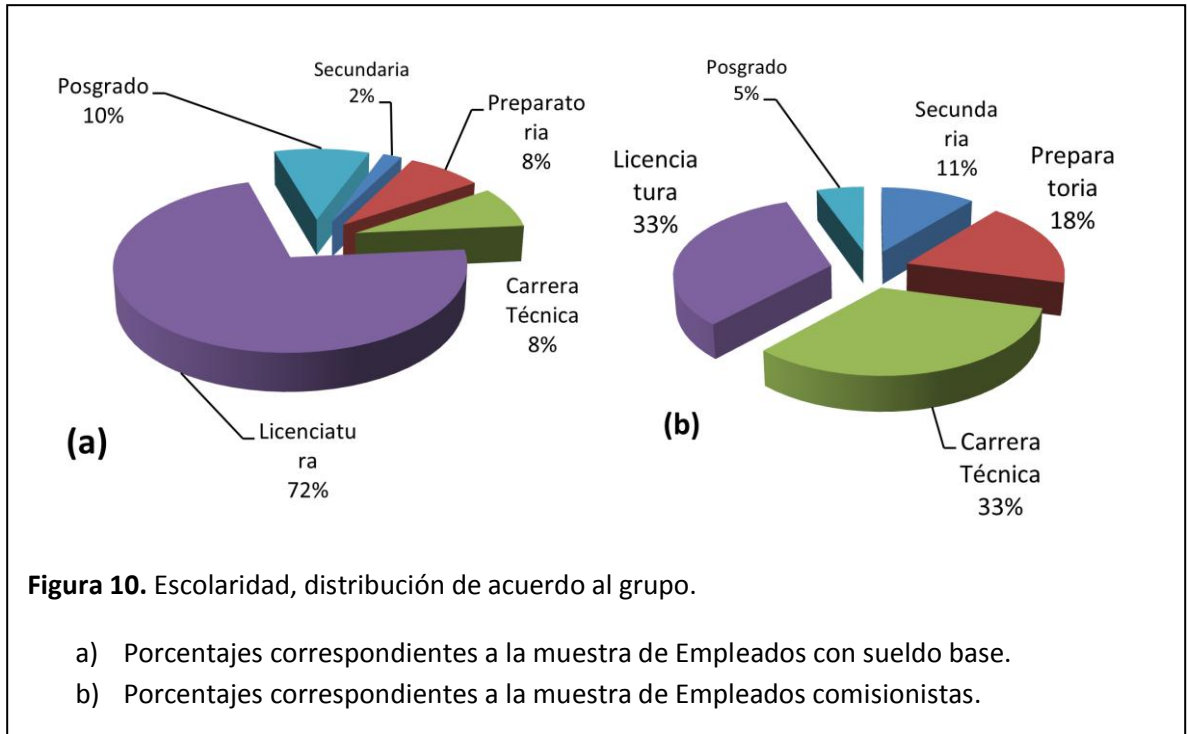
### 6.1.3 Condición interpersonal.

En cuanto a la totalidad de la muestra el 31.4% son casados, 22.9% tienen pareja y el 45.7% son solteros. Mostrándose a continuación la condición interpersonal para cada grupo:



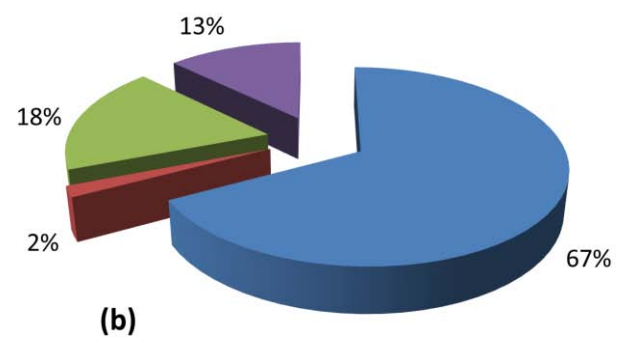
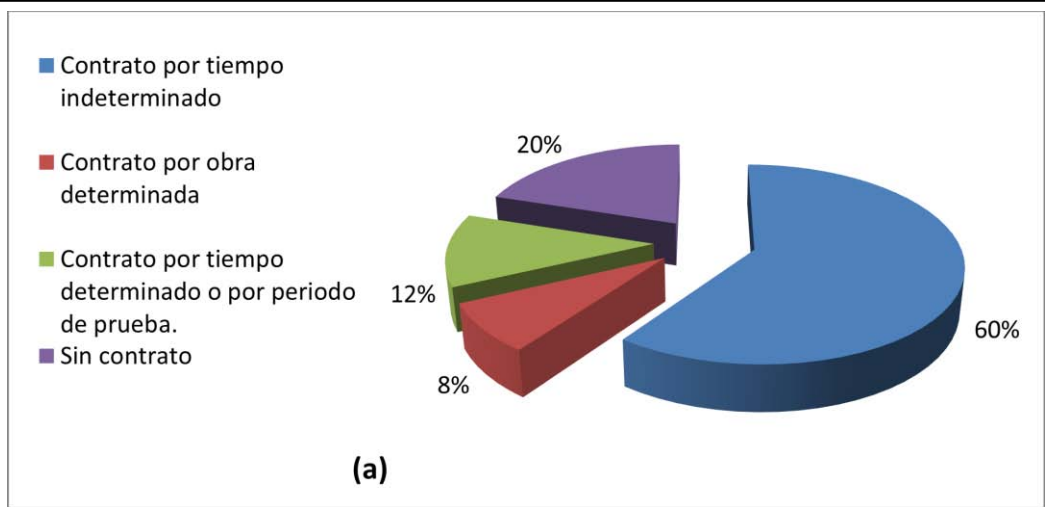
### 6.1.4 Escolaridad.

En cuanto a los participantes, el 6.7 % cuenta con un nivel de estudios de Secundaria, 13.3 % Preparatoria, 21 % Carrera Técnica, 51.4% Licenciatura y 7.6 % Posgrado. Así mismo por grupos se muestran las siguientes figuras:



### 6.1.5 Tipo de contrato.

De manera general, el 63.8% tiene una relación laboral mediante un contrato por tiempo indeterminado, el 4.8% mediante un Contrato por obra determinada, el 15.2% un Contrato por tiempo determinado o por periodo de prueba y el 16.2 % trabaja sin contrato. Sin embargo cabe aclarar que este dato parte de las percepciones de los participantes ya que los mismos aunque reportan contrato por tiempo indeterminado dentro del grupo de comisionistas en su gran mayoría no cuentan con una relación directa y se encuentran como asimilados a salarios sin un contrato regulado por la Ley Federal del trabajo, consecuentemente los porcentajes se muestran en la Figura 11.



**Figura 11.** Escolaridad, distribución de acuerdo al grupo.

- a) Porcentajes correspondientes a la muestra de Empleados con sueldo base.
- b) Porcentajes correspondientes a la muestra de Empleados comisionistas.



### 6.1.6 Prestaciones.

Así mismo no todas las personas cuentan con prestaciones de Ley, pues el 70.48% cuenta con prestaciones de Ley, el 28.57% carece de ellas y solo el .95% cuenta con prestaciones superiores.

### 6.1.7 Antigüedad en el puesto.

La muestra seleccionada se encuentra ubicada en un rango de 2 meses de ingreso a un máximo de 25 años en la misma empresa, teniendo como media 4.3 años de antigüedad en el puesto. Así mismo para las personas con Sueldo Base la media se encuentra el 3.4 años de antigüedad y para los comisionistas en 5.2 años de antigüedad, denotando que el valor mínimo es similar en ambos pero para el valor máximo en las personas con sueldo base se encuentra en 25 años y para las personas comisionistas en 19 años de antigüedad en la empresa.

### 6.1.8 Percepción económica.

La percepción económica observada de la muestra completa, se encuentra en un rango entre \$ 1,500 a \$50,000 pesos, teniendo una media de \$ 16,134.29 pesos con una desviación típica de \$13,890.719, conducentemente en la Tabla 1 se muestra esta distribución por grupo. Donde también se muestra una desviación típica de mayor rango para los comisionistas por lo que la distribución económica se encuentra más extremosa entre los comisionistas que entre los empleados con sueldo base aunque en proporción exista un mayor número de empleados por comisiones con mejor salario que personas con sueldo base.

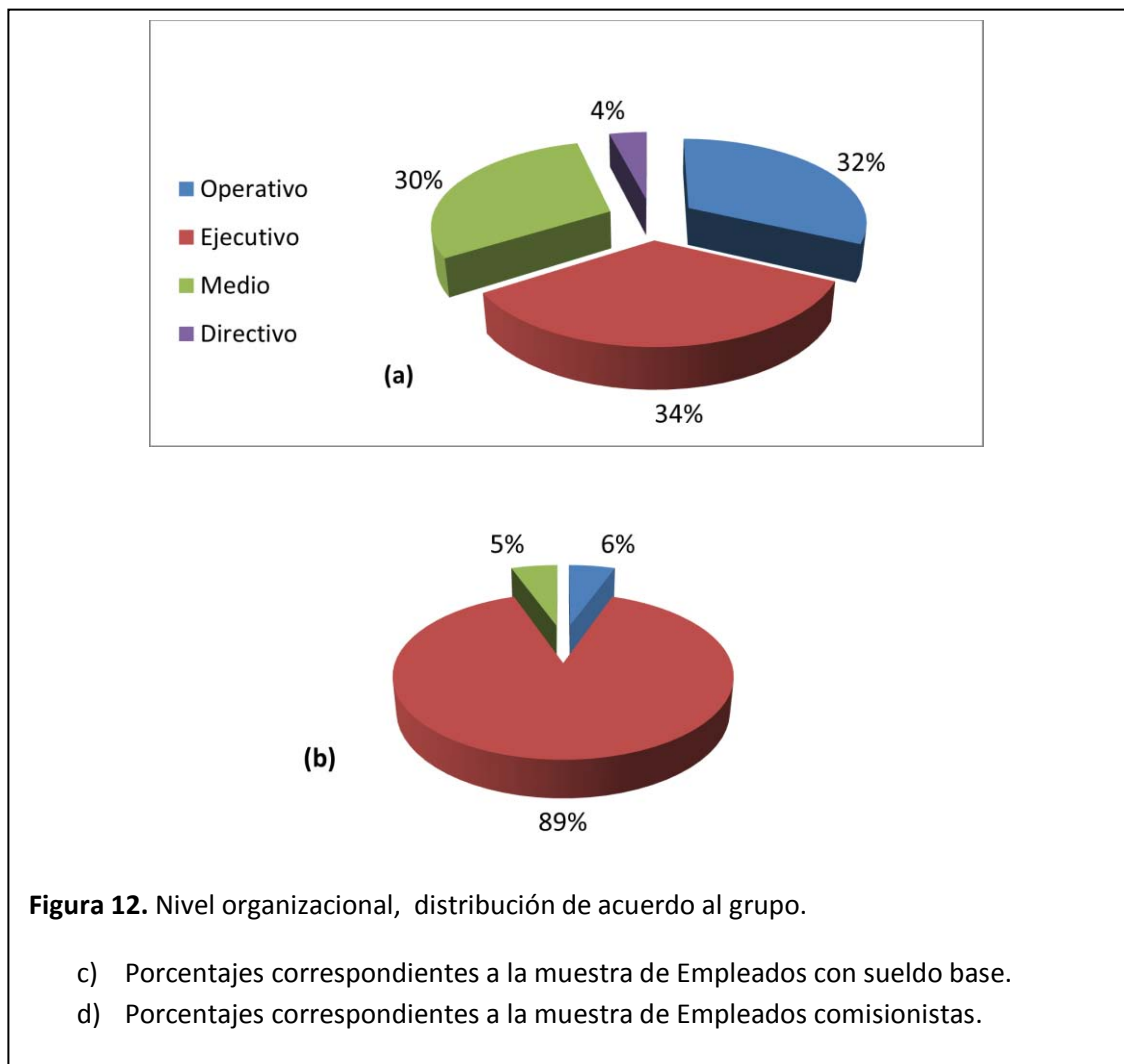
Tabla 1.

**Percepción económica de acuerdo al grupo.**

	\$ Pesos Méx.	Media	Moda	Desv. típ.	Min	Max
GRUPO	Sueldo base	13,002.00	12,000	10,539.63	1,500.00	50,000.00
	Comisionista	18,981.82	10,000	15,920.74	2,000.00	50,000.00

### 6.1.9 Nivel organizacional.

Dentro del nivel Jerárquico, en el total de la muestra, el 18.1% menciona tener un nivel Operativo (Personal administrativo Manual), el 62.9% Ejecutivos (Siendo la gran mayoría Ejecutivos de venta), 17.1% Nivel medio y sólo el 1.9% Nivel Directivo, conducentemente para cada grupo se muestra la distribución en la Figura 12.



**Figura 12.** Nivel organizacional, distribución de acuerdo al grupo.

- c) Porcentajes correspondientes a la muestra de Empleados con sueldo base.
- d) Porcentajes correspondientes a la muestra de Empleados comisionistas.

### 6.1.10 Horas laboradas.

De la muestra completa el mínimo de horas laboradas al día es de cuatro horas con un máximo de 16 horas teniendo una media de 9.36 horas con una desviación estándar de 2.339, mostrándose en la Tabla 2 la distribución para cada grupo.

Tabla 2:

**Horas laboradas por día**

<b>Grupo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Sueldo Base</b>	4	12	8.70	2.297
<b>Comisiones</b>	5	16	9.95	2.232

## 6.2 Estadística Inferencial.

### 6.2.1 Coeficiente de Confiabilidad de Alfa-Cronbach.

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, descrita en la Tabla 3.

Tabla 3:

#### Coeficiente de Confiabilidad

Factor	Alfa de Cronbach	N de elementos
Burnout	.848	30
Insatisfacción	.859	12
Despersonalización	.717	9
Agotamiento	.666	9

(a)

Factor	Alfa de Cronbach	N de elementos
Psicosomático	.907	40
Sueño	.766	11
Psicosexual / Hombres	.291	7
Psicosexual / Mujeres	.597	7
Gastrointestinal	.681	6
Psicosoneuróticos	.764	6
Dolor.	.762	5

(b)

#### Nota:

(a) Burnout y sus dimensiones del mismo.

(b) Factor psicossomáticos y sus dimensiones.

## 6.2.2 Relación entre Burnout y variables Psicosomáticas.

*Muestra completa de trabajadores (N=105).*

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las correlaciones entre los factores de Desgaste Ocupacional (Burnout) y las variables psicosomáticas, indicando el grado de relación entre las variables en la Tabla 4.

Tabla 4:

### Correlación de Pearson entre factores.

Factor	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
F0	.000**	.000**	.000**	.000**	.003**	.037*	.000**	.001**	.001**	.031**	.010**
F1			.000**	.000**	.005**	.046*	.002**	.000**	.000**		.018**
F2			.000**				.046*			.035*	
F3				.001**	.020*		.000**	.001**	.021*		.008**
F4					.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F5						.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F6							.000**	.000**	.000**	.005**	.007**
F7								.000**	.000**	.000**	.000**
F8									.000**	.000**	.000**
F9										.000**	.000**
F10											.000**

\*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

### Nota:

F0	F1	F2	F3	F4	F5
<b>Burnout</b>	Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción	Psicosomático	Sueño
F6	F7	F8	F9	F10	F11
<b>Psicosexual</b>	Gastrointestinal	Psiconerótico	Dolor	Ansiedad	Depresión

Con respecto a la Tabla 4 en los factores relacionados al Desgaste Ocupacional (Burnout) se encontraron los siguientes resultados:

**Factor Agotamiento.**

- A mayor agotamiento mayor Insatisfacción.
- A mayor agotamiento mayores efectos Psicosomáticos.
- A mayor agotamiento mayores alteraciones del sueño.
- A mayor agotamiento mayores alteraciones psicosexuales.
- A mayor agotamiento mayores alteraciones gastrointestinales.
- A mayor agotamiento mayores efectos psiconeuróticos.
- A mayor agotamiento mayor dolor reportado.
- A mayor agotamiento mayor índice de depresión.

**Factor Despersonalización.**

- A mayor despersonalización mayor Insatisfacción.
- A mayor despersonalización mayor presencia de síntomas gastrointestinales.
- A mayor despersonalización mayor presencia de síntomas de ansiedad.

**Factor Insatisfacción.**

- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas psicosomáticos.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de alteraciones del sueño.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas gastrointestinales.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas psicosexuales.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas psiconeuróticos.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas relacionados al dolor.
- A mayor insatisfacción mayor presencia de síntomas de depresión.

### Factor Psicosomático.

- A mayor presencia de síntomas Psicosomáticos mayor presencia de síntomas de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.

Así mismo cada uno de los factores implicados en síntomas (sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión) psicosomáticos mantienen una relación positiva entre ellos, encontrando que mayor sea un factor mayor es otro factor.

### 6.2.3 Tipos de empleo en México: Anova One-Way.

Se realizó un Análisis de Varianza de una vía (One Way) con los factores de desgaste ocupacional y psicosomático con respecto a Trabajadores por compensación con sueldo base y aquellos con compensación por comisiones, resultados que se muestran en la Tabla5.

Tabla 5:

#### Anova One-way, Tipos de empleo.

Grupo	Factor					
	Despersonalización			Insatisfacción		
	N	Media	Sig.	N	Media	Sig.
Sueldo base	50	1.8761	0.025	50	1.7638	0.048
Comisionistas	55	1.5556		55	1.4682	

**Nota:** Factores con significancia inferior a .05

Considerando la Tabla 5 podemos observar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre Comisionistas y Empleados con sueldo base, mostrando las siguientes relaciones:

- Las personas bajo un esquema de compensación por sueldo base presentan mayor despersonalización que las personas con compensación bajo comisiones.
- Las personas bajo un esquema de compensación por sueldo base presentan mayor insatisfacción que las personas con compensación bajo comisiones.

Así mismo es importante resaltar que no hay diferencias significativas entre ambos grupos con respecto al factor Agotamiento, ni con los factores psicosomáticos así como las dimensiones del mismo (sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión).



## 6.2.4 Correlación Pearson.

Subsecuentemente se muestran las correlaciones correspondientes a Burnout y Psicósomáticos, pertenecientes al grupo de Sueldo Base y Comisionista.

*Trabajadores con compensación por Sueldo Base (N= 50).*

Tabla 6:

**Correlación de Pearson, grupo: Sueldo Base.**

Factor	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
F1	.033*	.001**	.002**	.004**		.027*	.009**	.000**		0.021*
F2		.001**	.001**	.000**		.001**	.008**	.013**	.003**	
F3			.000**	.001**		.000**	.000**	.002**		.001**
F4				.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F5					.013**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F6						.000**	.000**	.014*		
F7							.000**	.000**	.023*	.002**
F8								.000**	.000**	.000**
F9									.000**	.001**
f10										.010*

\*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).  
 \*\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

**Nota:**

F1	F2	F3	F4	F5	F6
Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción	Psicosomático	Sueño	Psicosexual
F7	F8	F9	F10	F11	
Gastrointestinal	Psiconeurótico	Dolor	Ansiedad	Depresión	

De acuerdo a la Tabla 6, se muestran a continuación los resultados:

### **Factor Agotamiento.**

- A mayor Agotamiento mayor Despersonalización.
- A mayor Agotamiento mayor Insatisfacción.
- A mayor Agotamiento mayores efectos Psicósomáticos.

- A mayor Agotamiento mayores alteraciones del sueño.
- A mayor Agotamiento mayores alteraciones gastrointestinales.
- A mayor Agotamiento mayores alteraciones psiconeuróticas.
- A mayor Agotamiento mayor manifestación de dolor.
- A mayor Agotamiento mayor manifestación de depresión.

### **Factor Despersonalización.**

- A mayor Despersonalización mayor Insatisfacción.
- A mayor Despersonalización mayores efectos Psicosomáticos.
- A mayor Despersonalización mayores efectos Psicosomáticos.
- A mayor Despersonalización mayores alteraciones del sueño.
- A mayor Despersonalización mayores alteraciones gastrointestinales.
- A mayor Despersonalización mayores alteraciones psiconeuróticas.
- A mayor Despersonalización mayor manifestación de dolor.
- A mayor Despersonalización mayor manifestación de ansiedad.

### **Factor Insatisfacción.**

- A mayor Insatisfacción mayores efectos Psicosomáticos.
- A mayor Insatisfacción mayores alteraciones del sueño.
- A mayor Insatisfacción mayores alteraciones gastrointestinales.
- A mayor Insatisfacción mayores alteraciones psiconeuróticas.
- A mayor Insatisfacción mayor manifestación de dolor.
- A mayor Insatisfacción mayor manifestación de depresión.

### **Factor Psicosomático.**

- A mayores manifestaciones psicósomáticas mayores manifestaciones en general de cada uno de sus factores.
- El dominio psicosexual se relaciona positivamente con los demás componentes del Factor Psicosomático a excepción de la manifestación de ansiedad y depresión.

**Trabajadores con compensación por comisión (N=55).**

Tabla 7:

**Correlación de Pearson, grupo: Sueldo Base.**

Factor	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
F1	.029*	.009**				.032*	.008**	.000**		
F2		.036*								
F3										
F4				.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F5					.001**	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**
F6						.000**	.000**	.000**	.003**	.023**
F7							.000**	.000**	.002**	.003**
F8								.000**	.000**	.000**
F9									.000**	.000**
f10										.003**

\*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

**Nota:**

F1	F2	F3	F4	F5	F6
Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción	Psicosomático	Sueño	Psicosexual
F7	F8	F9	F10	F11	
Gastrointestinal	Psiconeurótico	Dolor	Ansiedad	Depresión	

En cuanto a la tabla anterior, se muestra a continuación el resultado de la aplicación del Coeficiente de correlación de Pearson en la muestra de personas contratadas bajo un esquema de Comisiones:

**Factor Agotamiento.**

- El Agotamiento no tiene una relación estadísticamente significativa con Despersonalización.
- A mayor Agotamiento mayor Insatisfacción.
- A mayor Agotamiento mayores efectos Psicosomáticos.
- A mayor Agotamiento mayores alteraciones gastrointestinales.
- A mayor Agotamiento mayores alteraciones psiconeuróticas.
- A mayor Agotamiento mayor manifestación de dolor.

### **Factor Despersonalización.**

- A mayor Despersonalización mayor Insatisfacción.
- El factor Despersonalización no cuenta con una relación estadísticamente significativa con el factor Psicosomático, ni con los dominios que lo componen.

### **Factor Insatisfacción.**

- A mayor Insatisfacción mayor Agotamiento.
- A mayor Insatisfacción mayor despersonalización.
- El factor Insatisfacción no cuenta con una relación estadísticamente significativa con el factor Psicosomático, ni con los dominios que lo componen.

### **Factor Psicosomático.**

- El dominio Psicosomático se relaciona positivamente con todos los componentes del factor Psicosomático sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.

## **6.2.5 Variables Clasificadoras: Sociolaborales.**

Se realizó una correlación entre las variables que componen Burnout y Psicosomáticas con las variables sociolaborales escalares, ver Anexo 4.

### **6.2.5.1 Muestra completa de trabajadores (N=105).**

#### **Factor Agotamiento.**

- Sin una relación estadísticamente significativa.

#### **Factor Despersonalización.**

- Mayor Despersonalización a menor edad.
- Mayor Despersonalización a menor número de horas laboradas en el día.
- Mayor Despersonalización a menor ingreso mensual percibido.

**Factor Insatisfacción.**

- Sin una relación estadísticamente significativa.

**Factor Psicosomático.**

- A mayores manifestaciones psicosomáticas mayores es el número de empleos en los que ha trabajado un participante.

**Psicosexual.**

- Mayores alteraciones psicosexuales a menor número de horas dedicadas a realizar actividad física (ejercicio) a la semana.

**Gastrointestinal.**

- Mayores alteraciones gastrointestinales a menor número de horas dedicadas a realizar actividad física (ejercicio) a la semana.

**Psiconeuróticos.**

- Mayores efectos psiconeuróticos a mayor número de horas laboradas en el empleo.
- Mayores efectos psiconeuróticos a mayor número de empleos en los que se ha laborado.

**Dolor.**

- Mayor Dolor reportado a mayor número de hijos.
- Mayor Dolor reportado a mayor es el ingreso mensual percibido.

**Ansiedad.**

- Mayor ansiedad a mayor número de empleos actuales laborando.
- Mayor ansiedad a mayor número de empleo es los que se ha laborado.

**6.2.5.1 Trabajadores con compensación por Sueldo Base (N= 50).**

A continuación se describirá los factores relativos al Burnout y Psicosomáticos encontrados en el Anexo 5.

**Factor Agotamiento.**

- Sin relación estadísticamente significativa.

### **Factor Despersonalización.**

- Mayor Despersonalización a menor número de empleos en los que se ha laborado.

- Mayor Despersonalización a menor número de horas libres.

### **Factor Insatisfacción.**

- Sin relación estadísticamente significativa.

### **Factor Psicossomático.**

- Sin relación estadísticamente significativa.

### **Ansiedad.**

- Mayor ansiedad a menor edad.

- Mayor ansiedad a menor número de empleos actuales.

- Mayor ansiedad a mayor número de cigarros consumidos al día.

### **6.2.5.2 Trabajadores con compensación por comisión (N=55).**

A continuación se describirá los factores relativos al Burnout y Psicossomáticos encontrados en el Anexo 6.

### **Factor Agotamiento.**

- Mayor Agotamiento a mayor tiempo laborado en el actual empleo.

### **Factor Despersonalización.**

- Mayor Despersonalización a menores horas laboradas en el empleo.

- A mayor Despersonalización menor es el ingreso mensual percibido.

### **Factor Insatisfacción.**

- El factor Insatisfacción no cuenta con una relación estadísticamente significativa con el factor Psicossomático, ni con los dominios que lo componen.

### **Factor Psicosomático.**

- A mayores manifestaciones psicosomáticas mayores es el número de empleos en los que ha trabajado un participante.

### **Sueño.**

- Mayores alteraciones del Sueño mayor número de empleo en los que se ha laborado.

### **Psicosexual.**

- Mayores alteraciones psicosexuales a menor número de horas dedicadas a realizar actividad física (ejercicio) a la semana.

### **Gastrointestinal.**

- Mayores alteraciones gastrointestinales a menor número de horas dedicadas a realizar actividad física (ejercicio) a la semana.

### **Psiconeuróticos.**

- Mayores efectos psiconeúroticos a mayor número de horas laboradas en el empleo.

- Mayores efectos psiconeúroticos a mayor número de empleo en los que se ha laborado.

### **Dolor.**

- Mayor Dolor reportado a mayor número de empleos en los que se ha laborado.

- Mayor Dolor reportado a mayor es el ingreso mensual percibido.

### **Ansiedad.**

- Mayor ansiedad a mayor número de empleos actuales laborando.

- Mayor ansiedad a mayor número de empleo es los que se ha laborado.

### **6.2.5.3 Variables clasificatorias Sociolaborales.**

Se realizó un análisis One Way para la totalidad de la muestra (N= 105) encontrándose la siguiente relación de Burnout y los síntomas Psicosomáticos con respecto a las variables clasificatorias (Sociolaborales).

#### **Sexo.**

- Mayor agotamiento en mujeres que en hombres (F= 10.522, Sig.=.002). Igualmente al dividir la muestra en grupos se muestra mayor agotamiento en mujeres que en hombres, Sueldo base (F= 5.361, Sig.= .025) y Comisionistas (F= 4.998, Sig. = .030).

- Mayor presencia de síntomas psicosomáticos en mujeres que en hombres (F= 5.998, Sig.= .016).

- Mayor presencia de afecciones psicosexuales en mujeres que en hombres. (F= 20.987, Sig.= .000)

- Mayor dolor manifestado en mujeres que en hombres. (F= 6.91, Sig.=.010)

#### **Estado Civil.**

- Mayor puntaje en alteraciones del sueño para personas con pareja que para los solteros (F= 3.611, Sig. =.031).

- Mayor dolor manifestado para las personas con pareja que para las personas solteras (F= 3.463, Sig.= .035).

- Así mismo el puntaje de la media de los casados se encuentra intermedio entre los solteros y casados para los factores anteriores.

#### **Escolaridad.**

- Mayor despersonalización para el grupo con escolaridad de Licenciatura que para el grupo de Carrera técnica y así mismo para el grupo con estudios en preparatoria (F= 3.339, Sig.= .013).



### **Desarrollo Laboral.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre medias para las personas que consideran tener posibilidades de desarrollo laboral o que consideran carecer de la posibilidad de desarrollo laboral

### **Hijos.**

- Mayor despersonalización para las personas que no tienen hijos con respecto a las personas que tienen hijos. (F= 5.855, Sig.=.017).

- Mayor puntaje en síntomas neuróticos para las personas que tienen hijos que para quienes no los tienen (F= 4.550, Sig.= 035).

- Mayor manifestación de dolor para las personas que tienen dolor que para quienes no lo tienen (F=6.926, Sig.= .010).

### **Tipo de puesto.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre los grupos: Operativo (f=19), Ejecutivo (f=66), Medio (f=18), Directivo (f=2).

### **Trato con los usuarios.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre los grupos: Trato directo (f= 89), Trato indirecto (f= 16).

### **Tipo de organización.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre los grupos: Pública (f= 8), Privada (f= 97).

### **Tipo de Contrato.**

- Mayor agotamiento para el grupo con contrato por tiempo indeterminado que con el grupo con contrato por tiempo determinado o periodo de prueba (Dif. Med. = .733, Sig. = .006). Siendo el tipo de contrato una variable que para agotamiento tiene una diferencia estadísticamente significativa entre medias (F= 4.917, Sig. 003).

- Mayor Dolor para el grupo con un contrato por tiempo indeterminado que para el grupo con un contrato por tiempo determinado o por un periodo de prueba (Dif. Med. = .70951, Sig.= .040). Siendo el tipo de contrato una variable estadísticamente significativa para el puntaje dolor (F= 3.474, Sig.= .019).

### **Personal a cargo.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre las medias de los grupos: Con personal a cargo (f= 16), Sin personal a cargo Privada (f= 16).

### **Consumo de medicamentos.**

- Mayor Dolor para las personas que consumen medicamentos que para las personas que no consumen medicamentos (F= 5.716, Sig.= 019).

### **Experiencia de un accidente importante.**

- Mayor puntaje en el factor Psicosomático para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido (F= 15.909, Sig.= 000).

- Mayor puntaje en el factor Sueño para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido (F= 9.283, Sig.= 003).

- Mayor puntaje en el factor Psicosexual para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido (F= 7.285, Sig.= 008).

- Mayor puntaje en el factor Gastrointestinal para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido (F= 4.547, Sig.= 035).

- Mayor puntaje en el factor Neurótico para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido (F= 7.285, Sig.= 019).

- Mayor puntaje en el factor neurótico Dolor para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido ( $F= 8.616$ ,  $Sig.= 004$ ).

- Mayor puntaje en el factor Ansiedad para las personas que han tenido la experiencia de un accidente importante que quienes no la han tenido ( $F= 9.734$ ,  $Sig.= 002$ ).

### **Intervención quirúrgica.**

- Mayor puntaje en el factor Psicossomático para las personas que han tenido alguna intervención quirúrgica que quienes no han tenido alguna intervención quirúrgica ( $F= 4.077$ ,  $Sig.= 046$ ).

- Mayor puntaje en el factor Neurótico para las personas que han tenido alguna intervención quirúrgica que quienes no han tenido alguna intervención quirúrgica ( $F= 6.683$ ,  $Sig.= 011$ ).

- Mayor puntaje en el factor Dolor para las personas que han tenido alguna intervención quirúrgica que quienes no han tenido alguna intervención quirúrgica ( $F= 6.681$ ,  $Sig.= 011$ ).

### **Consumo de cigarro.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre los grupos: Consumo de cigarro ( $f=40$ ), Sin consumo de cigarro ( $f= 40$ ). Sin embargo existe mayor ansiedad para las personas que consumen cigarro tomando una significancia menor a 1 ( $F= .372$ ,  $Sig.= .085$ ).

### **Consumo de alcohol.**

- No hay diferencia estadísticamente significativa entre los grupos divididos de acuerdo al consumo de alcohol: Nunca ( $f= 17$ ), 1 vez al año ( $f=11$ ), 2 veces al año ( $f= 22$ ), 1 vez al mes ( $f=40$ ) y 1 vez a la semana ( $f=15$ ).

### **Consumo de drogas.**

- Mayor consumo de drogas a mayor puntaje en Depresión ( $F= 3.933$ , Sig.  $=.023$ ), teniendo los siguientes grupos: Nunca consumo drogas ( $f= 99$ ), 1 vez al año ( $f= 1$ ), 2 veces al año ( $f=2$ ). Sin embargo al recodificar la muestra en 2 grupos: Consumo de drogas ( $f=3$ ) y No consumo drogas ( $f=99$ ), no se encontraron diferentes estadísticamente significativas.

### **Realizas ejercicio.**

- Existe una diferencia significativa para las personas que realizan ejercicio, teniendo así un menor puntaje en síntomas psicossomáticos que quienes no realizan ejercicio ( $F=5.514$ , Sig.  $= .021$ ).

- Mayor puntaje en el factor psicosexual para quienes no realizan ejercicio con respecto a los que sí lo realizan ( $F=8.864$ , Sig.  $= .004$ ).

- Mayor puntaje en el factor gastrointestinal para quienes no realizan ejercicio con respecto a los que sí lo realizan ( $F=7.070$ , Sig.  $= .009$ ).

- Mayor puntaje en el factor neurótico para quienes no realizan ejercicio con respecto a los que sí lo realizan ( $F=3.828$ , Sig.  $= .053$ ).

### **Afiliación a un sindicato.**

- En Anova One Way, no existe una diferencia significativa entre medias, sin embargo mediante una prueba robusta de igualdad de medias Brown-Forsythe dado que se tiene una homogeneidad de varianza menor a  $.05$ , nos indica que existe mayor agotamiento para quienes están afiliados a un sindicato que quienes no lo están. (Sig.  $= .000$ ).

### **Tipo de empresa.**

- Mayor Depresión en las personas en una empresa de producción ( $f=1$ ), que en una de Servicios ( $f=101$ ) y sucesivamente que en una Comercial ( $f=2$ ) ( $F=3.905$ , Sig.  $= .023$ ).

### **Día de descanso.**

- Mayor despersonalización en los trabajadores con descanso entresemana ( med. = 3.2778) que las personas con un fin de semana completo de descanso (med.= 1.8979) y a su vez, ambos grupos, de las personas con descansos rotados (med.= 1.2339). Siendo la elección de los días de descanso una variable significativa (F= 7.874, Sig.= .000).
- Mayores efectos psicosomáticos en los trabajadores con sus días de descanso rotados que los trabajadores con goce a un fin de semana completo por semana (Dif. Med.= . 42036, F=3.869, Sig. =.012)
- Mayores efectos neuróticos en el grupo de las personas con descanso rotado que en el grupo de las personas con descanso en fin de semana completo. (F= 4.549, Sig. = .005).
- Mayor dolor reportado por las personas con su día de descanso rotado que las personas con un Fin de semana completo de descanso (Dif. Med.= 1.05079, Sig. =.000).
- Mayor dolor reportado en las personas con su día descanso rotado que las personas con su día descanso correspondiente a un día del fin de semana. (Dif. Med.= .72943, Sig. = .024). Siendo el día de descanso una variable significativa (F= 5.630, Sig. = .001).

#### **6.2.5.4 Variables Clasificadoras: Prestaciones laborales.**

Así mismo, se realizó el análisis One Way para la totalidad de la muestra (N= 105) encontrándose la siguiente relación de Burnout y los síntomas Psicosomáticos con respecto a las variables clasificatorias (Prestaciones laborales).

#### **Vacaciones.**

- No existen diferencias significativas entre el grupo con Prestaciones de Ley/Superiores y para el grupo sin Prestaciones de Ley.
- Para el grupo de empleados con sueldo base presenta una diferencia significativa: Mayor Agotamiento para el grupo con prestaciones de Ley que para el grupo que no cuenta con dicha prestación (F= 4.689, Sig.= .035).

### **Días de descanso.**

- Mayor agotamiento para las personas comisionistas que no cuentan con días de descanso que las que consideran tenerlos. ( $F= 4.685$ ,  $Sig. = .035$ ), Sin diferencia significativa para la muestra completa.

### **I.M.S.S.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin prestaciones para la muestra completa teniendo que el 68% cuenta con IMSS. Sin embargo, para los comisionistas en donde las prestaciones de Ley pueden ser variables y ganables de acuerdo al resultado en el monto de venta trimestral, se encuentra una diferencia significativa en Insatisfacción, donde quienes cuentan con IMSS presentan menor Insatisfacción ( $F= 5.828$ ,  $Sig.= .019$ ).

### **Afore.**

Sin diferencia significativa en la muestra completa ni por grupos.

### **Desarrollo Laboral.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin percepción de desarrollo laboral.

### **De acuerdo al grupo.**

- Grupo con compensación por Sueldo base: Mayor ansiedad en los que no tienen posibilidades de desarrollo laboral que en los que si tienen posibilidades de desarrollo laboral ( $F= 4.370$ ,  $Sig. 042$ ).

- Grupo con compensación por Comisiones: No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin percepción de desarrollo laboral.

### **Bonos.**

- Mayor puntaje en el factor neurótico para el grupo que tiene la posibilidad de recibir bonos con respecto a ellos que no tienen posibilidad a ser acreedores de bonos ( $F = 5.702$ , Sig. = .019).
- Mayor Dolor reportado en el grupo que es acreedor a Bonos que en el grupo que no es acreedor a bonos. ( $F = 5.503$ , Sig.= .021).

### **Fondo de ahorro.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin fondo de ahorro dentro de sus prestaciones con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Capacitación.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin capacitación con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **De acuerdo al grupo.**

#### Grupo con compensación por Sueldo Base:

- Mayor agotamiento para las personas que tienen capacitación que para el grupo que considera no contar con capacitación ( $F = 12.733$ , Sig.= .001).

#### Grupo con compensación por Comisionista tradicional:

- Mayor agotamiento para el grupo que no tienen capacitación que para el grupo que considera contar con capacitación ( $F = 6.335$ , Sig.= .017).
- Mayor dolor para el grupo que considera no tener capacitación que para el grupo que considera si contar con capacitación ( $F = 4.477$ , Sig.= .042).

### Grupo con compensaciones por Comisiones Guardias (Gerencia Elite).

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin capacitación con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Aguinaldo.**

- Sin diferencia estadísticamente significativa para el grupo completo. Sin embargo para el grupo de comisionistas resulta significativa ( $F= 4.327$ , Sig. = .042), teniendo que las personas sin Aguinaldo presentan mayor agotamiento que las personas con aguinaldo en trabajadores comisionistas.

### **Fondo de ahorro.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin Fondo de ahorro con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Vales de despensa.**

- Mayor puntaje en el factor psicosomático en las personas que parte de su compensación es en vales de despensa que en las personas que no reciben vales de despensa ( $F= 5.153$ , Sig. = .025).
- Mayor puntaje en el factor sueño en las personas que parte de su compensación es en vales de despensa que en las personas que no reciben vales de despensa ( $F= 7.627$ , Sig.= .007).
- Mayor puntaje en el factor psicosexual en las personas que parte de su compensación es en vales de despensa que en las personas que no reciben vales de despensa ( $F= 5.326$ , Sig.= .023).



### **Uniforme.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin uniforme con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Seguro de vida privado.**

- Mayor puntaje en el factor psicosomático en las personas que acceden a un Seguro Médico privado que las personas que no cuentan con él ( $F= 4.422$ , Sig. = .038).
- Mayor puntaje en el factor sueño en las personas que acceden a un Seguro Médico privado que las personas que no cuentan con él ( $F= 5.266$ , Sig. = .024).

### **Seguro para acceso a servicio médico.**

- Mayor puntaje en el factor sueño en las personas que acceden a un Seguro de gastos médicos mayores que las personas que no cuentan con él ( $F= 4.859$ , Sig. = .030).

### **Seguro de gastos médicos mayores.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin Seguro de gastos médicos mayores con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Seguro para el retiro.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin Seguro para el retiro con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Seguro de invalidez.**

- Mayor Dolor reportado en las personas que no cuentan con seguro por invalidez laboral que las personas que efectivamente cuentan con él (F= 4.674, Sig.= 033)

### **Seguro para el desempleo.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin Seguro para el desempleo con respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicosomáticos.

### **Seguro por accidente.**

- Mayor despersonalización en las personas que cuentan con seguro por accidente que las personas que carecen del mismo (F= 4.244, Sig.= 042)

### **Seguro para automóvil.**

- Mayor puntaje en el factor neurótico en las personas que cuentan con seguro para automóvil que las personas que carecen del mismo (F= 5.464, Sig.= 021).

### **Seguro de maternidad.**

- Mayor puntaje en el factor neurótico en las personas que cuentan con seguro de maternidad (f= 2) que las personas que carecen del mismo (f= 103); (F= 15.486, Sig.= 000).

### **Seguro de servicio dental.**

- Mayor puntaje en el factor psicosomático en las personas que cuentan con seguro de servicio dental que las personas que carecen del mismo; (F= 8.349, Sig.= 005).

### **Acceso a gimnasio.**

- Mayor puntaje en el factor insatisfacción en las personas que cuentan con acceso a gimnasio que las personas que carecen del mismo (F= 4.003, Sig.= 048).
- Mayor puntaje en el factor psicossomático en las personas que cuentan con acceso a gimnasio que las personas que carecen del mismo (F= 4.822, Sig.= 030).

### **Auto propio.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin auto propio respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicossomáticos.

### **Grupos según compensación, Comisión y sueldo base:**

#### **Sueldo Base.**

- No existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos con o sin auto propio respecto a los factores correspondientes a Burnout o Psicossomáticos.

#### **Comisión.**

- Mayor puntaje en el factor Despersonalización en las personas que no cuentan con auto propio que las personas que tienen acceso al mismo (F= 4.345, Sig.= 042).
- Mayor puntaje en el factor Psicossomático en las personas que cuentan con auto propio que quienes no tienen acceso al mismo (F= 5.594, Sig.= 022).
- Mayor puntaje en el factor Gastrointestinal en las personas que cuentan con auto propio que quienes no tienen acceso al mismo (F= 5.630, Sig.= 021).
- Mayor puntaje en el factor Dolor en las personas que cuentan con auto propio que quienes no tienen acceso al mismo (F= 7.930, Sig.= 007).

## **7. Discusión y Conclusión.**

En la sociedad actual el empleo es una situación que conjuga muchas características tanto benéficas como negativas para quien se emplea, ya que millones de trabajadores día a día se instauran en sus puestos de trabajo para generar un valor para la empresa con retribuciones que aseguran un bienestar en principio material que incluye también un bienestar psicológico.

Por lo cual, el individuo común se emplea en una empresa o crea su propio trabajo con el fin de satisfacer tanto necesidades biológicas como deseos de consumo, traduciéndose en motivaciones por satisfacer como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, asociación, competencia y realización (Maslow, 1991), integrando un bienestar físico y psicológico, siendo dicho bienestar importante tanto para la persona como para la empresa que prevé del trabajador un cierto estado conductual de eficiencia y desempeño (Leka, 2004).

De forma que el bienestar y el trabajo están relacionados para los resultados de la organización, ya que el trabajador invierte gran parte de su tiempo a realizar todas las labores emprendidas en su empleo (Tabla 2) superando obstáculos y aprovechando las gratificaciones de dicha relación empleo-trabajador, siendo significativos todos los factores involucrados, como lo son: estabilidad, compensación, contratación, antigüedad, horas laboradas, exceso de carga del trabajo, genero, tiempos de descanso, apoyo social, etc (OIT, s/f).

El trabajo representa un elemento determinante en la experiencia emocional generando un vínculo al estrés (Montilla-Pérez, 2005) desde sus distintos ángulos desde el Estrés Agudo al Crónico, y por supuesto al Burnout conceptualizado como un síndrome, resultado de un estrés crónico debido a situaciones que exceden los recursos del trabajador estando integrado por Insatisfacción, Despersonalización y Agotamiento, también acompañado de efectos psicosomáticos negativos para la persona, como: dolor, ansiedad, depresión, efectos neuróticos, psicosexuales, trastornos de sueño y gastrointestinales (Uribe, 2007).

Consecuentemente, el objetivo de la presente investigación fue determinar en una muestra de empleados si existe una relación entre Burnout (satisfacción, desgaste emocional y despersonalización), los síntomas psicósomáticos y las condiciones socio-laborales (tanto demográficas como las características del tipo de empleo). Ampliando dicho estudio a identificar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre el grupo de trabajadores bajo un tipo de empleo bajo recompensa por sueldo base y con recompensa vía comisiones en cuanto a Burnout, sus factores y el impacto psicósomático.

### **7.1 Relación entre factores.**

El instrumento (EMEDO) utilizado en esta investigación fue comprobado como una encuesta hondamente confiable al obtener un puntaje Alfa de Cronbach para Burnout de .848 para las tres dimensiones propuestas teóricamente por Maslach y Jackson (Pereda-Torales & cols, 2009), confirmando estudiosos pioneros en desgaste emocional para dichos autores, así como para Moreno-Jiménez y colaboradores (2008) y Gil-monte y colaboradores (2009), verificando que el síndrome de Burnout debe de integrar : Insatisfacción, Despersonalización y Agotamiento; verificando una fuerte relación entre cada uno de las dimensiones mostradas en la Tabla 3 en coincidencia con Uribe-Prado (2007)

Así mismo cada una de los factores del Burnout descritos en la Tabla 3 y presentados a continuación muestran ser altamente confiables (Kerlinger, 1990), estando en común acuerdo a lo revisado en estudios anteriores (Pereda-Torales & cols, 2009, Moreno-Jiménez y colaboradores, 2008; Gil-monte y colaboradores, 2009)

- 1) *Agotamiento* emocional como una incapacidad de dar más de sí mismo en términos emocionales y afectivos, implicando una sensación de agotamiento presentando disminución de la energía o de los recursos emocionales para enfrentarse a la situación de trato con la persona.

- 2) *Despersonalización*, refiriendo la presencia de sentimientos de carácter negativo hacia clientes externos e internos mediante un endurecimiento emocional.
- 3) *Insatisfacción*, que se identifica por una baja realización personal en el trabajo, evaluando negativamente el mismo y así mismo, desarrollando sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo.

Para el factor Psicosomático el Alfa de Cronbach mostrado en la Tabla 3, representa una Alta confiabilidad (Kerlinger, 1990) siendo un excelente factor complementario para la evaluación de Burnout, pues cada una de sus dimensiones muestra un buen grado de confiabilidad a excepción de la dimensión psicosexual. Lo cual posiblemente parte de una dificultad en la aplicación, ya que durante la misma, los participantes se mostraron renuentes a contestar dicho apartado teniendo las mujeres mayor disposición a contestar reflejándose en un mejor índice de correlación en esta dimensión.

Dicho lo anterior podemos hablar de una similitud con lo encontrado en estudios previos sobre desgaste emocional (Uribe-Prado, 2007) donde se incluyen como necesarios los efectos psicosomáticos a los factores del Burnout, incluyendo las dimensiones consideradas desde Maslach (Gil-monte & cols., 2009). Encontrando una correlación positiva entre los factores del Burnout (Tabla 4), así como con las variables psicosomáticas, lo cual corresponde a una relación en la misma dirección por lo que cada una de las dimensiones es en mayor o menor medida predictor de cada una de las otras tal como es mencionado por Uribe-Prado (2007).

Reconociéndose también una relación entre el estado anímico y la sintomatología presentada generando así una visión integradora de la salud, mente-cuerpo en acuerdo con la interacción entre el ámbito físico y psicológico de la salud (San Martín, 1984; Ángeles-Jiménez, 2005), donde el individuo y su

contexto, en completa interacción, se ven reforzados puesto que la percepción de la propia salud impacta en el organismo y viceversa (Obilita, 2006).

Encontrando para Agotamiento e Insatisfacción una correlación positiva con respecto a las alteraciones del sueño, síntomas gastrointestinales, neuróticos, psicosexuales, dolor y depresión. Así como Despersonalización presenta una correlación positiva con los síntomas gastrointestinales y ansiedad. Lo cual significa que el Burnout con cada uno de sus dimensiones implica un aumento en el malestar no sólo psicológico sino también fisiológico de la persona alejándola de un estado saludable en el proceso salud enfermedad, lo cual referiría a una pérdida de la armonía física, mental y social sugiriendo no contribuir a un trabajo productivo, ni a un bienestar individual o colectivo. (San Martín, 1984)

Coincidiendo así, con lo asegurado por Molina-Jiménez, Gutierrez-Garcia, Hernandez-Domínguez & Contreras (2008) quienes mencionan que el estrés crónico parte de una activación excesiva del cuerpo resultando en una falta de energía para el individuo, agotamiento, irritabilidad y desmoralización combinada con depresión y ansiedad; complementados por efectos psicosomáticos como úlcera peptídica, cardiopatías y vasoconstricción de la mucosa gástrica entre otras afecciones somáticas.

Siendo dichos efectos psicosomáticos característicos del desgastate en el organismo al aumentar la intensidad y durabilidad de algunos eventos o situaciones estresantes, resultando nocivos a nivel cognitivo y emocional de la salud representando un detrimento en la capacidad de concentración, disminución de la memoria, excesiva autocrítica, insatisfacción y desgaste general del individuo (OIT, s.f.,Leka, 2004, Veenhoven,1994), encontrando como condición que este estrés debe ser constante a través del tiempo puesto que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el tiempo que se ha laborado y el Agotamiento en el Anexo 6.

Por lo que podemos concluir que el cuestionario cuenta con la fiabilidad y validez necesarias para poder interpretar sus resultados con respecto a las

variables sociolaborales tanto a nivel descriptivo como inferencial, ya que aunado a lo anterior la muestra total (105 participantes) como los subgrupos cumplen los requisitos muestrales propuestos (Kerlinger, 1990).

## **7.2 Análisis de la estadística Descriptiva**

La muestra encuentra un predominio del sexo femenino (Figura 6) por las características de la muestra pero con una distribución proporcional de acuerdo a la edad (Figura 7), teniendo así una muestra normalmente distribuida sobre la cual recaen los datos encontrados (Kerlinger, 1990).

El nivel educativo general se encuentra con una tendencia en el nivel bachillerato y/o Licenciatura (Figura 10), sin embargo el grupo de trabajadores con sueldo base en su mayoría está compuesto por nivel Licenciatura, mientras que el grupo de trabajadores por comisiones es de nivel Bachillerato, lo cual refiere la selección dentro del puesto ya que en Ventas normalmente se recluta a personas con nivel bachillerato, mientras que en puestos medios administrativos se procura que sean de nivel licenciatura. Así mismo, el perfil para trabajadores por sueldo base mayoritariamente está compuesto por adultos jóvenes, mientras que el grupo con retribución por comisiones se conforma por adultos mayores, refiriendo necesidades de reclutamiento para dichos puestos.

Dentro de las condiciones interpersonales mostradas en la Figura 9 existe un mayor número de personas casadas en el grupo de trabajadores con remuneración por sueldo base que en el grupo remunerado por comisiones, lo cual también refiere un mayor apoyo social real disponible (Souza-y Machorro & Cruz-Moreno, 2010) para las personas con sueldo base dado que este grupo prefiere a su vez pertenecer a relaciones más estables que les pueden amortiguar afecciones psicosomáticas, pues las personas solteras o con parejas intermitentes muestran mayores niveles de trastornos del sueño o dolor reportado.

Para la variable tipo de contratación, la mayoría de las personas de ambos grupos percibe su contratación como indeterminada (Figura 11), sin embargo el



esquema de contratación de la empresa para trabajadores comisionistas no figura dentro de un contrato laboral por tiempo indeterminado sino por un contrato firmado mediante un Outsourcing que corresponde a un contrato comercial, el cual representa una estructura comercial donde el “Empleado” declara prestar un servicio profesional desligando así responsabilidades patronales con respecto al empleado pues este es legalmente una figura externa a la empresa que le otorga servicios profesionales que ocasionan regalías, nombradas como comisiones del producto realizado.

Con lo que se podría suponer que el Empleado tiene un desconocimiento sobre su contratación y se basa en otros aspectos de su labor para suponer el tipo de contratación a la que pertenece, como puede ser el tiempo transcurrido desde el ingreso, obtener el resultado en el puesto, permanecer día tras día en el puesto realizando las actividades señaladas por el jefe, llevarse bien con el Jefe, no tener llamados de atención, etc. Ejemplo claro en el área comercial (Grupo de comisionistas) sería que la permanencia de los mismos depende de un mínimo de una venta mensual, ya que 3 meses continuos de ventas nulas genera una baja del sistema por improductividad, sin embargo teniendo oportunidad de seguir ingresando ventas de forma independiente. De forma que la percepción sobre la continuidad o estabilidad en el trabajo pudiera no estar ligada al tipo de contrato legalmente establecido sino a la percepción de estabilidad generada por factores prácticos.

De forma práctica la estabilidad laboral para los empleados por sueldo base está regulada o protegida mediante la adquisición del contrato por tiempo indeterminado teniendo la posibilidad de rescisión de contrato, mientras que la estabilidad laboral del comisionista en tanto posibilidad de continuar obteniendo ingresos está regulada por generar ventas, es decir sin posibilidad a rescisión de contrato pues pueden seguir ingresando ventas y generando ingresos aunque no estén presentes en el espacio de trabajo.

De modo que aunque aparentemente aseguraría mayor protección laboral (Estabilidad) el contrato laboral por tiempo indeterminado para el empleado por sueldo base, para el comisionista su estabilidad laboral estaría condicionada a su verdadera preocupación que sería su inestabilidad en ingresos, dado que difícilmente estaría expuesto a la separación del empleo pero si en el riesgo de no generar ventas.

Lo cual denota un mayor control sobre su estadía pues cuenta con reglas claras a partir dependiendo su estabilidad de su propio trabajo y resultados dotándole de una mayor autonomía para planificar su vida (Mayor-Martínez & Tortosa-Gil , 1990), teniendo injerencia real sobre su resultado encontrando un significado a su actividad y un control sobre su permanencia, lo cual impacta su salud y genera menor posibilidad de estrés (Vázquez-Díaz et al, 2010), como se muestra en la figura 5.

Respecto al tipo de contratación, el 70.48% de la muestra total cuenta con Prestaciones de Ley, denotando cierta seguridad social sin que esto represente estadísticamente alguna diferencia. Sin embargo pensando dichas prestaciones como incentivos ligados a resultados, en el grupo de empleados comisionistas dicha variable si representa una diferencia significativa, pues los empleados comisionistas sin Prestaciones de Ley presentan mayor Insatisfacción, denotando que la exclusión a una condición favorable se vuelve fundamental por la comparación pernicioso con el grupo de pertenencia (Veblen, 2008).

Desglosando lo anterior, los empleados comisionistas para mantener las prestaciones de Ley están obligados a mantener un promedio mensual de ventas superior a \$6,000 pesos mensuales en base de comisión (Ganancias netas) requiriendo de mantener un monto de venta para contar con su derecho al seguro social, por lo que las prestaciones representan un reforzador mensual dada la posibilidad de pérdida del mismo.

Lo cual refleja que la muestra se distribuye de manera homogénea en cuanto a la edad pero encontrando diferencias en cuanto a las condiciones de trabajo

para cada uno de los grupos más profundas que simplemente el tipo de remuneración, ya que esta diferencia de esquemas trae consigo condiciones laborales muy diferentes desde las variables sociolaborales hasta las condicionantes de estabilidad, remuneración, premiación, control, horarios y la percepción de las mismas.

### **7.3 Correlación, Variables escalares.**

Para la muestra general, es decir los 105 participantes, el Agotamiento e Insatisfacción no presentan una relación estadísticamente significativa con las variables sociolaborales escalares (Edad, Número de años con la pareja, Años laborados, Núm. de trabajos, Ascensos, consumo de cigarrillos, alcohol, etc.) por lo que al no guardar relación se podría afirmar que el Agotamiento e Insatisfacción sin importar las condiciones no variarían de acuerdo a estas variables.

Sin embargo Despersonalización guarda una relación estadísticamente significativa y negativa a la edad del trabajador, lo cual confirmaría lo comentado en Uribe (2007) donde se argumenta que a menor edad las personas cuentan con menor número de herramientas para afrontar las situaciones laborales y por tanto experimentan mayor estrés entre más jóvenes sean.

También mostrando una relación negativa y estadísticamente significativa con el número de horas laboradas, por lo que las personas al laborar mayor número de horas suelen atender mejor a sus clientes externos e internos, lo cual parte del interés o centralidad en el trabajo donde las personas se interesan, identifican y finalmente toman por eje la atención al trabajo (Montilla-Pérez, 2005).

Mostrando también una relación significativa negativa entre Despersonalización y los ascensos, siendo menor a .1, lo cual refleja que la sensación de logro mejora la propia imagen del Yo y así mismo asegura una mejor comunicación con otros, mejorando también el trato con otras personas (Ariely, 2011).

De acuerdo al ingreso percibido existe una correlación negativa y significativa con respecto a Despersonalización ya que a menor ingreso percibido existe una mayor Despersonalización, teniendo así que la recompensa proporcional por el esfuerzo resulta en un mejor trato hacia los clientes externos e internos y viceversa, por lo que el esfuerzo recompensado genera una mejor atención al trabajo y en la atención a clientes (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist , 2005 & Ariely, 2011).

Por otro lado, el factor psicossomático mantiene una correlación positiva y significativa con el número de empleos en los que se ha laborado, indicando que la estabilidad en los empleos, en cuanto a longevidad en el mismo se relaciona con menores afecciones psicossomáticas. Siendo la búsqueda constante de un empleo lo que genera un estado de angustia y en sí mismo de inestabilidad corroborando que los ambientes inestables crean repercusiones somáticas que irrumpen en la salud de la persona (Hernández-Hernández, 2011 & OIT, S.f.), manifestando mayor ansiedad mientras mayores sean el número de empleos actuales o en los que se ha laborado.

Así mismo se encontró que existen mayores alteraciones psicosexuales y gastrointestinales a menor número de horas destinadas a actividad física, por lo que la repercusión en la salud también depende de los hábitos de vida (Obilita, 2006), puesto que la actividad física mejora la irrigación sanguínea, condición física y estimula la correcta digestión, sirviendo de amortiguador para los efectos del estrés; así como lo puede hacer el descanso, ya que los efectos psiconeróticos se correlacionan con mayor número de horas laboradas, así como con mayor número de empleos en los que se ha laborado,

Consecuentemente existe mayor puntaje en el factor Neurotico para aquellas personas que pasan más horas en su trabajo o que han laborado en mayor número de empleos, es decir que no cuentan con espacios de descanso que les permitan reponerse y disminuir su estrés.

Mientras que el dolor mantiene una correlación positiva y significativa con respecto al número de hijos, empleos en los que se ha laborado e ingreso, siendo el nivel de responsabilidad y centralidad (necesidad) de los ingresos un factor que favorece el Dolor percibido, sugiriendo que la recompensa esperada es la razón por la cual realizan las labores diarias y con ello aumentan su nivel de Dolor, dado que la acción en sí misma no representa un motivante (Ariely, 2011), generando así una centralidad en el empleo, es decir la experiencia de que el empleo es la mayor prioridad y otorgándole un valor mayor, es decir esperando más de él, lo cual se relaciona con una mayor necesidad de reconocimiento y así mismo de presión por obtener resultados que finalmente desembocan en mayor estrés (Montilla-Pérez, 2005) al no disfrutar la actividad sino el resultado de la misma, puesto que también presentan mayor ansiedad aquellas personas que han estado en mayor número de empleos.

Así mismo el factor Ansiedad se relaciona negativamente respecto a el número de trabajos actuales, por lo que el hecho de no apostar todo a una sola canasta, diversifica a la persona y con ello depende en menor medida su estado de animo de la pérdida de un solo empleo (Montilla-Pérez, 2005)

Por otro lado, es interesante resaltar que la muestra general llega a compensarse ya que se muestran mayores correlaciones y diferencias entre grupos si se divide la muestra de acuerdo a los tipos de empleo, empleo con remuneración por comisión y empleo con remuneración por sueldo base.

#### **7.4 Comparación por grupos.**

Por otro lado, mediante un análisis de Varianza (Tabla 5) entre los factores de Burnout y Psicosomáticos con respecto al tipo de empleo con remuneración por sueldo base y empleo con remuneración por comisiones se encontró una diferencia significativa para Despersonalización y para Insatisfacción, por lo que:

- Las personas bajo un esquema de sueldo base presentan mayor despersonalización que las personas con compensación bajo comisiones.
- Las personas bajo un esquema de sueldo base presentan mayor insatisfacción que las personas con compensación bajo comisiones.
- Sin existir diferencias significativas entre ambos grupos para el factor de Agotamiento ni con los factores psicosomáticos así como con las dimensiones del mismo (sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neurótico, dolor, ansiedad y depresión).

Acorde con lo anterior, podemos mencionar que el nivel de insatisfacción se reconoce como contraposición a la percepción de verse justamente recompensado por el esfuerzo realizado, es decir de sentirse satisfecho por aquello que se realiza, de forma que el trabajador buscaría una recompensa proporcional al esfuerzo que realiza (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005) siendo la recompensa motivo de satisfacción, ya sea esta económica, material, clima laboral, crecimiento o cualquier otra. Resultando en que los empleos donde esta relación no es proporcional reflejarían un mayor estado de insatisfacción en sus empleados.

En el empleo remunerado por comisiones el empleado se ve directamente recompensado en mayor o menor medida en función del trabajo realizado (control sobre el resultado) generando un sentimiento de mayor satisfacción para aquellos que su ganancia depende directamente del tiempo invertido, siendo necesario nombrar célebres frases en ventas: “Ganas lo que quieras ganar” o “Ganas por tu esfuerzo”, en contraste con frases de puestos administrativos como: “Llevo trabajando varios años y me siguen pagando lo mismo” o “ Me pagan lo mismo y me exigen más”. Por lo que cabría pensar que la relación entre ganancia y esfuerzo es base de la satisfacción de las personas tomando en consideración tanto sus posibilidades actuales como las futuras.

Así mismo, el Asesor de Ventas (Grupo de empleados por comisiones) tiene un mayor número de incentivos relacionados a su labor, tales como Incentivos

económicos, comidas, viajes, rifas, fiestas, desayuno entre muchos otros que se programan mensual, trimestral, semestral y anualmente que representan un feedback real sobre el desempeño del Asesor lo cual le reafirma su competencia en el puesto. Así mismo, el promedio de ganancias económicas son mayores (\$ 18,981.82) que las personas con sueldo base (\$ 13,992), por lo que al tener esa reciprocidad entre demandas y recompensas se reducen los niveles de estrés sostenido en la persona (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005).

Por otro lado, el empleado por comisión posee un mayor control de su tiempo sobre las actividades como lo veíamos anteriormente, dado que aunque trabajan en promedio mayor número de horas (Tabla 2) puede disponer de tiempos de descanso intermitentes o presentándose con flexibilidad de horario mientras que el trabajador con sueldo base enteramente administrativo tiene que cumplir un horario establecido.

Dentro de la percepción económica, los empleados remunerados por comisión cuentan con un promedio de ingresos económicos superior a los empleados con sueldo base mostrado en la Tabla 1, sin embargo con una dispersión de datos mayor, lo cual refiere que en general una persona que trabaja por comisiones tiene mayor posibilidad para ganar más dinero que una con sueldo base más sin embargo corre mayor riesgo a encontrarse fuera del promedio reflejando una inestabilidad en ganancias pero con mayor posibilidad de estas a ser más altas pues la dispersión de los valores extremos es la misma.

En este sentido existe menor despersonalización para quienes tienen mayores ingresos tanto para la muestra total como para el grupo de empleados remunerados por comisiones, es decir correlaciona negativamente el ingreso total percibido con el factor Despersonalización (Anexo 4, Anexo 6), lo cual coincide con lo planteado por Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist (2005) donde si la recompensa percibida es menor al esfuerzo realizado se detrimenta el bienestar del Yo y así mismo la reciprocidad hacia otros, generando consecuentemente emociones negativas.

Por lo que el control percibido sobre sus propias actividades realizadas reduce la posibilidad de estrés al lograr administrar a conveniencia de su tiempo sus actividades (Moreno-Jiménez & Cols., 2008) coincidiendo también con el modelo de Demanda-Control (Guimarães de Mello Alves, Hökerberg & Faerstein, 2013), donde los efectos del estrés resultan ser negativos a la salud como resultado de una actividad psicológica proveniente del incremento de las demandas psicológicas y la percepción de un escaso nivel de decisión o control sobre la actividad realizada.

Por otro lado, entre los grupos no existe una diferencia significativa sobre la presencia de efectos Psicosomáticos ni con Agotamiento, lo cual es evidencia de efectos negativos del estrés en la persona sin importar el tipo de empleo (Sueldo base/Comisionista), haciendo notar que el efecto fisiológico del estrés es similar en ambos grupos sin que esto signifique que la conducta ejercida en el trato hacia otros (Despersonalización) o la percepción de sí misma (Insatisfacción) se compartan entre grupos, por lo que algunas variables propias de cada grupo le dotan de los resultados obtenidos.

En este sentido, el Agotamiento conserva una relación positiva y estadísticamente significativa con los síntomas psicosomáticos por lo que el agotamiento conlleva un malestar gastrointestinal, psiconeurotico y dolor principalmente, sin afectar los otros dos factores del Burnout.

#### **7.4.1 Trabajadores con compensación por comisiones.**

Se encontró en este grupo que existe mayor Agotamiento a mayor tiempo laborado en el actual empleo, siendo la monotonía del trabajo, el no tener un crecimiento laboral los responsables de una sensación de agotamiento, es decir de no poder dar más de sí mismos, por lo que los periodos de trabajo sin variaciones y sin un aprendizaje van decreciendo las posibilidades del individuo para hacer frente a sus circunstancias laborales (Ángeles-Jiménez, 2005), por lo



que la antigüedad en el puesto, para los trabajadores por comisiones muestran una correlación positiva y estadísticamente significativa con Agotamiento (Anexo 6) coincidiendo con Caldera-Montes, Pulido-Castro y Martínez-González (2007) quienes argumentan que los trabajos monótonos posibilitan estados estresantes que al continuar en el tiempo convierten dicho estrés en crónico agotando la energía de la persona.

Por otro lado Despersonalización se relaciona con un menor número de horas laboradas y menor sea el ingreso percibido, siendo que para el grupo de Sueldo Base dichas variables no son significativas, por lo que como característica de este grupo podemos encontrar que desde su reclutamiento deben de estar orientados a resultados y se recompensan mediante los mismos requiriendo de una actitud de servicio y atención al cliente para poder generar ventas con posibles clientes, por lo que la percepción de las conductas relacionadas a la obtención de la recompensa no se ven afectadas aunque sería importante estudiar si en la ejecución dicha actitud de servicio disminuye por el tiempo de ejecución (Ariely, 2011) y así mismo la recompensa de acuerdo al esfuerzo realizado disminuye la despersonalización de acuerdo al modelo de Esfuerzo Recompensa de Karasek y Theorell en Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist (2005),

Así mismo presentan mayor dolor aquellas personas con mayores ingresos, sin que para este grupo el número de horas laboradas se relacione con el ingreso, siendo más bien los mayores periodos de esfuerzo sin resultado real obtenido los que permean en el trabajador un deterioro emocional, es decir que si un Asesor comercial requiere mayor tiempo para generar una venta le resulta en mayor dolor que quienes invierten menos tiempo en vender dada la frustración que puede representar el buscar al cliente mediante una prospección que representa un esfuerzo mayor al esperado por el vendedor, siendo cada intento fallido un golpe a la autoestima que le genera la percepción de menor competencia o control de las circunstancias, es decir que la falta de reciprocidad tiene consecuencias negativas para la autoestima, la autoeficacia y el sentido de pertenencia (Tejada & Gómez, 2009).

Estando por otro lado los años laborados en el puesto relacionado positivamente con el ingreso (Sig. =.003,  $r=.579$ ), teniendo que para generar mayores ingresos es necesaria la experiencia en el puesto, dado que la capacitación constante y la experiencia en campo otorgan al trabajador las habilidades necesarias pero mejorar su desempeño hasta cierto punto, ya que como veíamos anteriormente la actividad prolongada en el puesto, es decir la antigüedad se correlaciona positivamente con agotamiento posiblemente por una ejecución constante de las mismas actividades y la monotonía de las mismas llegando a un nivel asintótico del aprendizaje (Leka, 2004), el cual genera que el empleado no vea su propio trabajo como lo suficientemente retador para motivarle.

En este sentido la prevalencia de efectos Psicosomáticos se ve reflejada en el número de trabajos que se ha tenido en la vida (correlación Positiva), aunado a que dicha correlación es compartida por las alteraciones de Sueño, efectos Neuróticos, Dolor y Ansiedad, lo cual indica que la dificultad para generar estabilidad en las relaciones laborales se manifiesta en efectos psicosomáticos negativos, siendo estos similares a los de una depresión donde pensamientos ruminantes negativos alteran el bienestar de la persona y perturban sus relaciones sociales (Pichot,, 1999), generando irritabilidad que también es característica del Burnout estaría estructurada a partir de sentirse en un malestar contaste.

Así mismo el número de horas laboradas se correlaciona positivamente con el factor Neurótico, por lo que la demanda del individuo sin descanso va generando un deterioro del mismo, que puede ser solucionado por el descanso que repare el desgaste diario (Ángeles-Jiménez, 2005). De igual modo hacer ejercicio en mayor medida se correlaciona con un mejor estado de salud ya que disminuyen los efectos gastrointestinales y psicosexuales (Casajus & Vicente-Rodríguez, 2011).

#### **7.4.2 Trabajadores con compensación por sueldo base.**

Agotamiento e Insatisfacción no cuentan con una correlación estadísticamente significativa, sin embargo Despersonalización se correlaciona negativamente con el número de empleos en los que se ha laborado y el número de horas libres, de lo que cabría suponer que dicho grupo tendría un mejor trato al cliente si tuviera menor número de trabajos anteriores y mayor número de horas libres, encontrando como motivador el otorgar tiempos libres para este sector (Ángeles-Jiménez, 2005), más allá de un incremento salarial, si lo que queremos promover es una mejor atención a clientes.

De manera general el factor psicosomático no se correlaciona significativamente con las variables sociolaborales, sin embargo Ansiedad se correlaciona negativamente con la edad, número de empleos en los que se ha laborado y positivamente con el número de cigarros consumidos al día. Corroborando que la edad o menores herramientas de afrontamiento aumentan la ansiedad, así como lo es la inestabilidad entorno al empleo actual (OIT, s.f). y por otro lado el consumo de cigarros es utilizada como herramienta para aliviar momentáneamente la ansiedad, corroborando el aumento de tabaquismo por estrés en esta muestra (Uribe-Prado, 2007).

#### **7.5 Variables clasificatorias sociolaborales.**

De manera general las Mujeres presentan mayor agotamiento, síntomas psicosomáticos y dolor manifestado que los hombres, coincidiendo con estudios previos de (Leiter, & Harvie, 1996) en los que con mayor facilidad las mujeres reportan síntomas de afecciones emocionales que los hombres, sin embargo para el factor psicosexual los hombres muestran un nivel más alto de afección que las mujeres.

Por otro lado, existe un mayor puntaje en las alteraciones de sueño y dolor para las personas con pareja sin estar casados que para los solteros, teniendo

como grupo intermedio a los casados, por lo que el tener pareja sin estar casados resulta ser el estado con mayor afectación, lo cual podría corresponder a las altas y bajas que involucran ir conformando una relación. Por otro lado el estado civil más conveniente en cuanto a las alteraciones psicosomáticas es el de casado, lo cual referiría al apoyo social que podría representar tener relaciones estables.

En otro sentido, existe mayor despersonalización para las personas con licenciatura, por lo que se podría deber a la personalidad del personal y/o a la significación que se le da al grado escolar. Siendo las personas con hijos aquellas que presenta menor despersonalización, lo cual representa mayor empatía con otros y con la capacidad de reconocer emociones en terceros, aunque el tener hijos represente mayores síntomas neuróticos.

Por otro lado no hay diferencias entre medias para las personas con o sin posibilidad de desarrollo laboral, por lo que la promesa de un desarrollo laboral puede generar que la persona de más de sí misma para alcanzar el puesto como logro sin que esto eleve o disminuya el estrés percibido. Así mismo el tipo de puesto, si el trato con los usuarios es directo o indirecto no genera diferencias significativas, por lo que se pueden ver como constantes e imperceptibles a la variación del estrés, siendo condiciones que se perciben en el momento de cambio pero que por su duración en el tiempo resultan imperceptibles para la persona a menos que se les haga notar. (Ariely, 2011, Veblen, 2008)

Mayor agotamiento y dolor para el grupo por contrato por tiempo indeterminado que por tiempo determinado, lo cual coincide con que las persona con mayor número de años en el mismo trabajo correlacionan positivamente con agotamiento. De modo que al trabajar varios años en el mismo trabajo adquieren un contrato por tiempo indeterminado y se ven obligados a continuar en el mismo por la seguridad que ello representa aun sintiendo agotamiento gracias a la monotonía de las actividades (Leka, 2004).

El ejercicio nuevamente se muestra como un factor amortiguador de la sintomatología del estrés puesto que quienes no realizan actividad física

presentan mayor puntaje en síntomas psicosomáticos incluyendo preponderantemente el factor psicosexual, gastrointestinal y neurótico (Casajus & Vicente-Rodríguez, 2011).

Por otro lado los días de descanso resultan importantes, ya que las personas con días de descanso entre semana manifiestan mayor despersonalización que las que cuentan con descanso en fin de semana y a su vez con quienes pueden elegir un día de descanso rotado ya sea en fin de semana o entre semana. Lo cual nos indica que no solo el descanso es necesario, sino el control del día en que se tenga (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005), sobre las actividades incluyendo el descanso repercute en menor estrés y a su vez en una mejor atención a los clientes.

Así mismo el descanso rotado influye en mayores afecciones psicosomáticas incluyendo efectos neuróticos y dolor reportado, en contraste con las personas con descanso en fin de semana, lo cual nos habla que la rutina de un horario controlado y que promueva en paralelo el descanso en días supuestos para el descanso como es el fin de semana beneficia al individuo presentando menor grado afecciones psicosomáticas.

## **7.6 Seguridad Social.**

En cuando a las prestaciones, el contar con seguro social (IMSS), no marca una diferencia significativa para la totalidad del grupo. Sin embargo para los empleados comisionistas resulta significativa, pues en caso de contar con IMSS los trabajadores presentan mayor satisfacción, siendo esta prestación un mérito que se adquiere al lograr montos de venta constantes durante 3 meses consecutivos, lo cual coincide con sufragar necesidades no materiales (Maslow, 1991) como medio para obtener cierta estabilidad y certidumbre sobre su futuro (Vázquez-Díaz et al, 2010).

Lo mismo sucede con respecto al aguinaldo, el cual no resulta significativo para la muestra en general, sin embargo los comisionistas presentan mayor

agotamiento si no cuentan con aguinaldo, el cual está relacionado a un premio a la constancia en ventas mensuales constante que va sobre el 1% de las ventas totales del año, es decir una recompensa que dota de un mejor margen a la ganancia percibida y que así mismo hace percibir como *Justo* el trabajo realizado y estando con mayor disponibilidad a ejercerlo (Piqueras-Gómez, Rodríguez-Morejón & Rueda-Sabater, 2008).

Reforzando lo anterior, existe mayor despersonalización y mayor dolor a menor sea el ingreso mensual percibido, por lo que si la recompensa es inferior de la esperada la atención al cliente sería impersonal y carente de servicio además de mostrar un desinterés en llevar a cabo las propias actividades, consecuentemente el trabajador realiza conductas que equilibren inconscientemente esta disparidad como es el trabajar menos, faltar o desdeñar su actividad sin hacerla en excelencia (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005).

Por otro lado, el factor Psicosomático se presenta en un mayor grado si la persona ha laborado en un mayor número de empleos, es decir si no muestra una estabilidad en los empleos, lo cual coincide con una falta de control sobre sus propios procesos de elección, traduciéndose en inestabilidad. Siendo las personas con mayor número de empleos quienes también presentan mayor ansiedad y síntomas psicosomáticos, posiblemente por una predisposición a la pérdida dado que su presente somatización representa su historia conductual de fallidas aproximaciones anteriores (Shibutani, 1987)

Así mismo existe un mayor efecto neurótico a mayor sea el número de horas laboradas, cuestión dirigida a la pérdida de concentración y al cansancio provocada por mantener una actividad sostenida, sin momentos de descanso que permitan recuperarse , es decir mediante una activación sostenida a largo plazo que puede influir en trastornos psicológicos y orgánicos (Ángeles-Jiménez, 2005).

Sin embargo, las alteraciones psicosexuales y manifestaciones gastrointestinales se relacionan negativamente con el ejercicio físico, el cual funge

como amortiguador de dichas alteraciones, puesto que el ejercicio en si mismo se relaciona con un mejor autoconcepto y satisfacción sexual, así como con una disminución de síntomas de estrés, ansiedad y depresión (Casajus, J. A. & Vicente-Rodríguez, 2011), por lo que podemos encontrar en el ejercicio un beneficio para el estrés como en el apoyo social (Uribe, 2007)

Por lo que las prestaciones pueden representar ninguna variación en este fenómeno o se pueden utilizar como motivantes siendo causantes de un sentimiento de logro que implique menor posibilidad para los sentimientos de insatisfacción, y en general para el Burnout siempre y cuando estén relacionadas como recompensas al esfuerzo ejercido (Fernández-López, Fernández-Fidalgo & Siegrist, 2005, Ariel, 2011). y se medien las mismas recordando al trabajador, que las mismas son beneficios de su esfuerzo (Veblen, 2008)

Siendo necesaria la comparación con otros o la pérdida de lo ganado necesarias para apreciar aquello que se alcanza, pues los trabajadores por sueldo base al dar por sentadas las prestaciones no les representa una variable que modifique su satisfacción; mientras que para los comisionistas que están en constante pérdida o ganancia de las mismas resulta significativa para el factor insatisfacción, ya que los mismos están en constante comparación perniciosa con su grupo de pertenencia asumiendo la posibilidad de perder dichos beneficios mes con mes (Veblen, 2008)

Así mismo como limitaciones se encontró que el nivel jerárquico en el total de la muestra es en su gran mayoría de Ejecutivos con un porcentaje pequeño para niveles gerenciales, mostrado en la Figura 12, por lo que una de las limitaciones para analizar diferencias entre grupos de acuerdo al nivel jerárquico sería el tamaño de la muestra, considerando que el grupo de personas que se consideran nivel medio en Trabajadores por comisiones desconocen el planteamiento de la pregunta lo cual pudiera estar relacionado con el nivel educativo de la muestra y pudiera ser verificado en próximos estudios.

El estudio podría mejorar al elevar el tamaño de la muestra, dado que de esta forma serían más certeras las apreciaciones, así como el control sobre los sujetos seleccionados. Lamentablemente en condiciones reales ambas limitaciones se ven solapadas por las herramientas económicas con las que cuenta el investigador y la disponibilidad de la muestra (Kerllinger, 1990). Por lo que para futuras investigaciones sería grato considerar mayores recursos para la aplicación y delimitar una muestra dentro de los Asesores de ventas (Comisionistas) con respecto a grupos de ventas en otras empresas, comparando así giros empresariales que cuenten con el mismo puesto.

Por otro lado las prestaciones con las que cuenta el gran grueso de la muestra así como el tipo de contrato muestran un elemento a cuidar en cualquier aplicación de este instrumento, dado que puede haber una diferencia en el entendimiento de la pregunta o concepto empleado, por lo que en próximos estudios se recomienda una aplicación individual de la misma poniendo atención a los relatos del participante sobre el cuestionario ya que en el presente estudio se detectó una discrepancia entre la contratación real y la respuesta en el cuestionario gracias a conocimientos propios del investigador sobre la contratación del personal gracias al puesto desempeñado en el área de Recursos Humanos de la empresa.



## **8. Conclusión.**

No hay nada más riesgoso y peligroso que clientes insatisfechos.

En esencia el Burnout es de quien lo genera, y así mismo la sensación de bienestar, ya que se pueden visualizar como estados opuestos dentro del proceso de Salud- Enfermedad que la persona puede generar. Por un lado el Burnout refleja un estado de estrés crónico con resultados siempre negativos, tanto para la empresa como para la persona evidenciando un estado de desgaste, insatisfacción, desinterés consigo mismo y hacia las demás personas (Despersonalización), así como efectos psicósomáticos que le afectan en su vida personal y productiva. Y por otro lado el estado de bienestar implica una salud física y psicológica traducida en vitalidad, alegría, entusiasmo, empoderamiento, apertura a las relaciones interpersonales, capacidad para tomar y asumir decisiones, proactividad, entre muchas otras competencias buscadas por las empresas para un personal productivo y creativo que aporte más de sí mismos.

Siendo ambos panoramas posibles para cada empleado, partiendo de que las emociones, los pensamientos y las conductas de la persona están fuertemente vinculadas, ocurriendo la experiencia de estrés ineludiblemente a contextos que exigen poner a prueba nuestras herramientas de afrontamiento, siendo también situaciones que nos generamos y que influyen en nuestra conducta grupal e individual para perpetuar dichas condiciones, puesto que a través de nuestras elecciones de interpretación y aproximación (acción) dirigidas a la solución o la evitación del problema, elegimos influir en disminuir el estrés o incrementando el mismo, en aumentar el bienestar o disminuir el mismo.

Es decir vivir y soportar lo que no se desea para uno mismo (Burnout) o vivir y disfrutar lo que se ama (Bienestar), en el primer panorama la persona presentaría un decaimiento por la falta de sentido en las actividades que realiza, despersonalización e irritabilidad, aislamiento, dificultad para tomar decisiones

entre muchas afección más, es decir sobreviviendo y sobrellevando situaciones sin la motivación necesaria para vivir y trabajar cada día como si fuera el mejor día de su vida. Mientras que en el segundo panorama, el del bienestar en el trabajo, habría una diversificación de actividades sin depender la emoción del trabajo como eje central de la misma, sino de la variedad de actividades a las que se perteneciera, armonizando diferentes aspectos de su vida y contando con el apoyo social necesario, percibiendo retribuciones tangibles (Bonos, incentivos, salario, prestaciones, etc.) e intangibles (Estatus, aceptación, competencia, seguridad) que pueden ser conseguidas tanto en el trabajo como en espacios ajenos al mismo, apoyando cada espacio a mejorar el rendimiento de la persona en el siguiente aspecto de la vida.

Así mismo, la empresa como responsable del personal que gestiona y del resultado que genera el mismo, tendría que forjar un trabajo acorde en esfuerzo y capacidad del trabajador ubicando un sistema de recompensa y control que permita obtener el máximo potencial de su personal. En donde las actividades realizadas por el trabajador influyan en aumentar valor para ambas partes, tomando ambas partes la decisión de aumentar su satisfacción, empatía con los clientes, salud, concentración, entrega, trabajo y disminuir el agotamiento emocional, es decir generando que nuestro cliente interno (empleado) sea nuestra mejor promoción para el cliente externo que mediante su consumo hace que la empresa funcione.

Ejemplo de ello es la muestra de la fuerza comercial por comisiones que presenta menor despersonalización asociado a una mejor atención al cliente al relacionado al control sobre sus horarios y al incrementar su recompensa económica. Como también, la muestra de empleados administrativos disminuye su agotamiento a medida que toma descansos y tiene control sobre sus actividades sin ser necesario un incremento en su ingreso. De que deviene plantear un sistema organizacional que incluya aumentar la satisfacción percibida, disminuir el agotamiento físico y emocional y evitar a toda costa la despersonalización de su personal a partir de condiciones laborales proporcionales a los recursos y

necesidades del trabajador permitiendo extraer el mayor valor de cada recurso humano en una relación de ganar-ganar entre el empleado y la empresa.

Por lo que un trabajo donde nos esforcemos dando más de nosotros mismos, en ideas, creatividad, entusiasmo, esfuerzo, trabajo, conocimientos entre muchas otras formas de dar valor a la empresa obteniendo los resultados previstos para las necesidades organizacionales y las necesidades propiamente humanas: fisiológicas, de seguridad, competencia, y trascendencia más allá de agotarnos nos colocaría en un estado de bienestar humano (salud) y bienestar empresarial (productividad).

Siendo un sistema preocupado por el bienestar del capital humano y el resultado que se produce en una relación ganar-ganar, un sistema que disminuiría las inasistencias, evitaría que sus empleados burlaran labores, evitaría el trabajo mediocre por no sentir que se recibe lo que se merece, mejoraría la atención del personal hacia los clientes tanto externos como internos, aumentaría la integración de la organización, aumentaría el nivel de concentración en el trabajo, empoderaría la toma de decisiones y mejoraría la creatividad del personal para resolver proactivamente; es decir compartiría la responsabilidad de dar más de sí mismos con la empresa puesto que podría ver el proyecto empresarial como suyo.

En resumen disminuyendo las variables que promueven el Burnout se le otorgaría al empleado la posibilidad de bienestar y así mismo para la empresa a través del mejor valor que otorga un empleado saludable y motivado a través de su trabajo. Un valor agregado para la empresa a través de un trabajo en excelencia que asegure que nuestro cliente interno y externo prefiera a nuestra empresa tanto en producto o servicio ofrecido como lugar de trabajo. Exponiendo en cada empleado satisfacción en su trabajo, mejor atención a los clientes externos y dando más de sí mismos sin agotarse, puesto que el primer cliente a satisfacer es el propio para que este a su vez trabaje en excelencia y comparta ese nivel de satisfacción a los externos que aseguran el crecimiento de la empresa, puesto que comercialmente si nuestro cliente interno o externo no se

siente bien atendido, alguien más lo hará por nosotros y a estaremos perdiendo tanto bienestar humano como bienestar en la productividad.

## 9. Referencias.

- Ariely, D. (2011). Las Ventajas del deseo. España: Ariel
- Bohon-Devars, J. A. (31 de julio, 2009). Ventajas y desventajas del Outsourcing. Revista electronia CNNexpasión recuperada el 20 de noviembre de 2012 del sitio web: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/30/ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>
- Breña-Garduño, F. (julio, 2010). Ley Federal del Trabajo, Comentada y concordada. 6 ed. México:Oxford University press.
- Bruner, J. (2006). Actos de significado, Más allá de la revolución cognitiva. La entrada en el significado. Madrid: Alianza.
- Cabrera-Pivaral, C. E., Ruiz-Cruz, L. K., González Pérez, G. J., Vega-López, M. G. & Valadez Figueroa, I. (2009). Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el Síndrome Burnout en personal de confianza de la Comisión Federal de Electricidad. Salud mental, 32(3), 215-221. Recuperado en 19 de noviembre de 2012, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252009000300005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000300005&lng=es&tlng=es).
- Caldera-Montes, J. F., Pulido-Castro, B. E. & Martínez-González, M. G. (Octubre-Diciembre, 2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. Revista de Educación y Desarrollo. [p. 77-82], Recuperado del sitio web: [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/7/007\\_Caldera.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf)
- Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión (Agosto, 2012). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. I Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. [Versión electrónica] Recuperada el 14

de septiembre de 2012 del sitio web:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión (junio, 2012). Ley General de Salud, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984. [Versión electrónica] Recopilada el 2 de agosto de 2012 del sitio web: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/142.pdf>

Casajus, J. A. & Vicente-Rodríguez, G. (Diciembre, 2011). Ejercicio Físico y Salud en poblaciones especiales. Beneficios psicológicos de un estilo de vida activo. Madrid. Recuperado del sitio web: [http://www.naos.aesan.msssi.gob.es/naos/ficheros/investigacion/Ejercicio\\_y\\_salud\\_en\\_poblaciones\\_especiales.pdf](http://www.naos.aesan.msssi.gob.es/naos/ficheros/investigacion/Ejercicio_y_salud_en_poblaciones_especiales.pdf)

Costa. M, & Lopéz, E. (1986). Salud comunitaria. Barcelona: Martínez Roca.

Cruz-Michinina, T. & Torres-Barzabal, L. (s.f.). El aturoempleo: una opción laboral al finalizar la educación obligatoria. [Versión electrónica] Recuperada el 20 de noviembre de 2012 del sitio web: <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/~emprender/documentos/autoempleoacabar.pdf>

Desjarlais, R.; Eisenberg, L.; Good, b. & Kleinman, A. (1996). World mental health, problems and priorities in low-income countries. New York: Oxford University Press.

Echaz-Moreno, D. (agosto, 2008). El contrato de Outsourcing. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año XLI, Núm. 122. 763-793 [Versión electrónica] Recuperada el 24 de noviembre de 2012 del sitio web: <http://www.ejournal.unam.mx/bmd/bolmex122/BMD000012206.pdf>

Economía y Negocios (2014). Que entendemos por remuneración. Artículo retomado del sitio web: [http://www.economiaynegocios.cl/mis\\_finanzas/detalles/detalle\\_fin.asp?id=29](http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=29)

5

Erickson, E. H. compilador (1978). La adultez. Coles. R. (s.f.) Trabajo y la dignidad. 319-334. México: Fondo de Cultura Económica.

- Fernández-López, J. Fernández-Fidalgo, E. & Siegrist J. (enero, 2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”, Revista de Calidad Asistencial, Volume 20, Issue 3, Pages 165-170, [Versión Electrónica] Recuperado del sitio web: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X08747432>
- Fierro, A. (s/f). Estrés y Salud, Estrés, afrontamiento y adaptación, en: María Isabel Hombrados (comp.), Estrés y salud, Valencia: Promolibro, pp. 9-38
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., & Grau, E. (2009). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una muestra de maestros portugueses. Aletheia, 29, 6-15. Recuperado del sitio web: [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2013\\_ERAP\\_Figueiredo-Ferraz\\_et\\_al.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2013_ERAP_Figueiredo-Ferraz_et_al.pdf)
- Fromm, E. (2005). Marx y su concepto del hombre. 11 ed. México: Fondo de Cultural Económica.
- Fundación Mexicana para la Salud. (septiembre de 2006). La salud en México: 2006/2012. FUNSALUD: México [Versión electrónica], recuperada el 3 de marzo de 2013 del sitio web: ISBN: 968-5661-46-4
- Gil-Monte, P. R. (2008). Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): el cuestionario “CESQT”. En J. Garrido (Comp.), ¡Maldito trabajo! (pp. 269-291). Barcelona: Granica. Recuperado del sitio web: [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2008\\_Gil\\_Monte\\_Granica.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2008_Gil_Monte_Granica.pdf)
- Gil-Monte, P., Unda Rojas, S., & Sandoval Ocaña, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. Salud Mental, 32, 205-214. [Versión electrónica] Recuperada el 24 de octubre de 2012 del sitio web: <http://www.redalyc.org/redalyc/pdf/582/58212279004.pdf>
- Gonzalez de Rivera, J. L. (1994). Capitulo XLV, Estrés, homeostasis y enfermedad. Publicado en Psicología Médica. Ino Reproducciones, Zaragoza [Versión electrónica] Recuperada del sitio web: <http://www.fodonto.uncu.edu.ar/upload/HOMEOSTASIS.pdf>

- Guimarães de Mello Alves, M., Hökerberg, Y. & Faerstein, E. (marzo, 2013)  
Trends and diversity in the empirical use of Karasek's demand-control model (job strain): a systematic review. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, vo. 16 no. 1, São Paulo [Versión electrónica]. Recuperada del sitio web:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-790X2013000100125&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-790X2013000100125&script=sci_arttext&tlng=en)
- Hernández-Hernández, B. A. (Abril, 2011). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico en los alumnos del colegio de bachilleres de la comunidad de Anagahuan. Tesis de Licenciatura. Universidad Don Vasco incorporada a la Universidad Autónoma de México. Recuperado del sitio web: [http://132.248.9.195/ptb2011/mayo/0669338/0669338\\_A1.pdf](http://132.248.9.195/ptb2011/mayo/0669338/0669338_A1.pdf)
- INEGI (Agosto, 2012). Indicadores de ocupación y empleo al segundo trimestre de 2012. Recuperado el 6 de septiembre de 2012 del sitio web:  
<http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=25433&t=1>
- INEGI (Septiembre, 2009). Inestabilidad laboral. *Boletín del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*, Vol. 2, Núm. 3, septiembre-diciembre 2009 [Versión electrónica] Recuperado el 4 de agosto de 2012 del sitio web:  
[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/especiales/BoletinSNEIG/2010/Bsnieg14\\_b.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/especiales/BoletinSNEIG/2010/Bsnieg14_b.pdf)
- Instituto Nacional De Estadística y Geografía. (2011). Indicadores de ocupación y empleo al cuarto trimestre de 2011. Recuperado el 14 de noviembre del 2011 del sitio web:  
<http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=25433&t=1>
- Kerlinger, F. (1910). *Investigación del comportamiento*. 4 ed. Distrito Federal, Mexico: McGraw hill Interamericana.
- Lazarus, R. S., & Folkman S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Ediciones Roca.
- Leiter, M. P. & Harvie, P. L. ( 1996). Burnout among mental health workers: a review and research agenda. *Internacional Journal of Social Psychiatry*, Vol. 42, No 2 [90-101], recuperado del sitio web:  
[http://cord.acadiau.ca/tl\\_files/sites/cord/resources/Documents/15.pdf](http://cord.acadiau.ca/tl_files/sites/cord/resources/Documents/15.pdf)

- Leka, S., (2004). La organización del trabajo y el estrés, Serie protección de la salud de los trabajadores N° 3, Instituto del Trabajo, Salud y Organizaciones. Reino Unido. , [Versión electrónica] Recuperado del sitio web : [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Leslie, J. (2002). Essential Behaviour Analysis. Londres: Arnold.
- Ling-Altamirano, F. (2002) Al vuelo. Desempleo feroz. México: Senado de la República, LVIII Legislatura.
- Lopategui, E. (s.f.). Estrés: concepto, causas y control. Recuperado del sitio web: <http://www.geraldinemorgan.cl/Articles/Estrés/ESTRES.pdf>
- López- Romo, H. (Noviembre, 2009). Los Niveles Socioeconómicos y la distribución del gasto, AMAI. [Versión electrónica]Encontrada el 13 de abril de 2012 en el sitio Web: <http://www.amai.org/NSE/NivelSocioeconomicoAMAI.pdf>
- Mabel Labiano, Introducción a la psicología de la salud.
- Macías-Vázquez, M. (s.f.). La estabilidad en el empleo, estudio comparado de México y España. Recopilado el 4 de septiembre de 2012 del sitio web: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1968/24.pdf>
- Marucco, M. A., Gil-Monte, P. R., & Flamenco, E. (2007/2008). Síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT. *Informació Psicológica*, 91/92, 32-42. Recuperado del sitio web: [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007\\_08%20Marucco\\_Gil\\_Monte\\_y\\_Flamenco.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007_08%20Marucco_Gil_Monte_y_Flamenco.pdf)
- Maslow, A. H. (1979). El hombre autorealizado: Hacia una psicología del ser. Barcelona: Kaíros.
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. 3 ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Mayor-Martinez, L. & Tortosa-Gil, F. (1990). Ambitos de aplicación de la psicología motivacional Bilbao: Descleé de Brouwer. 453 2 cap motivación en el trabajo.
- Mead, G. H. (1978). Espíritu, persona y sociedad. La persona y el proceso de



reflexión. Argentina: Paidós.

Medellín, J., Juárez, A., Vázquez, L., Gómez, R. M., García, P. García, Velásquez, Y., & Ávila, M. (2009). Síndrome de quemarse por el trabajo e indicadores de riesgo cardiovascular en trabajadores de industria maquiladora del ramo automotriz. *Ciencia & Trabajo*, 31, 5-8. Recuperado del sitio web:

[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009\\_Medellin\\_et\\_al.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009_Medellin_et_al.pdf)

Mercado, A., & Ramírez, M. D. (2009). El síndrome de desgaste profesional (SDP) en docentes de educación básica secundaria en la ciudad de Aguascalientes. Publicaciones del X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Veracruz (México). Recuperado del sitio web:

[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009\\_Mercado\\_y\\_Ramirez.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009_Mercado_y_Ramirez.pdf)

Molina-Jiménez, T., Gutierrez-García A., Hernández-Domínguez L. & Contreras C. (Diciembre, 2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, vol. 24, n°2, [353-360]. Recuperado del sitio web: [http://www.um.es/analesps/v24/v24\\_2/19-24\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/19-24_2.pdf)

Montalvo-Romero, J. (s.f.). Tendencias de la Estabilidad en el Empleo. Recopilado el 5 de septiembre de 2012 del sitio web:

<http://www.letrasjuridicas.com/Volumenes/6/montalvo6.pdf>

Montilla Pérez, S. (2005). Diferencias individuales de los desempleados y constructos motivacionales: una relación de interdependencia predictora del desempleo estructural. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 269-297.

Moreno-Jiménez, Bernardo, Rodríguez-Carvajal, Raquel, Garrosa Hernández, Eva, & Morante Benadero, Ma. Eugenia. (2008). Terminal versus non-terminal care in physician burnout: the role of decision-making processes and attitudes to death. *Salud mental*, 31(2), 93-101. Recuperado en 19 de noviembre de 2012, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252008000200003&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252008000200003&lng=es&tlng=en).

- Noyola, V. S., & Padilla, L. E. (2009). Desgaste profesional (síndrome burnout) en profesores de escuelas primarias públicas del municipio de Aguascalientes. Publicaciones del X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Veracruz (México). Recuperado del sitio web:  
[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009\\_Noyola\\_y\\_Padilla.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009_Noyola_y_Padilla.pdf)
- Obilitas, Luis A. (ed) (2006). Psicología de la salud y calidad de vida. 2 ed.
- Olivares, V. E., & Gil-Monte, P. R. (2007). Análisis de las propiedades psicométricas del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) en profesionales chilenos. *Ansiedad y Estrés*, 13, 229-240. Recuperado del sitio web:  
[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007\\_Olivares\\_y\\_Gil-Monte.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007_Olivares_y_Gil-Monte.pdf)
- Olivares, V. E., Vera, A., & Juárez, A. (2009). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile. *Ciencia & Trabajo*, 32, 63-71. Recuperado del sitio web:  
<http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009%20Olivares%20et%20al.pdf>
- Olivares, V. E., Vera, A., & Juárez, A. (2009). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile. *Ciencia & Trabajo*, 32, 63-71. Recuperado del sitio web:  
[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007\\_08\\_Olivares\\_y\\_Gil\\_Monte.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007_08_Olivares_y_Gil_Monte.pdf)
- Olivella, O. (s.f.) ESTRÉS Y TRABAJO: Organización Internacional del Trabajo Antecedentes Históricos. España. [Versión electrónica] Recuperada el 5 de septiembre de 2012 del sitio web:  
[http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDEQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.aolivella.cat%2FRafanell%2FSIGLO%2520XXI%2FANEXO%25201%2FO%2520I%2520T%2520TRABAJO%2520Y%2520ESTRES.doc&ei=AOZYUKx2hPb2BL\\_KqfgF&usq=AFQjCNEYBx](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDEQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.aolivella.cat%2FRafanell%2FSIGLO%2520XXI%2FANEXO%25201%2FO%2520I%2520T%2520TRABAJO%2520Y%2520ESTRES.doc&ei=AOZYUKx2hPb2BL_KqfgF&usq=AFQjCNEYBx)

K\_UOMDrTArzSjf51\_dOxIYjA&sig2=Mu--zYU5CU1Prd\_gbTte-A

Oliveti Silvina A. ( Junio, 2010). Estrés en estudiantes que cursan primer año del ámbito universitario. Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Recuperado del sitio web:

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104100.pdf>

Organización Internacional del trabajo. (s.f.). Factores Psicosociales y de Organización. Recuperado el 14 de noviembre del 2011 de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Organización Mundial de la Salud (1992). CIE-10, Trastornos mentales y del comportamiento, descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico. Madrid: Meditor.

Organización Mundial de la Salud (1992). Salud mental. [Versión electrónica]

[http://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](http://www.who.int/topics/mental_health/es/)

Organización Mundial de la Salud. (3 de septiembre de 2007). ¿Qué es la Salud mental?, Organización Mundial de la Salud. Recuperado de la página oficial, Organización Mundial de la Salud: [www.who.int/features/qa/62/es/index.html](http://www.who.int/features/qa/62/es/index.html)

Organización Mundial de la Salud. (Octubre, 2011). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado del sitio web:

[http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/index.html](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html)

Pereda-Torales, Luis, Márquez Celedonio, Félix Guillermo, Hoyos Vásquez, María Teresa, & Yáñez Zamora, Marco Ismael. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud mental*, 32(5), 399-404. Recuperado en 17 de noviembre de 2012, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252009000500006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000500006&lng=es&tlng=es).

Pichot, P. (1999). *DSM-IV, Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson, S.A.

Real Academia Española (2013). *Diccionario de la Real Academia Española, estabilidad*. [Versión Electrónica]. Recuperado del sitio web:

<http://lema.rae.es/drae/?val=inestabilidad>

- Richard-Muñoz, M., & Sandoval-De Ecurdia, J. M. (marzo de 2005). La Salud Mental en Méxiuco, Servicio de Investigación y Analisis, División de Política Social. Recuperado el 3 de Marzo de 2013, de Sitio Web de la Camara de Diputados LIX Legislatura:  
[www.saliud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/SaludMentalMexico.pdf](http://www.saliud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/SaludMentalMexico.pdf)
- Rodriguez-Feijó, N. (2004). Job Insecurity and stress level. Interdisciplinaria, Argentina, número especial, 249-257. [Versión electrónica] Recopilada el 2 de julio de 2012 del sitio web:  
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/180/18009918.pdf>
- Rosenzweig, M. R. , Breedlove, S. M., Watson N. V., Morgado, I. (2005). Psicología Fisiológica. 2 ed. España: McGrawhill.
- San Martín, H. (1984). Salud y enfermedad. 4 Ed. 2 reim. México: Copilco, S.A. ediciones científicas, la prensa medica mexicana.
- Sanabria, J. R. (2003). Ética, Ed. 8°. México: Porrúa.
- Secretaría de Empleo y Productividad Laboral. (Diciembre, 2013). Distrito Federal, Información Laboral. [Versión electrónica] Recuperado del sitio web:  
[http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas\\_atencion/areas\\_atencion/web/pdf/perfiles/perfil%20distrito%20federal.pdf](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/pdf/perfiles/perfil%20distrito%20federal.pdf)
- Shibutani, T. (1987). La matriz cultural del desempeño de los roles. Sociedad y cultura. Argentina: Paidós.
- Souza-y Machorro, m., & Cruz-Moreno, D. L. (Noviembre-Diciembre de 2010). Salud mental y atención psiquiátrica en México, Vol. 53, N°6, 17-23.. Obtenido de Sitio web de Ejournal.com: [www.ejournal.unam.mx/rfm/no53-6/RFM053000604.pdf](http://www.ejournal.unam.mx/rfm/no53-6/RFM053000604.pdf)
- Tejada, P. A., & Gómez, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. Revista Colombiana de Psiquiatría, 38, 488-512. Recuperado del sitio web:  
[http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009\\_Tejada\\_y\\_Gomez.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2009_Tejada_y_Gomez.pdf)
- Trejo Sánchez, K. (2011). Estabilidad en el empleo y despido individual en la legislación laboral mexicana. El Cotidiano, 79-87.

- Unda, S., Sandoval, J. I., & Gil-Monte, P. R. (2007/2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos. *Información Psicológica*, 91/92, 53-63. Recuperado del sitio web: [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007\\_08\\_Unda\\_Sandoval\\_y\\_Gil\\_Monte.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007_08_Unda_Sandoval_y_Gil_Monte.pdf)
- Universidad de Guanajuato (s/f). Definición de conceptos y desglose de prestaciones. Capítulo primero. Versión electrónica recuperada del sitio web: [http://www.transparencia.ugto.mx/docs\\_aipo/ConceptosPrestaciones.pdf](http://www.transparencia.ugto.mx/docs_aipo/ConceptosPrestaciones.pdf)
- Uribe-Prado, J. F. (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): Un instrumento de Burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 26, N. 1, 2007 [Versión electrónica] recopilada el 24 de septiembre de 2012 del sitio web: [http://69.167.133.98/~cincelce/Revistas/gratuita/Rev\\_26\\_N1\\_cap1.pdf](http://69.167.133.98/~cincelce/Revistas/gratuita/Rev_26_N1_cap1.pdf)
- Uribe-Prado, J. F., García-Saiso, A. Richardo-Alpizar, C. N., Retiz-Cabrera, A. (Diciembre, 2008). Perfil psicossomático y de desgaste ocupacional en Cajeros del Sector Bancario con Escala EMEDO. *Revista Ciencia & trabajo*, n. 30., 143-150 [versión electrónica], Recuperada del sitio web: [http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos\\_libres/URIBE-GARCIA-PICHARDO-ETAL.pdf](http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/URIBE-GARCIA-PICHARDO-ETAL.pdf)
- Valencia Agudelo, G. D. (2012). Autoempleo y emprendimiento. Una hipótesis de trabajo para explicar una de las estrategias adoptadas por los gobiernos para hacer frente al progreso de mercado. *Semestre Económico*, 15(32) 103-127. Recuperado del sitio web: <http://redalyc.org/articulo.oa?id=165025358004>
- Valls-Fernández, F., & Martínez-Vicente, J. (2004). La centralidad y el valor del trabajo en el proceso de inserción laboral de personas desempleadas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20, 337-354.
- Vázquez-Díaz, A. J., Pérez-Cano, D., Moreno-Ramos, R. M., Arroyo-Yanes, R. & Suárez-Delgado, J. M. (2010). Factores psicosociales motivacionales y estado de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, vol.56, n.218, pp. 12-21. ISSN 0465-546X. [Versión electrónica] Recuperada el 24 de julio de 2012 del sitio web: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original1.pdf>

- Veblen, T. (2008). Teoría de la clase ociosa. Madrid: Alianza editorial.
- Veenhoven, R.. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87–116. Recuperado del sitio web:  
<http://hdl.handle.net/1765/16195>
- Zapico-Adeano, L. M., Nieto-Antolín, M. & Muñoz-Doyague, M. F. (Junio, 2008). El coste de portunidad como determinante del autoempleo en la Unión Europea (UE 25), *Revista Pecvnia*, 6, España, 175-193 [Versión electrónica]  
Recuperada el 2 de noviembre de 2012 del sitio web:  
[http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06\\_175\\_193.pdf](http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06_175_193.pdf)
- Zavala-Gamboa, O. (junio, 2011). El trabajo por Honorarios en México, una visión Jurisprudencial. *Revista latinoamericana de Derecho Social*, Num. 12, Enero-junio de 2011, 207-213 [Versión electrónica] Recuperada el 23 de noviembre de 2012 del sitio web:  
<http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoSocial/12/cmt/cmt10.pdf>

## **10. ANEXOS**

Anexo1. Correlación de Pearson entre factores para la totalidad de la muestra de empelados.

	Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción.	Psicosomático	Sueño	Psicoexual	Gastrointestinal	Pisconeuroticos	Dolor	Ansiedad	Depresión
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.683	.680	.852	.376	.291	.204	.428	.325	.310	.211	.251
N	.000	.000	.000	.000	.003	.037	.000	.001	.001	.031	.010
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.189	.371	.383	.274	.196	.300	.361	.467	.103	.230
N	.053	.053	.000	.000	.005	.046	.002	.000	.000	.298	.018
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.422	.128	.165	.062	.196	.057	.008	.206	.039
N	.193	.193	.000	.193	.092	.531	.046	.562	.934	.035	.690
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
N	.324	.228	.184	.324	.228	.184	.421	.312	.228	.175	.257
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.001	.020	.000	.001	.020	.060	.000	.001	.021	.074	.008
N	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.855	.855	.763	.855	.855	.855	.763	.850	.857	.009	.568
N	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
N	.385	.385	.385	.385	.385	.385	.560	.663	.670	.495	.505
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.591	.591	.591	.591	.591	.591	.591	.468	.445	.273	.262
N	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.007
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
N	.596	.596	.596	.596	.596	.596	.596	.596	.535	.354	.408
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.750	.750	.750	.750	.750	.750	.750	.750	.750	.533	.480
N	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
N	.567	.567	.567	.567	.567	.567	.567	.567	.567	.567	.457
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.373	.373	.373	.373	.373	.373	.373	.373	.373	.373	.373
N	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105	.105

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).



Anexo2. Correlación de Pearson entre factores para empujados por sueldo Base.

	Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción	Psicosomático	Sueño	Psicosexual	Gastrointestinal	Pisconeuroticos	Dolor	Ansiedad	Depresión
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.302	.450	.432	.403	.208	.314	.363	.479	.151	.326
N		.033	.001	.002	.004	.147	.027	.009	.000	.295	.021
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.466	.463	.533	.138	.442	.372	.349	.415	.181
N		.001	.001	.001	.000	.339	.001	.008	.013	.003	.209
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.50	.535	.458	.249	.561	.477	.437	.303	.461
N		.000	.001	.000	.001	.081	.000	.000	.002	.032	.001
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.867	.666	.858	.870	.858	.870	.819	.571	.556
N		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.351	.729	.653	.729	.653	.729	.686	.551	.526
N		.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.631	.490	.345	.490	.631	.490	.345	.152	.221
N		.000	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.014	.290	.123
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.641	.695	.641	.695	.641	.695	.641	.321	.422
N		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023	.002
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.682	.504	.682	.504	.682	.504	.682	.504	.478
N		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.593	.452	.593	.452	.593	.452	.593	.452	.452
N		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.50	.360	.010	.360	.010	.360	.010	.360	.010	.360
N		.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50

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



Anexo3. Correlación de Pearson entre factores para empelados por comisiones (Asesores de ventas).

	Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción	Psicosomático	Sueño	Psicosexual	Gastrointestinal	Pisconeurotic	Dolor	Ansiedad	Depresión
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.071	.295*	.347**	.179	.183	.290	-.354**	.486**	.068	.143
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		.607	.029	.009	.190	.180	.032	.008	.000	.623	.296
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			.263*	-.159	-.144	-.056	-.158	-.146	-.182	.070	-.115
N			55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			.036	.245	.294	.687	.250	.289	.183	.610	.403
N			55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			.154	.154	.025	.077	.199	.262	.155	.098	.020
N			55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			.261	.261	.857	.575	.145	.053	.259	.475	.887
N			55	55	55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)					.848**	.701**	.710**	.858**	.891**	.630**	.581**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)					.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)						.428**	.485**	.631**	.674**	.461**	.495**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)					.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)							.540**	.491**	.568**	.389**	.305**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)							.000	.000	.000	.003	.023
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)								.573**	.531**	.408**	.400**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)								.000	.000	.002	.003
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)									.774**	.544**	.497**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)									.000	.000	.000
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)										.551**	.483**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)										.000	.000
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)											.388**
N					55	55	55	55	55	55	55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)											.003
N					55	55	55	55	55	55	55

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

Anexo 4. Correlación de Pearson entre factores de Burnout y Psicossomáticas con las variables sociolaborales escalares.

	71. ¿Qué edad tienes?	74. Si tienes pareja o estás casado ¿Cuántos años llevas con tu pareja?	78. En caso de tener hijos ¿Cuántos tienes?	82. ¿Cuántos trabajos tienes?	83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc.)	84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (Empeso)	85. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu ACTUAL empleo?	86. ¿Cuánto tiempo has trabajado en tu vida?	87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?	88. ¿Cuántos ASCENSOS O INCREMENTOS IMPORTANTES DE SUELDO has tenido en tu vida?	89. ¿Cuál es el ingreso mensual que recibes SIN considerar impuestos, descuentos, etc.?	93. ¿Cuántas veces has tomado un día de vacaciones?	100. ¿Cuántos cigarrillos fumas al día?	103. Durante una semana ¿Cuántas horas libres tienes?	105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?
Agotamiento.	Correlación de Pearson	-0,24	-0,10	-0,18	-0,78	-0,66	.143	-0,74	-0,90	-1,48	.013	-.111	-.052	-.129	-.098
	Sig.	.808	.281	.868	.429	.507	.145	.454	.361	.135	.896	.265	.601	.197	.319
	(bilateral)														
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	103	105	104	102	105	105
	Correlación de Pearson	-2,10	-0,42	-0,16	-0,07	-2,40	-1,39	-1,56	-1,85	-1,85	-2,18	.023	-.181	-0,04	-0,66
	Sig.	.031	.688	.101	.945	.014	.168	.112	.060	.053	.026	.821	.069	.966	.605
	(bilateral)														
	N	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	105
	Correlación de Pearson	-1,04	-0,33	-1,38	-0,65	-0,63	-1,56	-0,17	-0,87	-0,51	-0,87	-1,20	-0,38	-1,10	.072
	Sig.	.290	.741	.160	.512	.111	.893	.379	.808	.380	.223	.295	.703	.285	.474
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	-0,68	-0,97	-0,16	-0,47	.152	.171	-0,09	-0,14	.203	-0,04	.111	-.023	.022	-.111	
Sig.	.493	.326	.288	.631	.122	.884	.927	.884	.039	.971	.281	.828	.258	.643	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	103	105	104	102	105	105	
Correlación de Pearson	-0,91	-1,22	.067	-0,46	.090	.096	-0,56	-0,84	.174	-0,45	.053	-.068	.062	.095	
Sig.	.355	.213	.494	.645	.362	.335	.568	.517	.077	.655	.592	.499	.528	.342	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	-1,84	-1,14	-0,07	-1,04	.118	.091	-0,72	-1,02	0,44	-0,68	.031	-.108	.143	-.054	
Sig.	.061	.247	.947	.292	.231	.357	.465	.302	.655	.558	.752	.278	.145	.587	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	-0,87	-0,38	.041	-0,95	.181	.138	.034	.028	.068	.000	.059	-.018	.031	-.049	
Sig.	.380	.714	.681	.334	.100	.160	.729	.780	.492	.999	.563	.860	.751	.822	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	.057	-0,30	.106	-0,52	.155	.274	.024	.120	.246	.113	.105	-0,16	.139	-.091	
Sig.	.566	.762	.284	.595	.114	.005	.806	.223	.012	.257	.284	.870	.156	.382	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	.066	-0,64	.236	.045	.123	.140	.103	.037	.226	.023	.218	-.072	.106	.169	
Sig.	.501	.597	.015	.648	.213	.156	.294	.708	.021	.821	.026	.470	.288	.090	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	-1,46	-0,53	-0,30	.177	.067	.059	-1,55	-0,84	.195	-0,20	.028	-.035	.176	.059	
Sig.	.137	.589	.758	.071	.497	.549	.115	.395	.043	.842	.776	.730	.022	.334	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	
Correlación de Pearson	-0,48	-0,75	.009	-1,40	.105	.075	-0,05	-0,89	.151	-0,89	.019	-.090	-.118	-.005	
Sig.	.624	.446	.924	.154	.288	.450	.982	.366	.126	.372	.848	.367	.231	.764	
(bilateral)															
N	105	105	105	105	105	105	105	105	104	103	105	104	102	105	

\*\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Anexo 5. Correlación de Pearson entre factores de Burnout y Psicosomáticas con las variables sociolaborales escalares**  
(Grupo con compensación por sueldo base).

	71. ¿Qué edad tienes?	74. Si tienes pareja o estas casado, ¿Cuántos años llevas con tu pareja?	78. En caso de tener hijos ¿Cuántos tienes?	82. ¿Cuántos trabajos tienes?	83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (Ej: deporte, religión, club, etc).	84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (Empiezo)	85. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu empleo?	86. ¿Cuánto tiempo has trabajado en tu vida?	87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?	88. ¿Cuántos ASCENSOS O INCREMENTOS IMPORTANTES SUELDO has tenido en tu vida?	89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes SIN considerar impuestos, descuentos, etc.?	93. ¿Cuántas personas a tu alrededor tienes?	96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?	100. ¿Cuántos cigarrillos fumas al día?	103. Durante una semana, ¿Cuántas horas tienes?	105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas veces a la semana le dedicas?
Agotamiento.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-197 .171 50	-164 .256 50	.064 .661 50	.041 .776 50	-175 .225 50	-036 .805 50	-263 .065 50	-293 .065 49	-211 .151 48	-127 .378 50	-117 .424 49	-040 .789 48	.000 .988 50	-073 .624 47	-022 .881 50
Despersonalización.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-210 .142 50	-022 .880 50	.001 .996 50	.111 .443 50	-126 .384 50	-035 .811 50	-146 .311 50	-357 .042 48	-148 .315 48	-012 .932 50	-047 .751 49	.229 .118 48	.228 .112 50	-309 .036 47	-087 .547 50
Insatisfacción.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.001 .997 50	-002 .989 50	-133 .203 50	.056 .997 50	-084 .563 50	.034 .815 50	.078 .588 50	.084 .595 49	.079 .593 48	-088 .497 50	.076 .805 49	.026 .862 48	-060 .677 48	.011 .942 47	.044 .764 50
Psicosomáticos.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-198 .173 50	.064 .666 50	-196 .173 50	.087 .560 50	.091 .530 50	-125 .388 50	-094 .518 50	-093 .524 48	-094 .524 48	-125 .388 50	-010 .944 49	-036 .810 48	.181 .209 50	.086 .566 47	-147 .308 50
Sueño.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.075 .271 50	.866 .144 50	.514 .219 50	.991 .688 50	.940 .447 50	.485 .144 50	.283 .294 50	.142 .342 49	.383 .312 48	.835 .142 50	.952 .847 49	.998 .266 48	.136 .612 50	.105 .854 47	.892 .118 50
Psicosexual.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-256 .073 50	-085 .568 50	-177 .219 50	.058 .688 50	.110 .447 50	-210 .144 50	-151 .294 50	-139 .342 49	-149 .312 48	-211 .142 50	-028 .847 49	-164 .266 48	.074 .612 50	-027 .854 47	-225 .118 50
Gastrointestinal.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-007 .961 50	.070 .830 50	.213 .292 50	.085 .568 50	.127 .381 50	.012 .936 50	.098 .497 50	-033 .819 49	.029 .843 48	-092 .525 50	.015 .917 49	.034 .520 48	.112 .438 50	.015 .918 47	-177 .220 50
Psiconeurotícos.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.546 50	.308 50	.255 50	.411 50	.213 50	.451 50	.916 50	.468 49	.726 48	.722 50	.677 49	.500 48	.165 50	.619 47	.489 50
Dolor.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-072 .618 50	.136 .347 50	-172 .231 50	.114 .432 50	-016 .913 50	-077 .597 50	-076 .601 50	-014 .923 49	-081 .586 48	-062 .669 50	-051 .730 49	.054 .716 48	.120 .406 50	-046 .767 47	-132 .361 50
Ansiedad.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-301 .034 50	-090 .536 50	-289 .041 50	.078 .589 50	.065 .654 50	-145 .315 50	-221 .123 50	-078 .593 49	-198 .178 48	-116 .422 50	-028 .850 49	.173 .241 48	.308 .030 50	.120 .421 47	-069 .635 50
Depresión	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.016 .913 50	.067 .644 50	-167 .245 50	.095 .512 50	.021 .887 50	.077 .596 50	.035 .812 50	.052 .725 49	-061 .660 48	-057 .694 50	-060 .681 49	-055 .710 48	-169 .922 50	.086 .566 47	.014 .922 50

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

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

**Anexo 6. Correlación de Pearson entre factores de Burnout y Psicósomáticas con las variables sociolaborales escalares (Grupo con compensación por comisiones, Asesores de ventas).**

	71. ¿Qué edad tienes?	74. Si tienes pareja o estas casado, ¿Cuántos años llevas con tu pareja?	78. En caso de tener hijos ¿Cuántos tienes?	82. ¿Cuántos trabajos tienes?	83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (Trabajos, deportes, religión, dub, etc).	84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (Emplejo)	85. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu ACTUAL empleo?	86. ¿Cuánto tiempo has trabajado en tu vida?	87. ¿Cuántas empresas has tenido en tu vida?	88. ¿Cuántos ASCENSOS O IMPROBANTES DE SUeldo has tenido en tu vida?	89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes SIN considerar impuestos, descuentos, etc.?	93. ¿Cuántas veces has ido a comprar a tiendas?	96. ¿Cuánto tiempo tardas en tomar un baño?	100. ¿Cuántas veces has ido a comprar a tiendas a diario?	103. Durante una semana, ¿Cuántas veces has lavado tu ropa?	105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas veces a la semana le dedicas?
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.144	.002	-.105	-.147	-.029	0.33	.071	.043	-.115	-.033	-.189	-.087	-.236	-.087	-.236	-.189
Agotamiento.	.295	.989	.445	.284	.834	.810	.807	.756	.402	.812	.171	.530	.083	.530	.083	.168
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Despersonalización.	-.009	-.059	-.202	-.005	-.064	-.274	-.009	-.008	-.119	-.096	-.249	-.119	.195	-.119	.195	-.044
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.945	.671	.139	.970	.641	.043	.960	.954	.388	.488	.069	.388	.163	.388	.163	.747
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Insatisfacción.	-.030	-.161	-.204	-.004	.075	-.150	-.108	-.159	-.119	-.079	-.030	-.122	.034	-.122	.034	.017
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.825	.239	.136	.976	.588	.274	.443	.247	.368	.529	.828	.376	.806	.376	.806	.903
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.049	-.098	.107	.002	.197	.214	-.018	.388	.020	.011	.033	.066	-.148	.066	-.148	-.230
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.720	.476	.437	.988	.148	.116	.887	.003	.887	.115	.838	.812	.279	.838	.279	.091
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.015	-.101	.120	-.032	.146	.153	-.038	-.407	-.009	.104	-.088	.092	-.013	-.088	.092	-.144
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.916	.483	.381	.819	.287	.266	.783	.002	.947	.534	.509	.925	.955	.925	.955	.293
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.107	-.087	.092	-.092	.174	.102	-.038	.084	.210	.261	-.089	.211	-.149	-.089	.211	-.308
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.437	.627	.505	.564	.205	.460	.784	.123	.872	.111	.955	.536	.121	.955	.536	.022
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.127	-.132	-.088	-.079	.235	.203	.028	.064	.028	.197	-.095	.030	-.004	-.095	.030	-.278
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.364	.338	.523	.566	.084	.137	.838	.198	.851	.148	.828	.974	.132	.828	.974	.040
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.032	-.072	.016	-.023	.162	.297	.091	.310	.085	.134	-.077	-.020	.088	-.077	-.020	-.207
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.818	.600	.910	.869	.183	.027	.510	.021	.538	.330	.888	.525	.223	.888	.525	.130
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.006	-.050	.237	.106	.134	.172	-.030	.331	-.006	.289	.090	.034	-.223	.090	.034	-.129
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.966	.718	.082	.443	.331	.209	.826	.014	.963	.689	.492	.807	.102	.689	.492	.360
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.141	-.008	-.029	.338	.081	.023	-.067	.366	.040	.074	-.023	.106	.085	-.023	.106	-.123
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.305	.956	.835	.012	.656	.867	.825	.008	.772	.594	.871	.441	.637	.871	.441	.371
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.125	-.095	-.037	-.140	.112	.130	-.207	-.076	-.104	.065	-.109	-.095	-.139	-.095	-.139	.047
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.363	.492	.790	.307	.415	.342	.129	.095	.449	.845	.432	.492	.310	.449	.845	.733
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.55	.54	.55	.55	.55	.55	.55

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

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





Anexo 7. Instrumento EMEDO (Variables Sociodemográficas y sociolaborales)

<b>SOCIOLABORALES</b>	
Favor de contestar honestamente. <b>GRACIAS</b>	
71. ¿Qué edad tienes?	____ AÑOS (EDAD)
72. Sexo	(1) MASCULINO (2) FEMENINO (3) SOLTERO
73. Estado civil	(1) CASADO (2) CON PAREJA (3) SOLTERO
74. Si tienes pareja o estas casado, ¿Cuántos años llevas con tu pareja?	____ AÑOS (1) PRIMARIA (2) SECUNDARIA (3) PREPARATORIA (4) C. TÉCNICA (5) LICENCIATURA (6) POSGRADO
75. ¿Qué escolaridad tienes?	(1) PRIMARIA (2) SECUNDARIA (3) PREPARATORIA (4) C. TÉCNICA (5) LICENCIATURA (6) POSGRADO
76. Si estudiaste una carrera, ¿Qué estudiaste?	_____
77. ¿Tienes hijos?	(1) NO (2) SI
78. En caso de tener hijos ¿Cuántos tienes?	_____ NÚMERO DE HIJOS
79. En tu trabajo ¿Qué tipo de puesto ocupas?	(1) OPERATIVO (2) EJECUTIVO (3) MEDIO (4) DIRECTIVO OTRO: _____
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?	(1) NEGOCIO PROPIO (2) OUTSOURCING (3) EMPLEADO
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?	(1) DIRECTO (2) INDIRECTO
82. ¿Cuántos trabajos tienes?	_____ NÚMERO DE TRABAJOS
83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc).	_____ NÚMERO DE ACTIVIDADES
84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (Empleo)	_____ NÚMERO DE HORAS
85. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu ACTUAL empleo?	_____ AÑOS _____ MESES
86. ¿Cuánto tiempo has trabajado en tu vida?	_____ N. AÑOS _____ MESES
87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?	_____ NÚMERO DE EMPLEOS
88. ¿Cuántos ASCENSOS O INCREMENTOS IMPORTANTES DE SUeldo has tenido en tu vida?	_____ NÚMERO DE ASCENSOS O INCREMENTOS DE SUELDO
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes SIN considerar impuestos, descuentos, etc.?	\$ _____ PESOS MEX.
90. ¿En qué tipo de organización laboras?	(1) PÚBLICA (2) PRIVADA
91. ¿Qué tipo de CONTRATO tienes?	(1) CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO (2) CONTRATO POR OBRA DETERMINADA (3) CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO O POR PERÍODO A PRUEBA
92. ¿Tienes personas a tu cargo?	(1) NO (2) SI
93. ¿Cuántas?	_____ NÚMERO DE PERSONAS
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?	(1) NO (2) SI
95. Si tomas algún medicamento, Escribe: ¿Cuál?	_____ ¿Para qué?
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?	_____ N. Años _____ N. Meses
97. ¿Has tenido algún accidente importante? ¿Cuál?	(1) NO (2) SI
98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? ¿Cuál?	(1) NO (2) SI
99. ¿Fumas?	(1) NO (2) SI
100. ¿Cuántos cigarrillos fumas al DÍA?	_____ NÚMERO DE CIGARRILLOS

101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?	(0) NUNCA (1) 1 VEZ AL AÑO (2) 2 VECES AL AÑO (3) 1 VEZ AL MES (4) 1 VEZ A LA SEMANA (5) DIARIAMENTE
102. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?	(0) NUNCA (1) 1 VEZ AL AÑO (2) 2 VECES AL AÑO (3) 1 VEZ AL MES (4) 1 VEZ A LA SEMANA (5) DIARIAMENTE
103. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?	_____ HORAS A LA SEMANA
104. ¿Haces ejercicio físico?	(1) NO (2) SI
105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?	_____ HORAS A LA SEMANA
106. ¿Estas afiliado a algún sindicato?	(1) NO (2) SI
107. Tipo de empresa	(1) PRODUCCIÓN (2) SERVICIOS (3) COMERCIAL
108. ¿Tu día de descanso es?	(4) FIN DE SEMANA COMPLETO (5) UN DÍA DEL FIN DE SEMANA
(1) ROTADO (2) 24 X 48 (3) ENTRESEMANA	
<b>¿Con cuáles de las siguientes prestaciones laborales cuentas?</b>	
109. Vacaciones	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
110. Prima Vacacional	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
111. Aguinaldo	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
112. Utilidades	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
113. Días de descanso	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
114. IMSS	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
115. ISSTE	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
116. AFORE	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
117. INFONAVIT	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
118. FOVISSSTE	(1) No (2) Si, Prestación de Ley (3) Si, Superiores a las de Ley
119. Fondo de ahorro	(1) No (2) SI
120. Vales (Despensa, gasolina, Alimentos, Etc.)	(1) No (2) SI
121. Cuenta con descuentos en otras empresas (Jugueteles, alimentos, etc.)	(1) No (2) SI
122. Capacitación	(1) No (2) SI
123. Uniforme o ropa de trabajo	(1) No (2) SI
124. Seguro de vida privado	(1) No (2) SI
125. Seguro por acceso a servicio Médico Privado	(1) No (2) SI
126. Seguro de gastos Médicos mayores.	(1) No (2) SI
127. Seguro para el retiro (Jubilación / Pensión)	(1) No (2) SI
128. Seguro por invalidez	(1) No (2) SI
129. Seguro de desempleo	(1) No (2) SI
130. Seguro de riesgo por accidente	(1) No (2) SI
131. Seguro de gastos en cirugías oculares	(1) No (2) SI
132. Seguro por gastos funerarios	(1) No (2) SI
133. Seguro para su auto	(1) No (2) SI
134. Seguro de gastos por maternidad	(1) No (2) SI
135. Acceso a servicio dental	(1) No (2) SI
136. Acceso a asesoría Psicológica	(1) No (2) SI
137. Acceso a asesoría Legal	(1) No (2) SI
138. Acceso a asesoría Financiera	(1) No (2) SI
139. Acceso a un Gimnasio	(1) No (2) SI
140. Acceso a actividades recreativas proporcionadas por la empresa	(1) No (2) SI
141. Acceso a servicio de Guardería	(1) No (2) SI
142. Servicio de comedor	(1) No (2) SI
143. Ahorro para la vivienda Privado? (No INFONAVIT)	(1) No (2) SI
144. Bonos (Comisiones, Puntualidad, Productividad, etc.)	(1) No (2) SI
145. Auto propio	(1) No (2) SI
146. Desarrollo laboral (posibilidad de incremento económico o Ascensos)	(1) No (2) SI