



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

EL SÍNDROME DE “BURNOUT” O DE DESGASTE OCUPACIONAL  
Y SU RELACIÓN CON LA “SATISFACCIÓN LABORAL”  
EN TRABAJADORES DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

ACATA ROBLES JOSÉ RAFAEL

DIRECTORA: MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA  
REVISORA: LIC. MARÍA DE LA CONCEPCIÓN CONDE ÁLVAREZ



CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D.F.

2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## *AGRADECIMIENTOS*

*La presente no hubiera sido posible sin aquellas personas que han estado a mí alrededor, a todas ellas les dedico unas palabras desde el fondo de mi corazón.*

*Agradezco principalmente a Dios por brindarme paz, tranquilidad y salud en los momentos difíciles de mi vida, por darme la oportunidad de haber llegado a este momento tan importante y por permitirme el poder compartirlo con las personas que amo.*

*Gracias especialmente a la Universidad Nacional Autónoma de México, a la Facultad de Psicología y a la ENP No. 7 por permitirme pertenecer a tan honorable institución y tener una profesión, la cual honraré día a día con mis actividades en la sociedad.*

*A mi Directora de Tesis, Mtra. Isaura López, a mi revisora de Tesis, Lic. Concepción Conde y al Honorable Jurado, Dr. Felipe Uribe, Lic. Érika Souza y Lic. Mirna Ongay. Gracias por todo su apoyo, tiempo, paciencia y conocimientos brindados durante el desarrollo de este proyecto.*

*Esto es para mi Abuelita Guadalupe Guerrero (Q.E.D) y mi Mamá Cecilia Robles. Gracias por quererme y dirigirme hacia el camino correcto, por los halagos y regaños que han hecho que sea la persona que soy, no me alcanzará la vida para agradecerles y expresarles lo que siento por ustedes.*

*Va dedicado a mis Tíos y Padrinos Martha y Rafael que más que eso, han sido como mis Padres. Por todas sus enseñanzas y el apoyo moral brindado desde niño, por lo mucho que ustedes han significado durante mi vida les estoy eternamente agradecido.*

*A mis Hermanos Carmen, Edgar y Fabiola, por reír y llorar juntos, por creer en mí como su ejemplo. Así mismo a mis pequeños sobrinos David Y Lizbeth, tengan en mente que siempre estaré para apoyarlos, quererlos y protegerlos.*

*En la tierra existen Ángeles que se conocen como Amigos, gracias a todos por estar en los buenos y malos momentos de mi vida: Alberto, Marcos, Leonel, Lourdes, Luis, Humberto, Ángel, Carlos, Miguel, Ricardo, Víctor M, Víctor T, Adrián y a mis amigas Susana y Gabriela por su valioso apoyo en el desarrollo de este proyecto.*

*A mis profesoras Lilitiana Lara y Zenia Gutiérrez por guiarme en el camino profesional, porque sus palabras quedaron grabadas en mi mente y corazón, pero lo más importante: por haber hecho de mí un alumno comprometido y exitoso.*

*Por último, gracias por estar a mi lado, por querer que yo sea cada vez mejor, por compartir nuestros sueños y hacerlos realidad, por todo eso y mucho más, gracias Sandra por estar a mi lado. Agradezco a Dios que nuestros caminos se hayan cruzado.*

*Rafael Acata*

## ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	2
<b>Capítulo 1. La Microempresa como Organización</b> .....	5
1.1 Las Empresas.....	5
1.2 Clasificación de las Empresas.....	9
1.3 Las microempresas y su importancia en México.....	11
1.4 La importancia del Microempresario.....	17
<b>Capítulo 2. Salud Ocupacional y el Síndrome de Burnout</b> .....	22
2.1 La Salud. “Un bienestar de todos”.....	22
2.2 Salud Ocupacional.....	26
2.3 El trabajo: factor en la salud del ser humano.....	30
2.4 Estrés Laboral.....	35
Causas del Estrés Laboral.....	39
Consecuencias del Estrés Laboral.....	41
2.5 El Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional.....	45
Manifestación y Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	49
Factores que contribuyen al desarrollo del Burnout.....	53
Consecuencias del Burnout.....	54
La Salud Ocupacional como medida de prevención del Burnout.....	56
<b>Capítulo 3. Motivación y Satisfacción Laboral</b> .....	64
3.1 Motivación.....	64
3.2 Teorías Motivacionales.....	68

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.....	68
Teoría de la motivación basada en la necesidad de logro de David McClelland.....	70
Teoría Motivacional de Clayton Alderfer.....	72
3.3 La Motivación en el Trabajo.....	73
Teoría de la Expectación de Víctor Vroom.....	74
Teoría Bifactorial de Herzberg.....	76
3.4 Satisfacción Laboral.....	78
Factores asociados a la Satisfacción Laboral.....	81
3.5 Insatisfacción laboral.....	82
Factores que influyen en la Insatisfacción Laboral.....	83
Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.....	85
Medidas de prevención para la Insatisfacción Laboral.....	87
<b>Capítulo 4. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.....</b>	<b>89</b>
4.1 Investigaciones sobre el Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral.....	89
<b>Capítulo 5. Metodología.....</b>	<b>93</b>
5.1 Planteamiento del problema.....	93
5.2 Objetivos.....	93
Objetivo general.....	93
Objetivos específicos.....	94
5.3 Pregunta de Investigación.....	94
5.4 Hipótesis.....	94
5.5 Variables.....	95
Definición conceptual de las variables.....	95
Definición operacional de las variables.....	95

5.6 Sujetos.....	96
5.7 Muestra.....	96
5.8 Muestreo.....	96
5.9 Tipo de estudio.....	96
5.10 Instrumentos.....	97
5.11 Procedimiento.....	100
5.12 Tratamiento Estadístico.....	100
<b>Capítulo 6. Resultados.....</b>	<b>102</b>
6.1 Características sociodemográficas de la muestra.....	102
6.2 Variables laborales de la muestra.....	105
6.3 Niveles de Burnout encontrados.....	109
6.4 Niveles de Satisfacción Laboral encontrados.....	110
6.5 Niveles de Burnout encontrados de acuerdo a Sexo.....	111
6.6 Niveles de Satisfacción Laboral encontrados de acuerdo a Sexo.....	112
6.7 Comparativo entre factores de las escalas.....	113
6.8 Análisis Estadístico.....	114
<b>Capítulo 7 Discusión y Conclusiones.....</b>	<b>126</b>
7.1 Limitaciones.....	135
7.2 Sugerencias.....	135
<b>Anexos.....</b>	<b>137</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>148</b>

## RESUMEN

Durante la última década diversos profesionistas, Psicólogos, Médicos, expertos en la materia e inclusive varias instituciones, han mostrado preocupación por el bienestar de los trabajadores. Enfermedades laborales están presentes en la vida de los trabajadores que a mediano o largo plazo, si no son detectadas a tiempo, terminan mermando su salud y desempeño. Una de estas enfermedades es conocida como el Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional; los estudios existentes indican la gravedad de padecer este síntoma, así como su relación directa con un sinfín de características laborales, tales como la Satisfacción Laboral. Dichos estudios están dirigidos principalmente hacia las grandes empresas y a aquellos trabajadores que cuentan con una profesión, siendo poca o nula la información dirigida hacia otros sectores, como lo son los Trabajadores del Sector Microempresarial. Es por eso la importancia de este tema. Se realizó un estudio no experimental en una muestra no probabilística conformada por 100 Trabajadores del Sector Microempresarial para identificar la presencia del Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral. Para medir el Nivel de Burnout, se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), y para determinar el nivel de Satisfacción Laboral se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC). El análisis estadístico de los datos obtenidos concluyó en que existe una correlación negativa entre el nivel del Síndrome de Burnout y el nivel de Satisfacción Laboral que presentan los Trabajadores del Sector Microempresarial, por lo tanto los hace una población vulnerable a padecer este síndrome.

**PALABRAS CLAVE:** Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Microempresas, Estrés, Salud Ocupacional.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo representa una fuente que genera los medios materiales para la reproducción social y por otra parte, es una actividad que permite el desarrollo de las capacidades y potencialidades de los individuos, sin embargo dicha actividad también es un medio que genera insatisfacción, desmotivación, bajo rendimiento laboral y que puede llegar a convertirse en una serie de enfermedades poniendo en riesgo la salud de los trabajadores.

De acuerdo con diversos estudios, los trabajadores presentan diferentes niveles de estrés laboral, no sólo por lo que implica el ejercicio de su profesión o trabajo, sino por las condiciones propias del contexto y del sector en el que se encuentran.

El estrés laboral actúa como un factor de movimiento para vencer y superar obstáculos, sin embargo éste puede ser perjudicial cuando se presenta en forma prolongada y de manera crónica, afectando seriamente la salud de los trabajadores provocándoles desde enfermedades moderadas hasta enfermedades que pueden incapacitarlos de por vida.

Esta respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo se le conoce como “Síndrome de Burnout” o de “Desgaste Ocupacional” que se explica a través de tres dimensiones: *Agotamiento*, que son las acciones que distan emocionalmente a la persona de su trabajo, la *Despersonalización*, que se refiere al intento del trabajador de poner distancia entre él y los receptores de su servicio, y por último la *Insatisfacción de Logro*, donde se evidencian sentimientos de baja realización de personal, incompetencia, fracaso, etc. (Maslach y otros, 2001).

Así pues los hallazgos empíricos revelan que el Síndrome de Burnout conduce a una baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual se

asocia con un decremento en la “Satisfacción Laboral”, la cual podemos definir como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Locke, 1976, Citado en Bujalance y otros, 2001).

El nivel de Satisfacción de los trabajadores influye de manera decisiva en la calidad de los servicios prestados, se asocia al absentismo laboral, la agresividad en el trabajo y el bajo rendimiento del trabajador, por lo tanto la estructura organizativa parece ser un aspecto fundamental a la hora de conseguir el bienestar psicofísico de los trabajadores.

Sin embargo, la investigación se ha enfocado principalmente en profesiones o empresas de renombre y no se ha tomado interés por aquellos trabajadores que no tienen una profesión, es decir que cuenten con un nivel de estudio básico o que se encuentran laborando en sectores menores (como es el caso de las microempresas) siendo susceptibles a presentar este tipo de Síndrome dadas las condiciones de trabajo en las que se encuentran.

Es por eso que el presente trabajo intenta comparar el nivel del Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en trabajadores del Sector Microempresarial, e incitar a investigar más en estos sectores.

En el capítulo 1 se centra la información en la importancia de que las Microempresas son fundamentales para el crecimiento económico de los países. Se encontrarán los diferentes tipos de empresas que hay, sus características y la importancia que tienen éstas en México.

En el capítulo 2 se abordará el tema de la Salud Ocupacional, concebida desde lo que representan los conceptos “Trabajo y Salud” en la vida del hombre, su evolución a través de la historia y su conceptualización en las

empresas. Así mismo se encontrará información acerca del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout, sus manifestaciones, consecuencias y medidas de prevención.

En el capítulo 3 se explica el tema de Satisfacción Laboral, algunas de las Teorías existentes sobre ésta y la importancia que tiene que el trabajador de una empresa se sienta laboralmente Satisfecho y las ventajas o desventajas que traerá tanto para la organización como para él mismo.

En el capítulo 4 se presentan investigaciones acerca del Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral, están centradas en profesionistas y de ahí la necesidad de investigar en un nicho diferente.

En el capítulo 5 se observará la metodología que se utilizó, una descripción de la muestra y el tratamiento estadístico de los datos.

En el capítulo 6 se encontrarán los resultados obtenidos, porcentajes y gráficas para mayor comprensión.

En el capítulo 7 se abordarán las conclusiones a las que se llegó después de analizar los resultados y se darán algunas sugerencias para futuras investigaciones.

## **Capítulo 1**

### **La Microempresa como Organización.**

En muchos países en vías de desarrollo, como es el caso de México, durante la última década ha sonado y tomado auge un concepto llamado Microempresas, éstas, generalmente formadas como una empresa familiar, forman un papel fundamental para la economía del país. En el presente capítulo se analizarán algunos detalles que son de gran importancia.

#### **1.1 Las Empresas**

Un hombre solo tiene la capacidad para hacer muchas cosas y alcanzar muchos objetivos, pero cuando éste se asocia con otros, la capacidad de hacer cosas y de alcanzar objetivos se torna muchísimo mayor (Chiavenato, 2010).

El ser humano es un ser social, tiende a formar, reunir y pertenecer en grupos, ya que de ellos depende tanto físicamente y emocionalmente. Su comportamiento se explica en términos de vínculos e influencias sociales, por lo que casi todas las teorías psicológicas (Maslow, 1955; Harlow, 1958; Bowlby, 1969; Ainsworth, 1978, citado en Pinzón, 2004) aluden a esta necesidad de unión como un componente básico desde el nacimiento.

A lo largo de la historia, el hombre siempre se asoció en grupo para hacer cosas. Actividades como la caza de animales más fuertes y grandes, la recolección de alimentos, la lucha por el territorio, etc., han hecho que el hombre se reúna con sus pares para alcanzar el cumplimiento de una tarea. Así, es como surgieron las organizaciones sociales a lo largo de la prehistoria (Schein, 1982, citado en Press, 2008).

Con el transcurso del tiempo, las organizaciones sociales se fueron desarrollando hasta alcanzar el evolucionado estado moderno. El hombre tiene

que organizarse ya que solo es incapaz de satisfacer todas sus necesidades y deseos. Sin embargo, en la medida en que varias personas coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que cada uno de ellos por sí solos.

Poco a poco de acuerdo a la complejidad de las actividades, el hombre ha creado necesidades hasta llegar a complejos entornos sociales donde no sólo depende directamente de otros pares, si no también depende indirectamente. La mayor organización, la sociedad, hace posible que a través de la coordinación de las actividades de cada uno de sus miembros, se puedan satisfacer también sus necesidades individuales. La idea básica del concepto de organización es, entonces, la del esfuerzo coordinado para la ayuda mutua.

Nuestra sociedad está compuesta de organizaciones sociales: las escuelas, las iglesias, los hospitales, etc., organizaciones que el hombre moderno depende de ellas para vivir. El hombre desde su nacimiento pertenece a una organización: la familia, y así durante su crecimiento y desarrollo se va vinculando con otras organizaciones. Nacemos dentro de las organizaciones, vivimos casi todo el tiempo dentro de ellas y en ellas morimos.

En la etapa adolescente es cuando más existe ese sentido de pertenencia a una organización social, y a medida que van creciendo sus necesidades en la etapa adulta y senectud, el hombre se involucra más en éstas.

Dar una definición sobre una organización por simple que pueda parecer resulta complicado, es por eso que como marco contextual se presentan definiciones de distintos autores que muestran distintas perspectivas:

“Las organizaciones sociales son entidades compuestas por personas para alcanzar determinados objetivos comunes” (Chiavenato, 2010).

“Una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad” (Schein, 1982, citado en Press, 2008).

“Una organización es el esfuerzo de coordinar y dirigir los factores: capital y trabajo, para conseguir el objetivo deseado” (Vidal, 1998).

Así pues, conforme a las definiciones anteriores, se puede señalar que las empresas son básicamente organizaciones y se puede definir el término empresa de acuerdo a Herbert (citado en González, 1999) como un proceso estructurado en el cual interactúan personas para lograr un objetivo.

Pero las empresas no sólo se constituyen de personas, aunque se ha de recalcar que las organizaciones no existen si no hay personas, si no que las empresas necesitan poseer determinados recursos para poder funcionar (Chiavenato, 2010).

Chiavenato, define a las empresas como organizaciones sociales que utilizan recursos para alcanzar objetivos, los recursos son los medios de que disponen las empresas para poder producir.

Destaca tres categorías importantes en los recursos empresariales:

- Recursos materiales: son los recursos físicos, como las fábrica, edificios, máquinas, equipos, instalaciones, herramientas, materias primas, etc.
- Recursos financieros: son los recursos monetarios, como el capital, el dinero en caja o bancos, los créditos, cuentas por cobrar, etc.

- Recursos humanos: Son los recursos vivos e inteligentes, esto es las personas que trabajan en la empresa, desde el presidente hasta el más humilde de los operarios.

Rodríguez (2010) define a una empresa como el ente donde se crea riqueza. Permite que se pongan en operación recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, técnicos) para transformar insumos en bienes o servicios terminados, con base en los objetivos fijados por la dirección general.

Por su parte Fernández (2010) define a la empresa como una organización que pretende obtener beneficios proporcionando bienes (productos o servicios) que demanda el mercado.

En pocas palabras, es un conjunto de factores que se conjugan para lograr un objetivo útil desde el punto de vista social, siendo estos factores:

- Capital.- Recursos y bienes que se destinan a la producción, incluyéndose tanto el dinero aportado por los inversionistas, como el equipo, los materiales, edificios, etc.
- Trabajo.- Es el esfuerzo humano necesario para lograr dicha producción, sin incluir aquel que se dedique la acción administradora.
- Organización.- Es el esfuerzo de coordinar y dirigir los factores anteriores para conseguir el objetivo deseado.

Gisbert (citado en Vidal, 1998) por su parte agrega algo importante: “una empresa es un sistema, puesto que es un conjunto de partes de tal manera interrelacionadas entre sí (ambiente endógeno), así como partes externas a ellas (ambiente exógeno), que llevan a cabo el cumplimiento sus objetivos”.

Robles (2000) discurre la evolución del concepto de empresa al considerarla un sistema social, ya que es un sistema intencional o con propósito que forma parte de otros propósitos y otros sistemas intencionales (depende del entorno externo, no está aislada del entorno), con componentes que tienen propósitos propios (no es un organismo cuyas partes no tienen propósitos propios).

De acuerdo con estos autores, se puede concluir que organización y empresa son relativamente equivalentes: ambos son sistemas abiertos; tienen metas a fin, satisfacen las necesidades de la sociedad; se encuentran influenciadas por todo lo que suceda en el medio ambiente natural, social, económico y político; desarrollan y combinan el capital y el trabajo; proporcionan bienes; cuentan con recursos humanos, de capital, técnicos y financieros.

Sin embargo existe una gran diferencia entre estos dos conceptos, una empresa tiene como objetivo principal una “ganancia”, una maximización de utilidades por lo que produce, en cambio una organización que no es empresarial, su objetivo por la que fue creada se encuentra fuera de estas razones. Por lo tanto no todas las organizaciones son empresas, pero sí todas las empresas son organizaciones.

## ***1.2 Clasificación de las Empresas***

En párrafos anteriores se han expuesto definiciones que clarifican el concepto de empresa, sin embargo no se logra limitar las diferencias entre lo que respecta a éstas.

Fernández, Junquera y Del Brío (2008) indican que las empresas pueden clasificarse de acuerdo a los criterios más recurridos:

- a) según la actividad económica o del sector en donde se desenvuelven (sector primario como las agrícolas, mineras, ganaderas, entre otras; sector secundario que son las que transforman unos bienes en otros que, a su vez, se utilizan como factibles en otros procesos productivos como las empresas industriales y de construcción; y del sector terciario que son las que ofrecen a los consumidores un servicio, por ejemplo tiendas minoristas, grandes almacenes y otros puntos de venta).
- b) según la forma jurídica, formadas por una sola persona o aquellas en donde existe una sociedad.
- c) según su tamaño o dimensión, que se pueden dividir en micro empresa, empresa pequeña, empresa mediana y gran empresa.
- d) según el ámbito de actuación, que de acuerdo a la titularidad del capital, suelen dividirse en empresas privadas, públicas y mixtas.
- e) según su ámbito geográfico que va en función de los mercados que atiende (locales, regionales, nacionales y multinacionales).

Como ya se ha visto, existen distintos factores por las cuales las empresas pueden clasificarse. Garza (2000) recalca que las definiciones del concepto de micro, pequeña, mediana y grande empresa, se basa en varios criterios, estos pueden ser:

- El número de trabajadores que emplean.
- El volumen de producción o ventas.
- El valor del capital invertido.
- El consumo de energía.

Otras definiciones resaltan aspectos cualitativos tales como si el propietario de la empresa trabaja a la par de los trabajadores, y el grado de la especialización en la gestión (OIT, 1861, citado de Garza, 2000).

En México la clasificación de empresas se basa en el número de personas empleadas y en el estrato de la empresa. El Diario Oficial de la Federación del 30 de Junio del año 2009, establece que el tamaño se podrá determinar por la siguiente clasificación:

**Tabla 1. Estratificación por número de trabajadores**

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores
Micro	Todos	Hasta 10
Pequeña	Comercio	Desde 11 Hasta 30
	Industria y servicios	Desde 11 Hasta 50
Mediana	Comercio	Desde 31 Hasta 100
	Servicios	Desde 51 Hasta 100
	Industria	Desde 51 Hasta 100
Grande	Todos	A partir de 101

Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de Junio (2009).

### ***1.3 Las microempresas y su importancia en México***

A lo largo de la historia, en México se han encontrado barreras de tipo político, económico y financiero para la formación de empresas productivas y eficientes. Por lo que muchas veces se ha recurrido a inversionistas extranjeros. Las empresas mexicanas han asimilado las ventajas que surgen de este tipo de proyectos cooperativos y los han llevado a cabo con el único requisito de aportar algo valioso al otro participante.

El capital extranjero en nuestro país ha ejercido una influencia dominante en nuestras actividades económicas e industriales, por lo tanto México requiere que cada vez más empresas unan sus empeños en una asociación de fuerza para fomentar la competitividad.

Frente a la globalización de la economía, las tendencias de las grandes empresas en el mundo se orientan hacia la desintegración y subconcentración, así como a la conformación de estructuras organizacionales más productivas y flexibles. Por su parte las empresas de menor tamaño, en diferentes países, incrementan su presencia en los sectores económicos tradicionales, incursionan en otros y experimentan agrupaciones estratégicas entre sí.

Las pequeñas empresas son una chispa vital en la economía. Casi sin excepción, durante las décadas de los 80 y 90, los países han buscado una forma de estimular un incremento de las que inician en la economía. Las pequeñas y medianas empresas (PYME) constituyen una importante fuente de empleo en el sector privado de los países industrializados (Rodríguez, 2010).

Según Rodríguez (2010) existen algunas ventajas que podría proporcionar una PYME, las cuales se describen a continuación:

- Capacidad de generación de empleos.
- Asimilación y adaptación de tecnología.
- Producción local y de consumo básico.
- Flexibilidad al tamaño de mercado (aumento o disminución de su oferta cuando se hace necesario).
- Fácil conocimiento de empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan (por la baja ocupación de personal).
- La planeación y organización no requiere de mucho capital.
- Mantiene una unidad de mando permitiendo una adecuada vinculación entre las funciones administrativas y operativas.

- Producen y venden artículos a precios competitivos (ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas).
- Cuentan con buena organización, permitiéndoles ampliarse y adaptarse a las condiciones del mercado.
- Tienen una gran movilidad, permitiéndoles ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios.
- Por su dinamismo tienen posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande.
- Absorben una porción importante de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad de generar empleos.
- Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con relativa facilidad.
- Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores.
- Cuentan con una buena administración, aunque en muchos casos influenciada por la opinión personal del o los dueños del negocio.

Rodríguez también contrasta a este tipo de empresas, que tiene que hacer frente a varias desventajas:

- Les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.
- Viven al día y no pueden soportar períodos largos de crisis en los cuales disminuyen las ventas.
- Son más vulnerables a la fiscalización y control gubernamental, siempre se encuentran temerosos de las visitas de los inspectores.

- La falta de recursos financieros los limita, ya que no tienen fácil acceso a las fuentes de financiamiento.
- Tienen pocas o nulas posibilidades de fusionarse o absorber a otras empresas; es muy difícil que pasen al rango de medianas empresas.
- Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o de plano desaparece.
- Su administración no es especializada, es empírica y por lo general la llevan a cabo los propios dueños.
- Por la propia inexperiencia administrativa del dueño, éste dedica un número mayor de horas al trabajo, aunque su rendimiento no es muy alto.
- Mantienen altos costos de operación.
- No se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción.
- Sus ganancias no son elevadas; por lo cual, muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.
- No contrataran personal especializado y capacitado por no poder pagar altos salarios.
- La calidad de la producción no siempre es la mejor, muchas veces es deficiente porque los controles de calidad son mínimos o no existen.
- No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.

- Sus posibilidades de fusión y absorción de empresas son reducidas o nulas.

Algunos otros problemas como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o mala calidad, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos, y falta de financiamiento adecuado y oportuno.

Desventajas de este tipo pueden acabar con una empresa. Sin embargo, también pueden apresurar el surgimiento de soluciones creativas por parte de los emprendedores y del gobierno, éste último tiene un papel determinante en el fomento y desarrollo de la empresa (Atristain & Mejía, 2000).

En México, más del 90% del sector privado se integra de pequeñas y medianas empresas. México tiene una gran ventaja competitiva, puesto que la pequeña industria es nuestro recurso empresarial predominante (Consejo de la comunicación, 2010).

Atristain y Mejía (2000) muestran que en la micro industria, junto con la pequeña y mediana conforman el 98 % de los establecimientos del país, aportan el 40 % del valor agregado general, el 42 % de la producción total, y proporcionan el 55 % de empleo.

Sin lugar a duda, gran parte de nuestro sistema económico se ha logrado gracias a los esfuerzos e innovaciones introducidas por los empresarios al sector privado. Sus actividades al ser sencillas, no requieren indispensablemente de planes en el largo plazo, sino por el contrario, su ciclo financiero le permite recuperar la inversión mucho más rápido de lo que le permitiría la creación de una empresa grande.

Las micro y pequeñas empresas constituyen la posibilidad más sencilla de crear fuente de trabajo en un periodo corto ya que por sus propias características pueden crearse de manera más rápida y sin demasiadas complicaciones.

Vidal (1998) destaca características importantes de una micro empresa, que son:

- Poco capital para generar empleos.
- La inversión que se requiere responde con mayor rapidez en el aumento de producción.
- No cuentan con una organización formal.
- No tienen grandes inversiones en activos fijos, salvo que su actividad esté directamente relacionada con éste.
- Para que se expandan las micro y pequeñas empresas se requiere menos inversión del gobierno.
- Los proyectos de inversión son más cortos en su madurez que como suele ser en las empresas grandes.
- Cada persona desempeña distintas funciones, de acuerdo a las exigencias del medio.
- Contribuyen al autoempleo.
- En numerosas ocasiones son empresas familiares, esto es, la administración está centralizada en uno o varios de los miembros de la familia.
- Gran facilidad para ejecutar un cambio de estrategia en la administración (Rubio, 2006).

Se estima que el número de micro, pequeñas y medianas empresas que inician sus operaciones cada año en México y América latina es mayor. En fechas recientes en México se ha difundido, que existen más de 3.3 millones de empresas en el país.

Para dar una idea de la anterior cifra, basta considerar que equivale a que una de cada 6 familias tiene o maneja una empresa. Este gran número se explica porque en realidad se refiere a la llamada “unidad económica”, que puede ser formada por una sola persona y que incorpora gran cantidad de “unidades” que realizan trabajos individuales, no siempre legalmente registrados (Consejo de la comunicación, 2010).

#### ***1.4 La importancia del Microempresario.***

A pesar de las grandes ventajas que genera el Sector Microempresarial, las probabilidades de supervivencia de una microempresa son de alto riesgo. Cada año se inician aproximadamente 450, 000 negocios nuevos, al final del año casi 400, 000 de estas nuevas empresas no están ya en operación. Las probabilidades de éxito más allá del primer año son de un alarmante 10 por ciento, casi el 90 por ciento de las nuevas empresas no podrán sobrevivir (Dickson, 1998).

Barrow (1996) establece que de los millones de nuevos negocios que nacen cada año en el mundo desarrollado, sólo la mitad alcanza a sobrevivir durante dieciocho meses y sólo uno de cada cinco llega a los diez años.

La mayoría de las PYMES que no logran despegar, tienen como origen una deficiencia en su ejecución. No es el producto o el modelo de negocios el que no funciona, es la manera de dirigir la empresa y perseguir los resultados. Todo esto resultado de una administración empírica por parte del dueño, que afecta el rendimiento general de la empresa.

La ejecución deficiente es un vicio que se presenta tanto en corporaciones multinacionales como en empresas micro, pequeñas y medianas, sin embargo, no es lo mismo la dirección de recursos de una organización globalizada a una PYME.

En las grandes empresas productivas operan exclusivamente sobre la base de decisiones profesionales, cuyo fin es beneficiar a la empresa. Sin embargo, el pequeño empresario de negocios frecuentemente considera sus factores personales tales como son su familia, sus amigos, la edad, la salud, etc. (Zorrilla, 2004).

En las PYMES el dueño es sin duda un gestor, la principal rueda que hace girar el engranaje (Rubio, 2006). Este hecho ha reportado a esa figura el calificativo de “activo más importante en las PYMES”, o ha servido para enumerar su falta de capacidad entre las principales causas de fracaso en este tipo de empresas.

Un empresario no es sólo el fundador de su empresa, también es la fuente de decisiones y de crecimiento (Rodríguez, 2010).

En los dueños recae la responsabilidad de elegir entre las distintas opciones estratégicas de la empresa y que, además, sean ellos mismos los que en la mayoría de los casos las implementan, hacen necesario un amplio conocimiento de los recursos y capacidades de sus empresa y de su entorno competitivo (Rubio, 2006).

El empresario debe estar preparado para adecuar las estrategias de acuerdo a las exigencias del entorno social, debe actuar de acuerdo con las necesidades de la empresa y debe analizar los problemas como las situaciones que le afectan para poder solucionarlos (Barrow, 1996). El propietario de una

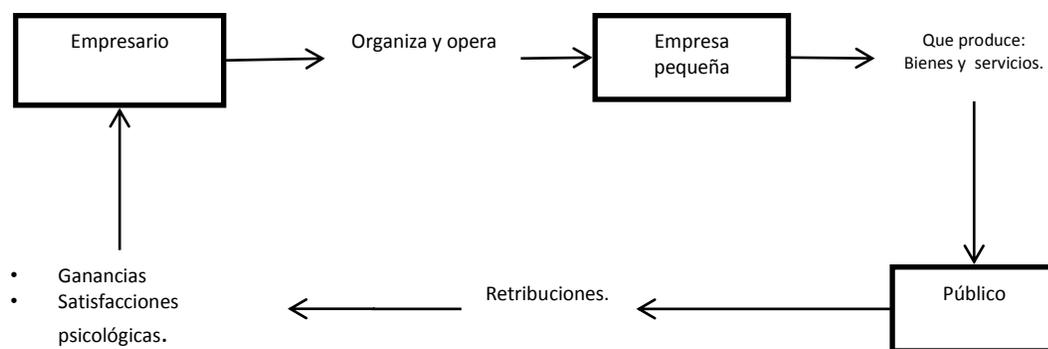
microempresa es un empresario que organiza hasta el último detalle del organismo, así mismo es quien asume los riesgos.

El trabajo arduo no asegura el éxito, también deben desempeñarse tareas importantes y complejas como lo son: la planeación, la organización, la integración de recursos, etc. (Rodríguez, 2010). Llevar a cabo estas tareas son determinantes para el completo éxito o fracaso de su negocio.

Como microempresario ser responsable de la dirección de su empresa puede ser muy estimulante, pero inevitablemente causa un gran estrés: la presión constante y las largas horas van a la par. Esto puede afectar de manera drástica su vida social y familiar y también de salud. A pesar de estas desventajas, la mayoría de los propietarios de negocios se sienten complacidos por haber iniciado su propia empresa (Barrow, 1996).

En este sentido podemos decir que las satisfacciones psicológicas y monetarias que se obtienen de una empresa son motivaciones de peso idéntico para el propietario.

Cuadro 1. Importancia del Microempresario



Cuadro tomado de Rodríguez (2010).

El perfil de un gestor a nivel micro empresarial es distinto a los problemas que afronta un directivo de una gran empresa. Un propietario exitoso necesita estar en ella todos los días, debe involucrarse en cualquier cosa que sea necesaria para hacer que funcione y deben cubrir los huecos que haya.

Las horas dedicadas a la empresa, la constante presión, el desgaste físico, las relaciones laborales, las relaciones humanas, la exigencia mental y las condiciones de trabajo, provocan efectos desencadenantes físico y psicológicos en el microempresario.

Por otro lado una parte muy importante en el Microempresario es el manejo del personal, es importante que sea consciente de lo delicado que es el cumplimiento de las leyes laborales tanto para el bienestar del trabajador como para el funcionamiento de la empresa. Es muy común que a este respecto se presenten discusiones y demandas que en ciertos casos puede significar la quiebra de la empresa.

Por último más concretamente se debe saber escoger a los trabajadores, saber cómo contratarlos, cómo pagarles según su rendimiento y cómo liquidar sus prestaciones sociales. Sánchez (2007) plantea las siguientes desventajas para el Microempresario y para el trabajador:

- Salarios bajos, lo que puede constituir un problema para la empresa al perder a sus trabajadores más calificados.
- Malas condiciones de trabajo en cuanto higiene, trabajo familiar no retribuido y exigencia excesiva de rendimiento por la usencia de maquinaria o para reducir los costos de la misma.
- Ausencia o escasa participación de los estados.

Sin embargo, existen una serie de interrogantes sobre esta materia en torno a cuáles son realmente las condiciones de los trabajadores en estos empleos.

Es importante que el Microempresario cree estrategias que ayuden a mejorar las condiciones laborales de su personal, esto impactaría directamente en el desempeño de los mismos y puede beneficiar en el crecimiento de la empresa.

## Capítulo 2

### Salud Ocupacional y el Síndrome de Burnout

El concepto de salud ocupacional es relativamente reciente, llegar a él implicó un proceso de evolución histórica, por eso es preciso aclarar antes que nada algunas definiciones y algunos hechos históricos sobre este tema.

#### **2.1 La Salud. “Un bienestar de todos”**

Primeramente para entender lo que es la Salud Ocupacional, se necesita saber perfectamente lo que es la Salud, puesto que hablar de ésta a nivel individual es bastante difícil. Es posible deducir si una persona está enferma o sana porque ella misma lo expresa y siente.

Cuando en el lenguaje común y cotidiano hablamos sobre la salud, la entendemos como un estado de bienestar individual o de “sentirse bien”. Este enfoque de la salud permite comprender muchas cosas que la medicina y los médicos no alcanzan a comprender. Con esto se quiere decir que es necesario reconocer qué piensan las personas sobre su estado de salud para tener una imagen integral de ésta (Noriega, 1989).

Dicha manera de entender la salud no implica necesariamente ausencia de enfermedad, podemos sentirnos bien, sentirnos “sanos” y sin embargo tener alguna enfermedad. El termino enfermedad, generalmente se maneja en sentido más restringido, que se asocia siempre a un problema en particular o a un grupo de problemas (enfermedades, molestias, síntomas) y se refiere a cada individuo en particular.

Nuestros antepasados no tenían dificultad alguna en alcanzar una idea clara de lo que es la salud, para ellos existían dos palabras en latín, *Salus* y *Salvatio*, que significan “estar en condiciones de poder superar un obstáculo”.

De estas palabras latinas se derivan sus equivalentes castellanas: salud y salvación.

El término castellano “salvarse” incluye el significado original de “superar una dificultad”, y se aplica tanto a dificultades naturales, (salvarse de un incendio, por ejemplo) como a las sobrenaturales (la salvación de los peligros que la vida presente supone para la vida del alma). Sin embargo, el término salud no se entiende actualmente como ligado a dicho significado de “superar una dificultad”. De ahí la gran variedad de definiciones, a veces profundamente discordantes, otras veces más o menos de acuerdo en algunos puntos, y casi siempre eclécticas que se limitan a agrupar las opiniones más en boga sobre la cuestión.

Si recuperamos para el término “salud” el significado original y genuino de “superar una dificultad”, obtenemos una definición en toda regla: salud es el hábito o estado corporal que nos permite seguir viviendo, es decir, que nos permite superar los obstáculos que el vivir encuentra a su paso (Pardo, 2010).

En el concepto de salud, el término se basa en sus tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario.

De estos tres aspectos a considerar, es precisamente la concepción somática o fisiológica la que más importancia ha ejercido en la sociedad, la cual, al considerar la salud como el bienestar del cuerpo y el organismo físico, nos ha conducido hacia una definición negativa, generalmente utilizada, de ausencia de enfermedad que sólo conocemos y valoramos cuando la perdemos.

Esquemáticamente puede enunciarse diciendo que si el organismo físico no posee alteraciones visibles, existe salud y sólo cuando haya una alteración del organismo existirá enfermedad.

En aspectos psíquicos es difícil precisar en cada persona los límites entre la salud y la enfermedad, aunque los alcances científicos y técnicos abran cada vez mayores posibilidades para hacerlo; implica el reconocimiento de la estrecha interrelación entre cuerpo y mente en el organismo humano, lo que lleva a no restringir la experiencia de salud a la salud orgánica únicamente.

En la historia de la medicina, la salud psíquica aparece como una categoría residual o, al menos, de importancia menor. La sensación de bienestar psíquico es, en última instancia, una experiencia subjetiva frente a la que el médico no puede aducir pruebas "objetivas" de salud, como ausencia de gérmenes u otras causas patógenas, resultado de análisis y comprobaciones clínicas.

Por último el aspecto sanitario, propio de la salud pública como disciplina, coloca el énfasis en la salud colectiva de una población más que en la salud individual. Se caracteriza por tener un enfoque preventivo de los problemas de diversos grupos sociales diferenciados por edad, sexo, nivel socioeconómico, etc. Realiza generalizaciones orientadas a identificar el grado de salud o de enfermedad de una comunidad (Kornblit y Méndez, 2008).

Así pues la salud es un concepto multidimensional: físico, psicológico, social, educativo, económico, político, religioso, filosófico, y varía según los grupos, lo que concuerda con algunas teorías.

Blaxter (1995, citado por Isla 2006) apunta la importancia de factores psicológicos y sociales y afirma que la salud es un concepto cambiante que depende de variables como la edad y el sexo. Modolo (1983, citado por isla 2006) afirma que la salud aparece como un concepto cultural ligado a las necesidades del hombre y de su entorno, pero también a su forma de percibirlas y afrontarlas.

Dadas las características mencionadas el concepto de salud supone un estado de salud no alcanzable por el ser humano en su realidad diaria. Responde a la definición teórica de una situación deseable en salud. Sin embargo tiene importancia, pues esas concepciones son guías inspiradoras de los actos cotidianos, aunque se sepa que nunca se alcanzarán plenamente dichos objetivos.

La definición de salud más conocida, es la dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1964, citado por Acevedo, 2007), la cual la define como un “estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de enfermedad”. Esta definición, se puede decir que es la más aceptada, pues dicho estado de salud es imposible de alcanzar para toda una población.

En realidad, la salud no puede ser considerada como un “estado”, como tampoco lo es la “enfermedad”. Ambas son parte de un proceso multidimensional, un proceso que podría llamarse de bienestar psicosocial.

El individuo, a lo largo de su vida, se desplaza sobre un eje salud-enfermedad y muerte, acercándose ya sea a uno u otro de sus extremos, según se fuerce o se rompa el equilibrio entre factores que están permanentemente interactuando. Se podría entonces conceptualizar la salud como "la posibilidad que tiene una persona de gozar de una armonía bio-psico-social al interrelacionarse dinámicamente con el medio en el que vive".

Esta definición implica considerar al hombre como unidad y no concebir la salud como estado inalterable ni como mera adaptación al medio. Supone reconocer que el hombre vive en constante interacción con el medio ambiente físico-biológico y sociocultural, recibiendo influencias tanto favorables como desfavorables, y que en esta interacción se configura el nivel de salud.

No es pues, lo conflictivo lo que define lo patológico sino la imposibilidad de resolverlo en cualquiera de las áreas "física" "psíquica" o social". Esto es lo que genera la idea de enfermedad.

Así, el hombre tendrá salud en la medida en que pueda resolver los conflictos que se le plantean, lo cual implica fundamentalmente, considerarlo como ser activo que participa en el logro de su salud (Kornblit y Méndes, 2008). El Individuo como unidad Ambiente físico-biológico y Salud bio-psico-sociocultural.

## ***2.2 Salud Ocupacional***

Una vez explicado los que es la "Salud" como concepto general podemos hablar de la Salud Ocupacional, donde desde sociedades antiguas y modernas la indiferencia por la salud y seguridad de los trabajadores ha sido una característica fundamental. Fue cerca del inicio de la Segunda Guerra Mundial cuando se comprendió la real importancia de la Salud Ocupacional.

El conflicto bélico puso en evidencia la relevancia que adquiriría el estado de salud de la población laboral para poder cumplir adecuadamente con las importantes exigencias que generó esa conflagración. Se inició entonces un período de rápido desarrollo en esta disciplina, con un acelerado progreso en sus respectivas áreas, proceso que continua sin interrupciones hasta nuestros días.

En Egipto y Grecia existieron importantes yacimientos de oro, plata y plomo; sin embargo no se implementaron medidas de seguridad y/o higiene, fundamentalmente porque los que desempeñaban esas faenas eran esclavos o presidiarios. Existía además abundante mano de obra para reemplazar a los trabajadores que fallecían o que quedaban incapacitados producto de accidentes o enfermedades laborales (Alvarado, s.f.).

La evolución humana (antropológica y social) fue transformando esa primitiva actividad, y en la medida que el hombre aprendió a dominar los elementos de la naturaleza aparecieron nuevas formas de trabajo y nuevas herramientas, que si bien por una parte mejoraron la capacidad de producción, no liberaron a los trabajadores absolutamente de los sufrimientos propios de la tarea desempeñada, sino que a veces por el contrario, los expusieron a nuevos y mayores peligros.

Posteriormente con el inicio de la Revolución Industrial en Europa (1760- 1830), inician una serie de transformaciones de los procesos de producción, caracterizadas fundamentalmente por la introducción de maquinarias en la ejecución de diferentes trabajos. El oficio artesanal va siendo gradualmente reemplazado por la producción en serie por medio de fábricas cada vez más mecanizadas.

Aunque en este período también hubo modificaciones de otro tipo, por ejemplo económicas y sociales, y a pesar de que el lapso de tiempo en que ocurrieron los principales fenómenos es bastante prolongado como para denominar a esa etapa de la historia europea de una “Revolución”, el término ha sido aceptado considerando las notables modificaciones producidas en los métodos de trabajo y la repercusión que hasta el día de hoy tienen sus efectos.

La urbanización, la industrialización, las nuevas formas de gestión de los medios de producción, la ciencia y la tecnología, trajo aparejado mejoras en la producción de bienes y servicios que permitió a las poblaciones un acceso más fácil a ellos, una mejora en la expectativa y calidad de vida, pero los riesgos presentes en el trabajo para la salud de las personas, si bien con distinta incidencia, continúan en nuestros días (OIT, 2008).

Con el incremento del conocimiento y la complejidad de los factores intervinientes en la salud de los trabajadores, asistimos múltiples

especialidades que contribuyen al campo de la Salud Laboral para llegar a la actualidad, donde la comprensión de la problemática requiere de la concurrencia de diversos especialistas. La medicina aporta lo suyo desde la Medicina del Trabajo, por ejemplo.

Debe mencionarse por fin la aparición en 1919 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) quien aúna la acción de gobiernos, empleadores y trabajadores de los países miembros con el objetivo de impulsar la justicia social y mejorar las condiciones de vida y de trabajo en el mundo (OIT, 2008).

Actualmente, asistimos a un período en el que el trabajo mecanizado está siendo gradualmente reemplazado por la automatización de las faenas productivas (líneas de montaje, crecimiento de la informática, empleo de robots, etc.). El nuevo tipo de riesgos que se está produciendo es más sofisticado y existe una tendencia hacia la sobrecarga mental (estrés laboral) y a la aparición de afecciones ergonómicas (Alvarado, s.f.).

Como se puede observar a través de la historia, la Salud Ocupacional ha ido tomando un papel importante dentro de la vida laboral del hombre, cabe mencionar que existen varias definiciones para éste concepto, sin embargo se mencionan dos que se consideran son las más completas:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de enfermedades, accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo (Nieto, 2000).

Además la OMS procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el

mantenimiento de su capacidad de trabajo. También busca habilitar a los trabajadores para que lleven vida social y económicamente productiva y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos ocupacionales y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones “fisiológicas” (Nieto, 2000).

Como se puede observar dichas definiciones tienen un objetivo en común, que es garantizar el bienestar del trabajador dentro de la organización. El más alto grado posible de salud de los trabajadores es un objetivo social de suma importancia que contribuirá y facilitará que los grupos restantes de las poblaciones alcancen un nivel de salud satisfactorio y consigan sus metas de desarrollo social.

Debido a que el trabajo es una característica definitoria en la vida de muchas personas, se reconoce que los individuos deberían tener un ambiente seguro y sano. Terick y Quick (2003, citado en Muchinsky, 2007) plantearon: “El propósito de la psicología de la salud ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados en forma directa y la salud de sus familias. El foco primario de la psicología de la salud ocupacional es la prevención de la enfermedad o la lesiones al crear ambientes de trabajo seguros y sanos”.

El impacto de la salud de los trabajadores sobre su calidad de vida, la de su familia y de la comunidad, constituye éticamente el valor principal y la justificación social más trascendente para el desarrollo de la salud ocupacional, adquiriendo así el carácter de Derecho Humano.

La buena salud del trabajador influye directamente en la capacidad de producción individual y nacional. Dado el hecho de que más de la mitad de los habitantes de los países dependen económicamente en forma directa de la población trabajadora, un deterioro en la salud de estos daña también el Bienestar Familiar (Nieto, 2000).

Así pues, la salud ocupacional es un aspecto importante en la vida del hombre y del mundo en general, si nosotros, ya sea como empleados o como empresarios de algún negocio no prestamos atención a la salud de nuestros trabajadores o en la de nosotros mismos, nuestras vidas pueden verse afectadas en diversos aspectos, como el económico, familiar, personal, etc.

Es importante poner énfasis en este tema y crear conciencia que los mayores beneficiados seremos nosotros mismos, ya que al gozar, si no bien de un excelente estado de salud, si de una salud de calidad, podremos hacer las cosas de la mejor manera posible y produciendo ganancias tanto personales como generales. El hombre es su principal protagonista y como tal, debe disfrutar de una alta calidad de vida en el trabajo.

### ***2.3 El trabajo: factor en la salud del ser humano.***

Desde el origen del hombre y ante la necesidad de alimentarse y sobrevivir nació el trabajo, y junto a éste sus riesgos de enfermedad o incluso la muerte de los trabajadores (Gomero y otros, 2006).

En los comienzos de la historia, y durante miles de años, el trabajo era realizado primordialmente por mano de obra esclava, poseída por un propietario que tenía el derecho de disfrutar o usufructuar con los bienes producidos. Así, el esclavo era tratado como una mercancía más, con la posibilidad de ser vendido o comprado.

Posteriormente, durante la edad media, se había desarrollado el régimen feudal, en donde la esclavitud estaba excluida. En este caso, al trabajo se le denominaba servidumbre, siendo los siervos hombres libres, puesto que aunque tenían límites en su obrar, las personas no eran propiedad de otra. Básicamente el trabajador (siervo) hacía un contrato con un señor feudal en el que se comprometía a trabajar a cambio de protección.

En la actualidad, el trabajo es realizado a cambio de un salario. Así, el trabajador vende su fuerza de trabajo en el mercado y recibe una remuneración por éste (Pérez, 2010).

Así pues una de las definiciones más aceptadas es la citada por la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2008) la cual define al trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.

Cabe mencionar que hay una gran diferencia, y que es de suma importancia tenerlo en cuenta, entre el Trabajo y el Empleo, éste último es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo) (OIT, 2008).

El objetivo central del trabajo es pues, la satisfacción de las necesidades humanas que van desde la producción de bienes industriales o agropecuario, hasta la producción de servicios, de ideas o de cualquier otro elemento que satisfaga al hombre.

El trabajo, es decir la actividad humana, es otro elemento del proceso laboral y fundamental ya que sin él no se genera la riqueza. La actividad que

realiza el trabajador requiere de esfuerzo físico y mental. Todas estas actividades requieren de un aprendizaje y cada una de éstas exige al trabajador diversas habilidades o capacidades, así como las condiciones de trabajo.

Por ambiente o condiciones de trabajo no sólo debemos entender los factores de naturaleza física, química o técnica, que pueden existir en el puesto de trabajo, sino que también deberán considerarse aquellos otros factores de carácter psicológico o social que puedan afectar de forma orgánica, psíquica o social la salud del trabajador (Guzmán, 2012).

A partir de esta definición el ambiente de trabajo lo podemos considerar subdividido en:

- 1) Ambiente orgánico.- Constituido por aquellos factores ambientales que pueden dañar la salud física y orgánica del trabajador, comprendiendo:
  - Factores mecánicos: elementos móviles, cortantes, punzantes, etc.
  - Factores físicos: condiciones termohidrométricas, ruido, vibraciones, presión atmosférica, radiaciones ionizantes y no ionizantes.
  - Factores químicos: contaminantes sólidos, líquidos y gases presentes en el aire.
  - Factores biológicos: protozoos, virus, bacterias, etc.
- 2) Ambiente psicológico.- Consecuencia fundamentalmente de factores debidos a los nuevos sistemas de organización del trabajo derivados del desarrollo tecnológico (monotonía, automatización, carga mental; etc.) Y los que crea el trabajador (problemas de inadaptación, insatisfacción, estrés, etc.).

- 3) Ambiente social.- Consecuencia de las relaciones sociales externas a la empresa afectadas cada vez más por problemas generacionales, cambio de esquemas de valores, etc. o internos a la empresa, sistemas de mando, política de salarios, sistemas de promoción y ascensos, etc.

Así mismo existen factores derivados de las características del trabajo, incluyendo las exigencias que la tarea impone al individuo que las realiza (esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles de atención, etc.) asociados a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo, tanto física como mental, de cada tipo de tarea, pudiendo dar lugar a la fatiga.

La carga de trabajo puede dar lugar a accidentes y/o fatiga física o mental. Manifestada esta última por los síntomas de irritabilidad, falta de energía y voluntad para trabajar, depresión, etc. Acompañada frecuentemente de dolores de cabeza, mareos, insomnios, problemas digestivos, etc.

Por otro lado también existen los factores derivados de la organización del trabajo, los cuales incluyen tareas que lo integran y su asignación a los trabajadores, horarios, horas, velocidad de ejecución, relaciones jerárquicas, etc. Considerando:

- Factores de organización temporal (jornada y ritmo de trabajo a turno o nocturno, etc.).
- Factores dependientes de la tarea (automatización, comunicación y relaciones, status, posibilidad de promoción, complejidad, monotonía, minuciosidad, identificación con la tarea, iniciativa, etc.).

Las consecuencias derivadas de la organización del trabajo, pueden ser sumamente graves ya que los factores de organización pueden dar lugar a una

serie de efectos para la salud (fatiga, insatisfacción, estrés, etc.) algunas consecuencias concretas son:

- Insomnio, fatiga, trastornos digestivos y cardiovasculares, problemas psicológicos, etc.; motivados por el tipo de jornada laboral (a turnos, nocturno, etc.).
- Fatiga mental, originada como consecuencia de la automatización, falta de comunicación, introducción de nuevas tecnologías (NT) o nuevas formas de organización del trabajo (NFOT), etc. (Guzmán, 2012).

De forma resumida podemos concluir que los factores más importantes son:

- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales motivadas por el ambiente orgánico.
- Cambios psicológicos del comportamiento (ansiedad, agresividad, depresión, alcoholismo, drogadicción, etc.) trastornos físicos y psicosomáticos (fatiga, neuralgias, trastornos circulatorios, envejecimiento prematuro, etc.) y anomalías laborales (absentismo, accidentes, etc.) motivadas por ambiente psicosocial.

Así pues en la medida en que pasamos la mayor parte del tiempo en función del trabajo, nuestra vida y, por lo tanto también la salud, dependen y están determinadas en la sociedad, de acuerdo como se realicen y organicen el trabajo y consumo. Posteriormente, las acciones que se toman para protegerse dan origen a la Medicina del Trabajo.

Los inicios de la medicina del Trabajo tuvieron principalmente una visión asistencial dirigida a la prestación de primeros auxilios y hospitalización especializada en la evaluación de los daños biológicos sufridos, tratamiento y

rehabilitación de los casos de invalidez, relegando los problemas de prevención a la evaluación pre-ocupacional y periódica de los trabajadores.

El desarrollo de nuevas tecnologías e industrias, los cambios en la organización del trabajo, la utilización de nuevos agentes químicos, etc., condicionan la aparición de nuevas enfermedades ocupacionales y la reemergencia de enfermedades ocupacionales antiguas, determinando nuevas prácticas médicas sobre salud laboral (Gomero, R. Zevallos, C. Llapyesan, C. 2006).

El trabajo lejos de constituir exclusivamente un medio de subsistencia, constituye un importante elemento de valoración social y de desarrollo de su actividad creadora, constituyendo por ello un derecho y un deber de la persona. Nos debe llevar una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del hombre que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó.

El trabajo es una actividad motivada; presenta un componente psicológico que lo impulsa y dirige, porque el trabajador en su vida cotidiana refleja objetos indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar; experimentar deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos, que si existen condiciones adecuadas, dirigen e impulsan su actividad hacia determinadas metas, cuya obtención le proporciona satisfacción y entonces realizará un trabajo de excelencia (Guerreo, Amell, Cañedo, 2004).

## ***2.4 Estrés Laboral***

En general, se tiende a considerar el trabajo como un valor positivo. De hecho, la pérdida del empleo y los problemas relacionados con la calidad del empleo son temas que preocupan a los trabajadores. Si se analiza en profundidad el mercado laboral actual se encuentran aspectos menos positivos,

como son la sobrecarga de trabajo, el mal clima laboral, la precariedad de las condiciones del empleo y la excesiva competitividad.

Estas circunstancias hacen que la cantidad de estrés que acumula el trabajador sobrepase los niveles adaptativos y se convierta en una fuente de patología (Borobia, 2007).

El estrés laboral es uno de los conceptos que la psicología de la salud ha investigado ampliamente y, que a pesar de la vasta literatura, son pocos los acuerdos sobre sus significados y definición (Hart & Cooper, 2001 citado en Uribe, 2010).

Antes de continuar, es necesario comentar que cuando se refiere al estrés, no se hablan únicamente de cosas que dañen la salud de las personas; según varios autores, el estrés generalmente está dividido en dos partes: el estrés positivo, mejor conocido como Eustrés y el estrés negativo, el cual se le conoce como Distrés. Fernández (2008) los describe de la siguiente manera:

El Eustrés es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control. Por tanto es adaptativo y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

Por el contrario el Distrés es la inadecuada activación psicofisiológica que conduce al fracaso. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal.

Por tanto un poco de Eustrés es bueno. Hace que el cerebro se ponga en guardia, prepara el cuerpo para la acción defensiva, el sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para avivar los sentidos, acelera el pulso,

profundiza la respiración y tensa los músculos. Esta respuesta nos ayuda a defendernos contra situaciones amenazantes.

El problema surge cuando las situaciones estresantes no se resuelven, el cuerpo se queda en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. Como resultado, disminuye la productividad y aumenta el riesgo de sufrir un accidente o una enfermedad. Es importante diferenciar entre el Eustrés y el Distrés ya que las personas diariamente se encuentran en situaciones de estrés sin que éstas perjudiquen su estado de salud.

Ahora bien de acuerdo a lo anterior, se describen algunas definiciones sobre el Estrés Laboral:

El estrés laboral es la respuesta a estímulos en el empleo que conducen a consecuencias negativas. Físicas o psicológicas, para las personas que están expuestas (Muchinsky, 2007).

Según Cortés (2007) el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarla bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias.

Por su parte Fuertes (2004) describe al estrés laboral como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud persona.

Analizando las diferentes definiciones, según Gil-Monte (2005, citado en Uribe, 2010) uno de los principales desacuerdos se presenta cuando hay que decidir si el término estrés se aplica al estímulo u objeto estresante, a la

percepción subjetiva que se hace del estímulo u objeto, o la respuesta psicológica y fisiológica interna o externa, que se desarrollan después de una evaluación de la percepción del estímulo.

En lo anterior hay un proceso, el cual inicia con un posible objeto estresante, un proceso cognitivo de evaluación para determinar si el estímulo es un estresor y el resultado a lo anterior mediante estrategias de afrontamiento; por último la eficacia de las estrategias determina las consecuencias del estrés laboral.

Las repuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso del estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencias; es decir, la coexistencia en el tiempo de varias respuestas al estrés laboral convierte lo que fue una respuesta en consecuencias más o menos permanentes, que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía.

Todos estos factores se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en una espiral de deterioro que terminan en una enfermedad (depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos, diabetes, etc.) (Uribe, 2010).

Cabe recalcar que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

## *Causas del Estrés laboral*

Existen numerosos factores dentro del entorno laboral que se han asociado con el estrés y muchas maneras de clasificarlos. Evidentemente, los empleos difieren en sus características, lo que permite identificar los factores estresantes propios del trabajo. No obstante, también hay vínculos entre empleos y ocupaciones de los que se deduce que los modelos generales pueden ser así mismos útiles (Newell, 2002).

Podemos dividir las causas en dos grandes rubros: las causas relacionadas con el contexto del trabajo y las relacionadas con el contenido del trabajo. A continuación se describen aquellas que se consideran más importantes y más frecuentes, tomando en cuenta que no son las únicas y la lista se podría hacer más extensa:

### 1) Causas Relacionadas con el contexto del trabajo

- Falta de preparación: El no conocer el trabajo o no estar al día de los avances que se producen en el ámbito del trabajo puede ser percibido como altamente amenazante y hostil (Fuentes 2004).
- La cultura organizativa y la función encomendada: Poca comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas, el desarrollo personal y la falta de definición de objetivos organizativos.
- El papel desempeñado en la organización: Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo de la carrera profesional: Estancamiento de la carrera e incertidumbre, con una promoción inferior o superior a

la correspondiente, bajo salario, inseguridad en el empleo, baja valoración social del trabajo.

- Libertad de decisión / control: Poca participación en la toma de decisiones, falta del control sobre el trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo: aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- Relación hogar-trabajo: Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas derivados de una doble carrera (Fernández, 2008).

## 2) Causas Relacionadas con el contenido del trabajo

- Entorno del trabajo y equipo de trabajo: Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones.
- Programa de trabajo: Trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal (Fernández, 2008).
- El exceso de trabajo: El exceso de actividad se vive como una amenaza capaz de desbordar la capacidad de reacción.
- Aburrimiento y monotonía: La falta de actividad o rutina puede ser un factor de estrés importante al conseguir desincentivar y desmotivar al empleado de forma muy significativa (Fuertes, 2004).

Como se puede observar el estrés laboral resulta de la interacción del empleado y las condiciones de trabajo. También debemos tomar en cuenta las

diferencias entre características personales como la personalidad o la capacidad de manejar el estrés, ya que posiblemente algunas condiciones de trabajo resultarán más estresantes para una que para otra persona. Lo más importante es detectar estas condiciones a tiempo ya que podría traer consecuencias difíciles para los trabajadores.

### *Consecuencias del Estrés laboral*

Las consecuencias del estrés se refieren por lo general a eventos importantes de la vida, como la salud general y la calidad de vida. La clasificación incluye patrones de reducción del compromiso (reducción del logro y dejar las cosas para más tarde), patrones de compromiso excesivo (adicción obsesivo- compulsiva al lugar de trabajo), ansiedad en el rol del trabajo y depresión relacionada con el trabajo (Muchinsky, 2007).

En tanto el estrés laboral traspase límites puede dar lugar a consecuencias muy variadas que van desde alteraciones fundamentalmente somáticas hasta cuadros psiquiátricos más o menos graves, que los podemos dividir en tres áreas: a nivel fisiológico, cognitivo y motor.

Según Fernández (2008) las consecuencias pueden ser:

- A nivel del sistema de respuesta fisiológica: taquicardia, aumento de la tensión arterial y muscular, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, sensación de nudo en la garganta, aumento de la glucemia en sangre, inhibición del sistema inmunológico...
- A nivel del sistema cognitivo: Sensación de preocupación. Indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control...

- A nivel del sistema motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, consumo de drogas, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos...

Por su parte Mansilla (2009) indica que las consecuencias son en dos rubros, consecuencias físicas y psíquicas, además de mencionar las consecuencias para la organización:

1. Consecuencias físicas. Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales se muestran en la siguiente tabla: (Tabla 2).

**Tabla 2. Consecuencias físicas del estrés laboral**

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endócrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Fuente: Mansilla 2009

2. Consecuencias psíquicas. El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

3. Consecuencias para la organización. Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Los costos evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida.

Por tanto, el estrés laboral puede provocar la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

Como se puede observar las consecuencias descritas por cada autor, coinciden en su gran mayoría, haciendo énfasis en que la calidad de vida tanto laboral como personal de los individuos que padecen estrés laboral se verá afectada, por lo cual se tienen que tomar las medidas necesarias para tratar de disminuir la cantidad de estrés en cada uno de los trabajadores.

Para concluir es necesario apuntar que cuando los niveles de estrés son extremos en los trabajadores y presentan consecuencias críticas como las antes descritas, se puede llegar a padecer un Síndrome que puede acabar con la calidad de vida de las personas, a este Síndrome se le conoce como “El Síndrome de Burnout” o de “Desgaste Ocupacional”.

## ***2.5 El Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional***

Anteriormente hemos visto cómo la salud ocupacional es un elemento básico para que los trabajadores desarrollen de manera adecuada su trabajo y cómo el estrés laboral puede afectar una o varias áreas tanto de nuestra vida personal como la laboral. Pero qué pasa cuando en las empresas no hay una buena salud ocupacional, cuándo los horarios de trabajo son excesivos y cuándo existe un ambiente estresante.

Investigaciones han descrito que cuando existe este tipo de factores se desencadena un Síndrome llamado “Síndrome de Burnout” o de “Desgaste Ocupacional”, que perjudica altamente la salud de los trabajadores.

El Síndrome de Burnout es un tema desconocido para la mayoría de la población laboral en México y en el mundo, terminológicamente en castellano significa “el Síndrome de quemarse por el trabajo” o de una manera mejor dicha “Síndrome de Desgaste Ocupacional”, y que por tanto, las personas que lo padecen están expuestas a diversos síntomas o problemas de salud de índole negativa.

El Burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).

Por su parte Suares y Zamora (2004) lo definieron como la disminución individual producida por las constantes presiones interpersonales, laborales y ambientales con las que se enfrenta repetidamente todo personal.

El concepto de Burnout fue utilizado por primera vez en el ámbito de la psicología por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger en el año de 1974. Este psicólogo lo definió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esfuerzo esperado.

Maslach y Pines (1977, citado en Uribe, 2010) lo definieron como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio.

Más tarde, Maslach y Jackson en 1981 propusieron tres dimensiones interrelacionadas: 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 clientes; y la realización personal (RP), que refleja la satisfacción personal y la competencia en la práctica del trabajo cotidiano (Hoyos y cols., 2009).

“El Síndrome de Burnout”, es concebido desde las teorías de la Psicología Social de la Salud como todo aquel desgaste relacional humano que tiende a sufrir cualquier persona que sostiene por largos espacios de tiempo un contacto frecuente tanto con los individuos que le exigen un servicio, como a más de la presión del entorno laboral al que está sujeto y que le reclaman una extra-labor personal.

Cuando existen las características de este síndrome en la persona en cuestión, puede cargar con síntomas dañinos en los planos físico (alteraciones, dolencias, malestares, etc.), psicológico (procesos cognitivos como creencias destructivas, actitudes negativas, prejuicios, apatía, etc.) y social (rechazo, estereotipos, discriminación, aislamiento, etc.), generándole con ello un

problema en la salud personal e integral, así como también una disfunción en el trato laboral (Suares y Zamora, 2004).

El trabajo requiere enfrentarse a toda una gama de situaciones diversas, y si se suma a todo esto, la enorme responsabilidad que se adquiere en algunos trabajos relacionados con la asistencia, y en ocasiones de la misma vida de otras personas, así como el exceso de la carga de trabajo, la predicción de un estado saludable de trabajo se hace cada vez más difícil.

El síndrome de Burnout comenzó a ser estudiado en las Escuelas de negocios con relación a los ejecutivos de nivel medio de las organizaciones complejas y más tarde se comenzó a describir el problema en torno a la profesión médica; sin embargo el Burnout se considera hoy una enfermedad caracterizada por agotamiento emocional, crisis vocacional, insatisfacción personal y fatiga, pudiendo acompañarse además de otros síntomas físicos, psíquicos y sociales.

Según Naisberg, son susceptibles de experimentar este síndrome todos aquellos profesionales o no, en cuya práctica diaria está implicada una relación con otros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas en las relaciones interpersonales son el eje central de la tarea (Medina, 2004). Como tal se puede hablar en este caso de los trabajadores del sector Microempresarial.

Hay que entender que el Síndrome de Burnout trae resultados negativos tanto para el sujeto que lo sufre como para la organización que lo ha contratado, tal cual es el caso del estrés laboral, sin embargo existen características que los diferencian puntualmente:

Farber (1985, citado en Espinosa y Quintana, 2010) señala que aunque el estrés y el Burnout son conceptos similares, no son idénticos. El Burnout no es el resultado perse del estrés, sino que se genera por no tener algún “escape”

de éste, y no contar con un sistema de soporte. El estrés puede tener efectos positivos o negativos, mientras que el Burnout siempre posee efectos negativos.

Es importante mencionar que el estrés por sí solo no es un causante directo del Burnout ya que es posible vivir y progresar en un ambiente estresante, siempre y cuando exista un sentimiento de que la labor realizada es apreciada y tiene significado.

Por el contrario, cuando el nivel de estrés sobrepasa las recompensas y el trabajo carece de significado es que sobreviene el Burnout (Pines y Aronson, 1989 Citado en Espinosa y Quintana, 2010).

El Síndrome de Burnout no es lo mismo que una fatiga crónica o tensión temporal, sin embargo estos sentimientos pueden ser signos tempranos de dicho síndrome. (Cherniss, 1980 Citado en Espinosa y Quintana, 2010).

A su vez Pinelo y Salgado, mencionan que el estrés es un condicionante para que se desarrolle el síndrome, sin embargo su causa, consecuencias y manifestaciones resultan diferentes en cada individuo. Las principales diferencias mencionadas por Hart (1984) (Tabla 3) son:

**Tabla 3. Diferencias entre Burnout y Estrés**

<b>BURNOUT</b>	<b>ESTRÉS</b>
Falta de compromiso	Exceso de compromiso
Emociones aplanadas	Emociones exaltadas
Daño emocional	Daño Físico
El agotamiento afecta la motivación y la energía psicológica	El agotamiento afecta la energía física
Produce desmoralización	Produce desintegración
Pérdida de ideales y esperanza	Pérdida de “combustible y energía

Depresión causada por la pérdida de los ideales y la esperanza	Depresión causada por la necesidad del cuerpo de protegerse y preservar energía
Sentimiento de indefensión y desesperanza	Sentimiento de urgencia e hiperactividad
Despersonalización y desapego	Desórdenes de pánico, fobias y ansiedad

FUENTE: Hart, A. (1984): Doping with Depression in the Ministry and Other Helping Professions (Citado en Espinosa y Quintana, 2010).

La buena noticia es que estar estresados de forma temporal no nos afectará de manera grave. Por el contrario al hablar de Burnout estamos aludiendo a una realidad más compleja y problemática que la del estrés laboral.

#### *Manifestación y Dimensiones del Síndrome de Burnout.*

El decir que una persona presenta el Síndrome de Burnout significa que presenta una serie de síntomas de carácter crónico en las áreas físicas, psíquicas y sociales, entendidas como formas de relación, es decir, que tiene como peculiaridad una sensación de incompetencia o deficiencia en las relaciones interpersonales de cualquier índole y que son las que enmarcan su funcionamiento ocupacional dentro del lugar social que le corresponde.

Ante esto se pretende explicar que el Burnout se puede manifestar en una forma psicosocial o de modo individual, o sea que puede notarse a partir de la calidad de las relaciones y servicios que presenta un trabajador, o bien, se puede detectar a través de las reacciones físicas y emocionales negativas que experimenta el mismo en detrimento propio.

Existen síntomas perniciosos que provocan en la persona un deterioro en las actividades y el desempeño de su trabajo, así como una desadaptación del mismo campo laboral en el que está insertado:

Ante esto Graw (1998) explicó que el Burnout se puede manifestar en 3 estados habituales que son:

1) Mentales o cognitivos:

- Sentimientos de desamparo, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- Inquietud y dificultad para la concentración.
- Comportamientos paranoides y/o agresivos hacia compañeros y familia.

2) Físicos:

- Cansancio
- Dolores osteoarticulares y cefaleas
- Trastornos del sueño.
- Alteraciones gastrointestinales, taquicardias.

3) De la conducta:

- Consumo elevado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales.
- Ausentismo laboral o ganas de ya no trabajar.
- Bajo rendimiento personal.
- Conflictos interpersonales en el trabajo y el ambiente familiar.

Por su parte Maslach en 1977 complementa que se ha determinado que algunas de las características de la personalidad pueden llevar más fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés a desarrollar el Burnout. Estas características son:

- Sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros.
- Dedicación al trabajo.
- Idealismo.
- Personalidad ansiosa.
- Elevada autoexigencia.

Sea cualquiera la forma de su manifestación, según los autores, se aduce que es una característica singular de este Síndrome el de tener una ineficacia en el manejo y control de las relaciones con el entorno laboral, así como de sus emociones y sentimientos personales (Suarez, Zamora, 2004).

En cuanto a las dimensiones del Burnout dentro del encuadre que le da Maslach en las características propiamente particulares que presenta el Síndrome de Burnout se pueden encontrar tres dimensiones las cuales son:

- 1) Agotamiento emocional, el cual se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir o sensibilidad se disipa o disminuye. Para Babakus, Cravens, Johnston y Moncrief (1999), el agotamiento emocional se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falto de energía.

Es derivado de las altas tensiones que experimenta el profesional en torno a una serie de demandas y exigencias expedidas por los usuarios dependientes que se atiende, que a la postre no solo le van produciendo manifestaciones somáticas, psicológicas y conflictos laborales, sino que puede llegar hasta inadaptaciones sociales que le generen problemas interpersonales en sus relaciones humanas.

- 2) Despersonalización, se refiere a la actitud mecánica, distante, negativa y fría que llega a tener una persona en el contacto interpersonal, ya sea con clientes o los mismos compañeros de trabajo. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los trabajadores a considerar que estas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.
- 3) Falta de la realización personal, se define como la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo (Ortega y López, 2004). Tácticamente se refiere a sentimientos y actitudes autovalorativos destructivos que se dedica el trabajador en un aspecto laboral.

Al notar que sus objetivos no tienen oportunidad de cumplirse por las condiciones que imperan en su trabajo, se siente descontento, le parece que no le es gratificante emocional, remunerativa, objetiva, ni realizablemente y por lo mismo le deja de atraer, además padece un sentimiento de estancamiento o retraso en su realización profesional.

Por otra parte, le afloran sentimientos de baja autoestima y tiene de igual manera, un bajo rendimiento en la productividad de servicios a la que atiende, lo que amerita que se sienta derrotado, hastiado y aburrido, en donde en ocasiones esto le reditúa autoculpas y complejos de inferioridad.

Estos tres aspectos están debidamente ligados entre sí a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la falta de realización personal (Atance, 1997). Por otro lado, este síndrome está considerado como variable continua, que se extiende desde una presencia de

nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados.

Además la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo.

### *Factores que contribuyen al desarrollo del Burnout*

El Síndrome del Burnout es un fenómeno multideterminado, por lo que más allá de hablar de casualidad, se debe hablar de factores contribuyentes entre los que se encuentran los factores: Demográficos y de Personalidad, Sociales y Laborales.

Los factores Demográficos y de Personalidad se presentan como variables moderadas (características demográficas, de personalidad y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el individuo). Cada individuo percibe, estructura mentalmente y actúa de acuerdo a sus capacidades y potencialidades sobre las fuentes de estrés interiores y exteriores a él. Algunos responden satisfactoria y eficientemente ante las demandas, algunos otros no y es probable que sufran el Síndrome de Burnout. De hecho, un individuo puede percibir una situación como desafío y otro la puede sentir como una amenaza.

Entre las variables facilitadoras se encuentran el sexo, edad, estado civil, la existencia de hijos, la antigüedad en el puesto y la profesión, con todo, las variables sociodemográficas explican un porcentaje mínimo de la varianza del síndrome 5-15% (Gil Monte, 2007).

Los factores Sociales (cambios económicos, políticos, culturales y científico-tecnológicos) son importantes en el estudio del Burnout, ya que sus transformaciones que se han dado en la sociedad en general y las

consecuencias de estos cambios afectan la manera de pensar y actuar de los individuos.

Por último tenemos a los factores laborales (estructura organizacional, condiciones del medio ambiente físico, cultura y clima organizacional, contenido del puesto, relaciones laborales, etc.) los cuales con los cambios tan acelerados que se producen en las formas de producción o servicio afectan considerablemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, provocando modificaciones en el entorno laboral y aumentando la aparición o desarrollo de enfermedades crónicas por el estrés (Schaufeli, 1999).

### *Consecuencias del Burnout*

Las consecuencias de padecer el Síndrome de Burnout pueden ser bastante graves. Se generan consecuencias personales, familiares y laborales que se encuentran en los estudios más relevantes de la literatura sobre el tema. Una vez más, aparecen de nuevo numerosas discrepancias entre diversos autores respecto a cuales son las principales consecuencias que afectan a los trabajadores en su ámbito de trabajo.

Respecto a las consecuencias personales destacan la incapacidad para desconectar del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, cuello, dolores de cabeza, enfermedades coronarias, taquicardia, aumento de enfermedades virales y respiratorias que están relacionados en numerosas ocasiones con el abuso de fármacos tranquilizantes, estimulantes, abuso de café, tabaco, alcohol y otras drogas.

En la misma línea, algunos autores encuentran que mayores puntuaciones en despersonalización dan lugar a un incremento de los trastornos

psicofisiológicos, mientras que otros señalan que un alto nivel de estrés predice problemas de salud física y mental.

Así mismo, Matud, García y Matud (2002) señalan que la insatisfacción con el rol laboral y la presión en el trabajo correlacionan con sintomatología de tipo somático, depresiva, de ansiedad e insomnio.

Calvete y Villa (2000) por otro lado señalan que las consecuencias que a nivel psicológico afectan a los trabajadores son numerosas: falta de autorrealización, aislamiento, tendencia a la autculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencia.

Por otro lado también existe pérdida de ideales, hasta casos más extremos de intentos de suicidio, cuadros depresivos graves, ansiedad generalizada, fobia social y agorafobia (Herruzco y Moriana, 2004).

Finalmente las consecuencias que el Burnout tiene sobre la familia han sido poco estudiadas. Se describen trabajadores que llegan tensos a casa, agotados física y psicológicamente, cansados de escuchar y hablar. Estas condiciones no propician un clima ideal para una adecuada vida familiar, la vida de la pareja sufre un enorme deterioro siendo la responsable de un importante número de divorcios (Cooke y Rousseau, 1984, citado en Herruzco y Moriana 2004).

El Burnout también afecta de manera diferente a mujeres y hombres. Según diversos estudios, las mujeres presentan una serie de características relacionadas con el trabajo que las predisponen al síndrome: por ejemplo, presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos entre la familia y el trabajo, entre otras. Los hombres, por su parte, son más proclives a la dimensión de despersonalización.

Muchas patologías también pueden ser ligadas a la presencia del Síndrome de Burnout, las más frecuentes son: Estado de shock, Neurosis post traumática, Neurosis obstétrica, Estado posquirúrgico, Dispepsia, Gastritis, Ansiedad, Accidentes, Frustración, insomnio, Colitis nerviosa, Migraña, Agresividad, Neurosis de angustia, Trastornos sexuales, Hipertensión arterial, Infarto al miocardio, Adicciones, Trombosis Cerebral, Conductas Antisociales y Psicosis severas.

Se aclara que las consecuencias directas del análisis realizado acerca de las variables predictoras del Burnout, están en consonancia con el planteamiento teórico de los autores. Así en unos casos se hará más hincapié en las consecuencias organizacionales (relacionadas con la interacción que el trabajador mantendrá en su contexto aboral), en las personales (tanto desde el punto de vista psicológico como físico), o en las ambientales (referidas a las reacciones que el individuo presentará en su contexto vital).

#### *La Salud Ocupacional como medida de prevención del Burnout*

La investigación social ha demostrado que las pérdidas económicas y humanas ocasionadas por factores psicosociales en el trabajo pueden generar costos económicos tan grandes como las mismas ganancias. La rotación, el ausentismo, los accidentes, la baja productividad, estrés y conflictos de poder son determinantes para que una empresa no alcance el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social.

La identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo ha sido el mayor punto de encuentro entre la OIT y la OMS en los últimos años, concluyendo, que para beneficiar a la humanidad se debe proteger la salud y bienestar de los trabajadores y sus familias (Uribe, 2008).

Según Parra (2003) entre las especialidades y profesionales preocupados por la salud ocupacional destacan las siguientes:

- Ingeniería: (especialistas en prevención de riesgos e higiene de trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
- Medicina: (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.
- Psicología: (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.
- Sociología: (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.
- Enfermería: mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en el trabajo.
- Ergonomía: especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones de trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

El enfoque de la gestión de la salud en el lugar de trabajo requiere de los esfuerzos conjuntos de empleadores y trabajadores para prevenir las enfermedades y mejorar la salud y bienestar de los mismos. Ello se logra mediante un programa enfocado a la solución de problemas con fines y objetivos concretos de éste según las necesidades de las distintas empresas, donde los principios clave del programa de la salud en el trabajo pueden ser:

- Facilitar ambientes de trabajo saludables y seguros de acuerdo a sus capacidades físicas, mentales y emocionales.
- Proveer adecuado cuidado médico y rehabilitación frente a enfermedades y daños derivados del trabajo (Gomero, 2006).
- Elaborar políticas y desarrollar una cultura de salud Ocupacional en las empresas.
- Fomentar la participación activa de todos los interesados.
- Favorecer el desarrollo personal las formas de trabajo y los estilos de vida saludables.
- Garantizar que las estrategias de fomento de la salud y prevención de las enfermedades pasen a formar parte integral de las prácticas de gestión (Chu, 2003).

En cuanto a los trabajadores:

- Deben conocer los riesgos potenciales de salud a los que están expuestos en sus tareas y funciones, y las diferentes formas en que esos riesgos pueden presentarse.
- Saber cuándo es necesario eliminar o controlar dichos riesgos para la salud y contribuir a las acciones de prevención.

- Conocer las metas, objetivos, líneas de acción y responsabilidades de un programa de salud ocupacional en general y del programa específico en el que están involucrados en particular.
- Alcanzar un buen conocimiento de higiene y sus principios, y conocer las posibilidades de acceso a la información relacionada cuando sea necesario.
- Recibir capacitación en seguridad y salud tanto cuando se le adjudica su tarea en la fase de ingreso en el empleo o cuando cambie de puesto de trabajo.
- Conocer la influencia que tienen para la salud los hábitos personales, el estilo de vida y el comportamiento personal.
- Apoyar el desarrollo de un sistema estructurado de salud, higiene y seguridad, contando con la participación activa de todos para mejorar de manera progresiva ese sistema.
- Saber cuidarse así mismo frente a las condiciones y técnicas de trabajo y frente a las condiciones generales de vida que pueden afectar la salud.

Las nuevas condiciones de trabajo y de salud fijadas por estos programas, generarán probablemente un mayor control sobre los riesgos y enfermedades físicas y químicas de las empresas o sobre la prevención de los accidentes por eficientes condiciones de seguridad, provocando condiciones de trabajo mucho más seguras para los trabajadores en los años que están por venir.

Sin embargo para hacer frente a los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, no podemos conformarnos con la idea de una red de buenos hospitales y otros servicios complementarios con una seguridad

generosa en pensiones y subsidios a trabajadores enfermos incapaces y viudas, ni siquiera con un plan de centros de rehabilitación, porque un esquema de ese tipo además de ser un plan muy costoso, no resuelve la problemática de la salud de los trabajadores.

En esta materia lo humano, lo único justo y lo auténticamente eficaz, es primero defender la integridad física, psíquica y social de toda la población activa. Casi da rubor decir que esto además es lo barato porque la calidad humana de este problema rechaza cualquier consideración económica.

Para la empresa y la sociedad así como para los países la prevención es necesaria no sólo para subsistir sino también para progresar y crecer. No hay desarrollo sin un modelo eficaz de prevención con una adecuada dinámica funcional (Duraó, 1988).

Hablando en el caso específico del Burnout la mayoría de los autores coinciden en que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el Burnout. El trabajo preventivo afecta a decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las administraciones respecto a la situación actual de la educación.

Siguiendo las líneas de actuación propuestas por Kelchtermans y Strittmatter (1999) para la prevención del Burnout, es necesaria una actuación de base de la administración pública centrada en el reconocimiento público de la labor de los trabajadores (Herruzco, Moriana, 2004).

La falta de recursos unida a una sensación personal de incapacidad para resolver los conflictos les lleva al estrés y a los problemas psicológicos, como angustia, depresión o desmotivación.

Otros aspectos destacados son la provisión de recursos personales y materiales para poder adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas, así como analizar la carrera profesional y vida laboral de los trabajadores (remuneración económica).

Las medidas de prevención se pueden clasificar en tres apartados según sea la forma de aplicación:

- 1) Estrategias de intervención individuales. Las técnicas paliativas se centran en reducir la experiencia emocional del estrés provocado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos.
  - Cognitivo-conductual: enseñan a desconectar del trabajo y separan la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible.
  - Orientación psicodinámica. Es una metodología poco utilizada pero se ha demostrado que ha dado buenos resultados.
  - También, aparecen en la literatura técnicas de tipo físico que actúan sobre los efectos fisiológicos del estrés y del Burnout (insomnio, taquicardia, inquietud psicomotora y otras respuestas psicósomáticas propias de la ansiedad) como por ejemplo, la propuesta de Travers y Cooper de hacer ejercicio físico, yoga, relajación y viajes (Herruzco, Moriana, 2004).
- 2) Estrategias de intervención grupal. Su objetivo es conseguir el apoyo social ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros y los grupos de apoyo y escucha.

El afectado busca transmitir a un grupo de compañeros de profesión una opinión que lo reconforte, sentirse comprendido, intercambiar pareceres y consejos para intentar superar este síndrome. Los trabajadores que lo padecen al contar sus problemas se dan cuenta de que no son los únicos que lo sufren, y a su vez el desahogo fomenta el compañerismo y da fuerza suficiente para afrontar las situaciones y enfrentarse a los problemas diarios.

3) Estrategias de intervención organizacionales. Una técnica sería la aplicación de programas de asistencia al empleado planteada por Travers y Cooper, se basa en un equipo de profesionales que asesora y atiende de forma personalizada todos los problemas del trabajador.

También se puede reducir la carga de trabajo y la jornada laboral o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y reconocimientos o promover técnicas de enriquecimiento del trabajo, esto es, incorporar en ellos autonomía, realimentación, variedad e identidad y significatividad de la misma (Luna, Vasconez, 2011).

En relación con las condiciones ambientales, es necesario cumplir las medidas mínimas de seguridad e higiene en el trabajo. También son importantes cuestiones como el mobiliario en el que se trabaja, la incidencia de la luz, la ubicación de plantas e incluso la utilización de los colores y la decoración. Todos estos factores influyen en el desempeño laboral y pueden tener relación con el Síndrome de Burnout.

No hay duda que existen más estrategias en el marco individual que en el interpersonal, por lo mismo se toma con más énfasis la intervención directa

con el trabajador, y a partir de ello de que el plano individual es el que debe tratarse con más urgencia y de ahí remediar el problema suscitado como grave aunque no debe descartarse la importancia de las otras estrategias, puesto que el presentado Síndrome es un producto relacional de un todo.

Desafortunadamente si bien es cierto que la Salud Ocupacional se reconoce como prioritaria, en especial en sus aspectos preventivos, no se le ha prestado la atención necesaria para evitar las elevadas tasas de accidentes y de enfermedades relacionadas con el trabajo que se registran en las fábricas y en los locales de trabajo en la mayoría de los países.

En esta situación no resulta extraña la multiplicidad de factores de riesgo y el hecho de que, para la estructuración y desarrollo de la salud ocupacional, sea necesaria la colaboración interinstitucional y la cooperación de los trabajadores y empresarios (Durao, 1988).

## **Capítulo 3**

### **Motivación y Satisfacción Laboral**

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación y satisfacción laboral, lo cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que pueden presentar los trabajadores. A continuación se explican algunos aspectos relevantes sobre este tema.

#### ***3.1 Motivación***

El trabajo constituye uno de los factores relevantes en la vida de los individuos y además ocupa una parte muy importante de su tiempo, constituyéndose en uno de los determinantes indiscutibles del bienestar individual.

Es importante señalar que desde la década de los cincuenta ha surgido en Estados Unidos y Europa una preocupación notable por el estudio de las percepciones que la gente tiene respecto a su trabajo. La visión y el sentimiento que la persona posee del puesto laboral comprenden varios aspectos, los que pueden ser positivos, negativos o neutros, produciendo en ella diversos estados psicológicos, afectivos o emocionales que influirán en su rendimiento laboral.

Algunos autores sostienen que la Satisfacción Laboral es un constructo multidimensional, con componentes bien identificados y bastante comunes, por lo tanto hablar de Satisfacción Laboral sería imposible si no tomamos en cuenta un elemento importante en ésta: La Motivación.

La motivación como fuerza impulsora es importante en nuestra actividad humana, pero es en el trabajo donde logra la mayor preponderancia al ser la actividad laboral que desempeñamos, es necesario que estemos motivados por ella de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora; el estar motivado trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirnos competentes, útiles y mantener nuestra autoestima (Olivares, González, 2009).

La palabra Motivación, considerando su raíz latina, significa “moverse de tal modo que”, en un sentido básico, el estudio de la motivación es el estudio de la acción (Eccles y Wigfield, 2002, citado en Peña 2006).

Una definición y aproximación tradicional aparece en Cofer y Appley (1971) señalando que la motivación hace referencia a tres aspectos:

- a) La existencia de una secuencia organizada de conductas.
- b) La dirección y contenido de tal conducta; y
- c) La persistencia de la conducta en una dirección dada o su estabilidad de contenido.

En el año 2001 Reeve se refirió a la motivación como el proceso psicológico que trata de explicar las causas de la conducta y sus variaciones: qué factores despiertan, orientan y mantienen la conducta hasta que finaliza. En este proceso de energizar y dirigir la conducta actúan fuerzas que provienen tanto del medio ambiente externo como de fuentes internas al individuo (Peña, 2006).

Según Olivares y González (2009) la Motivación se puede definir como el proceso que desencadena, dirige y mantiene el comportamiento humano hacia lo que considera importante. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Estos autores distinguen tres elementos de la motivación:

- Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.
- Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.
- Elección de una estrategia de acción, condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.

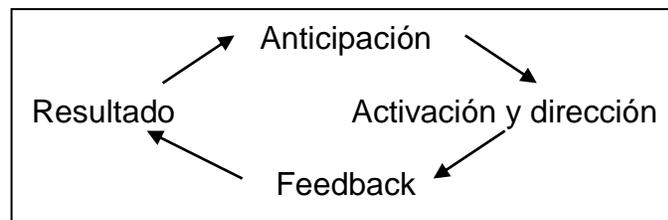
De modo muy sencillo la motivación es activada por alguna clase de estímulo, necesidad orgánica o señal interna o externa y a su vez el motivo activa y dirige la conducta.

Según Reeve (1994, citado en Peña, 2006) existen un conjunto de características claves de la motivación o conducta motivada:

- 1) La conducta motivada incluye tendencias tanto de acercamiento como de evitación. Cuando se piensa en motivación, suele asociarse a situaciones positivas y agradables; no obstante el dolor, el hambre, la angustia o un castigo, son fuentes potentes y frecuentes de motivación.
- 2) La conducta motivada es cíclica. La motivación es un proceso dinámico, no un estado fijo. Los estados motivacionales están en un constante crecimiento y declive que pueden ser descritos como un ciclo de cuatro etapas:
  - Anticipación: donde se inicia la influencia del motivo sobre la conducta.

- Activación y dirección: el motivo activado en la fase anterior, legitima la conducta que le sigue, en pos de alcanzar la satisfacción de ese motivo.
- Realización y retroalimentación o feedback: el individuo participa en las conductas que le permiten aproximarse a la meta, sea esta de acercamiento o evitación. Al mismo tiempo se tiene una retroalimentación del éxito o fracaso de la conducta en alcanzar su objetivo.
- Resultado: la persona vive la consecuencia de la satisfacción de su motivo. Si el motivo no se satisface entonces la conducta persistirá hasta lograrlo.

Cuadro 2: Ciclo Motivacional



El estudio de la motivación se dirige ahora a descifrar cómo las necesidades, cogniciones, emociones y eventos externos contribuyen a la explicación de la activación y dirección de la conducta. Cada teoría hace énfasis en alguno de estos constructos para describir y analizar la motivación.

Entonces se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia, cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles.

Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma.

### **3.2 Teorías Motivacionales**

Existen diversas Teorías que abordan el tema de la Motivación, sin embargo se mencionarán algunas que se consideran importantes para explicar mejor la problemática de la Satisfacción Laboral.

#### *Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow*

La primera de ellas es la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow desarrollada en 1943. Es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Sostiene que la fuente de la motivación son ciertas necesidades. Estas necesidades son biológicas o instintivas; caracterizan a los humanos en general y tienen una base genética. Con frecuencia influyen en el comportamiento de manera inconsciente. Lo que causa que las personas se comporten como lo hacen es el proceso de satisfacer estas necesidades.

Después de que se ha satisfecho una necesidad, ya no domina al comportamiento, y surge otra necesidad para tomar su lugar. La Satisfacción de las necesidades nunca termina. Por tanto la vida es una búsqueda para satisfacer necesidades (Muchinsky, 2007).

Maslow propuso cinco tipos de necesidades:

El primer nivel consta de las Necesidades Básicas o fisiológicas, la primera causa o motivo por la que un hombre actúa, en pocas palabras son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, como por ejemplo alimentos, agua, calor, sexo, sueño etc. Son las más importantes de todas las

necesidades fundamentales y pueden servir de canales para todas las otras necesidades.

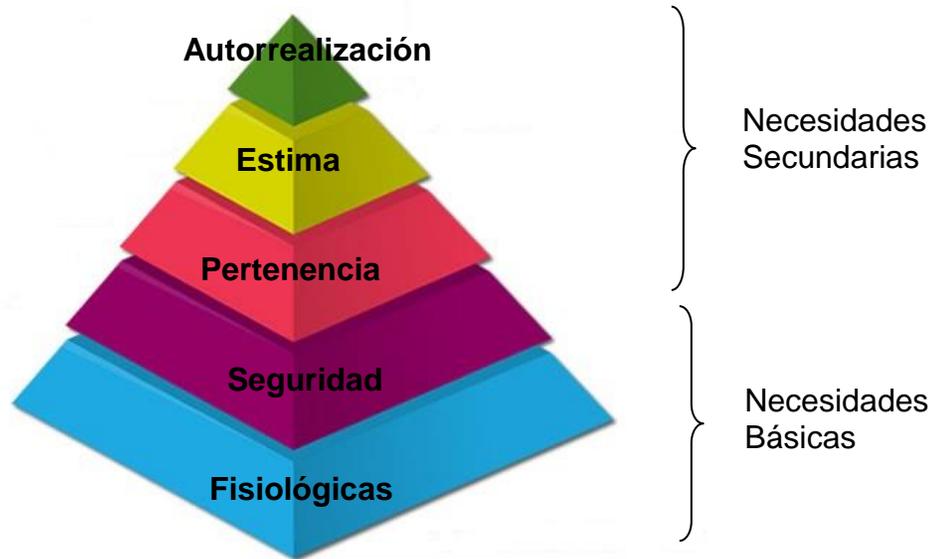
El segundo nivel son las Necesidades de Seguridad; afirma que una vez que el hombre ha satisfecho dichas necesidades, tiene necesidad de seguridad para cubrir contingencias futuras de los que dependen de él, son necesidades de sentirse seguro y protegido como por ejemplo la necesidad de estabilidad, protección, la huida al peligro, el orden, entre otras.

El tercer nivel está constituido por las Necesidades de Pertenencia; dado que los seres humanos son seres sociales, experimentan la necesidad de ser aceptados por los demás; la necesidad de una relación íntima con una persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo, la necesidad de un ambiente familiar, etc.

El cuarto nivel está conformado por las Necesidades de Estima, este tipo de necesidades produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo, están asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupo éstas en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, etc.

Por último el quinto nivel son las necesidades de Autorrealización, está considerada como la necesidad más alta de su Jerarquía, que se convierten en el ideal para cada individuo. Es el deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser, de trascender, dejar huella, desarrollar su talento al máximo. (Fig.1).

**Figura. 1 Jerarquía de Necesidades de Maslow**



Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas (Muchinsky, 2007).

#### *Teoría de la motivación basada en la necesidad de logro de David McClelland*

Esta teoría aparece en 1962, el psicólogo americano David McClelland afirma que los factores que motivan al hombre son grupales y culturales.

Sostiene que existen 3 tipos de factores motivacionales en el ser humano:

- Logro o Realización (alcanzar algo).
- Afiliación (pertenecer al grupo).
- Poder (deseo de dominar). (Toro, 2007).

Los tres factores operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones (Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J., 2001, citado en Espinosa y Quintana, 2010).

**Necesidad de realización.** Las personas que tienen una alta necesidad de realización poseen también un intenso deseo por el éxito y un temor igual al fracaso, quieren ser desafiadas, establecerse metas moderadamente difíciles (pero no imposibles), dar un enfoque realista al riesgo (tal vez no les agraden los juegos de azar, sino más bien analizarán y evaluarán los problemas); prefieren asumir una responsabilidad personal para hacer que se realice un trabajo; les gusta obtener una retroalimentación rápida, etc. (Hernández y Rodríguez, 2002 citado en Espinosa y Quintana, 2010).

**Necesidad de poder.** McClellan y otros investigadores han descubierto que las personas que poseen una alta necesidad de poder tienen un gran interés por ejercer influencia y control. Tales individuos generalmente buscan posiciones de liderazgo; con frecuencia son buenos conversadores, aunque a menudo les gusta discutir mediante diversos argumentos; son enérgicos “boquiflojos”, tercos y exigentes y disfrutan al enseñar y hablar en público (Muñoz, 1991 citado en Espinosa y Quintana, 2010).

**Necesidad de afiliación.** Las personas que tienen una alta necesidad de afiliación suelen gustar de ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social. Como individuos tienden a ocuparse de mantener relaciones sociales placenteras, de disfrutar un sentido de intimidad y comprensión, están listos a consolar y ayudar a quienes tienen problemas y de

gozar la interacción amistosa con los demás (Muñoz, 1991, citado en Espinosa y Quintana, 2010).

Esta teoría se basa en la idea de que para las personas con alto motivo de logro, la consumación resultante del proceso de esforzarse o procurar el logro es suficiente recompensa, por sí misma, para que el esfuerzo total sea significativo y valioso. (Landy, F. 2005, citado en Espinosa y Quintana, 2010).

### *Teoría Motivacional de Clayton Alderfer*

Clayton Alderfer es un Psicólogo Estadounidense que estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades.

Considera que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades: necesidades de existencia (E), que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie (abarcando las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow); necesidades de relación (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto (corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow); y necesidades de Crecimiento (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo (equivalen las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema de Maslow).

Alderfer plantea que esas necesidades se ordenan desde las más concretas (de Existencia, que se satisfacen básicamente con incentivos materiales) hasta las menos concretas (de Crecimiento, cuya fuente de satisfacción es absolutamente intrínseca) (Shultz, 1985, citado en Espinoza y Quintana, 2010).

Estos tres autores coinciden ampliamente en que las personas están en una búsqueda de necesidades (físicas o materiales) para sentirse satisfechos o realizados, a pesar de ello una vez que han logrado ese estado de satisfacción, están en búsqueda de una nueva necesidad por lo que el ciclo vuelve a repetirse, lo que quiere decir que netamente el ser humano nunca estará satisfecho o realizado al 100%.

### **3.3 La Motivación en el Trabajo**

La Motivación en el trabajo es un constructo fundamental. Para entender porque las personas se comportan en la forma en que lo hacen dentro de las organizaciones, uno debe conocer algo sobre motivación laboral.

La Motivación en el trabajo se refiere al dominio de los procesos motivacionales dirigidos a la esfera de del trabajo. Pinder (1988, citado en Muchinsky, 2007) ofreció esta definición: La motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo, para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección intensidad y duración.

Hay tres dimensiones notables en esta definición:

- Dirección, se refiere a aquellas actividades en la vida a las que dirige su energía. Las organizaciones desean que se dirigirán a sí mismos a sus responsabilidades de trabajo, y muchos empleados desean puestos que inspirarán su motivación y compromiso.
- Intensidad, se refiere a la cantidad de motivación que se dedica a la búsqueda de una actividad. Las organizaciones desean empleados que exhiban niveles altos de energía, con frecuencia se denominan individuos “emprendedores o automotivados”, lo que implica que

llevan un nivel alto de energía al trabajo y no requieren incentivos para trabajar duro.

- Persistencia, se refiere a sostener la energía en el tiempo. Tiene que ver con cuánto tiempo se gastará la energía. Las organizaciones desean empleados que perseveren en los tiempos buenos y malos.

Cada una de las tres dimensiones de la motivación tiene implicaciones directas tanto para las organizaciones como para los individuos. (Muchinsky, 2007).

Durante décadas ha habido una profusión de teorías de la motivación en el trabajo. Las teorías ofrecen explicaciones marcadamente diferentes para el mismo aspecto del comportamiento humano. Es decir, las teorías de la motivación en el trabajo se han propuesto desde perspectivas ambientales, sociales, disposicionales y cognoscitivas.

A continuación se presentarán algunas de éstas:

#### *Teoría de la Expectación de Víctor Vroom*

La Teoría de La Expectación de Víctor Vroom (1964) establece la relación que existe entre la motivación y el desempeño. Vroom propone que la satisfacción y el rendimiento en el trabajo se ve afectado estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de su puestos, mientras que el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas. (Vroom, V. y Decci, E. 1999, citado en Espinosa y Quintana, 2010).

Los individuos están satisfechos en sus trabajos hasta el grado que les permiten obtener lo que desean y tienen en ellos un nivel de desempeño eficiente hasta el grado que conduzcan a la obtención de lo que desean.

Se basa en que el esfuerzo para obtener un alto desempeño, está en dependencia de la posibilidad de lograr este último y que una vez alcanzado sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena. Se explica sobre la base, que ésta es el resultado del producto de tres factores que son: Valencia, Expectativa y Medios.

- Valencia: Es la inclinación, la preferencia para recibir una recompensa. Tiene para cada recompensa en un momento dado un valor de valencia única aunque ésta puede variar con el tiempo en dependencia de la satisfacción de las necesidades y con el surgimiento de otras. La profundidad del deseo de un empleado por las recompensas extrínsecas (dinero, promoción, tiempo libre, ventajas) o intrínsecas (de satisfacción).
- Expectativa: Es una relación entre el esfuerzo realizado y el desempeño obtenido en la realización de una tarea.
- Medios: Es la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa (Torrealba y Cols. 2007).

De esta manera la Teoría de la Expectación de Víctor Vroom se ocupa de la motivación y de la gestión. Vroom se dio cuenta que el desempeño de un empleado está basado en factores individuales tales como la personalidad, habilidades, conocimiento, experiencia y capacidades.

De acuerdo con esta teoría, un buen desempeño lleva a la consecución de recompensas y al mismo tiempo éstas traen satisfacción; se sostiene que la

satisfacción en lugar de llevar a un buen desempeño, como se suponía, es provocada por este factor.

### *Teoría Bifactorial de Herzberg*

La segunda Teoría en cuenta es la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959). Sus estudios fueron basados en un estudio realizado en Pittsburgh donde pidió a varios ingenieros y contables de diversas empresas de la zona, que describieran acontecimientos o incidentes que se hubieran presentado en su lugar de trabajo y que habían aumentado o disminuido su satisfacción. A partir de las respuestas obtenidas, Herzberg pudo detectar ciertos factores que se encontraban asociados a la satisfacción o a la insatisfacción, elaborando así la Teoría Bifactorial. Los dos Factores que postula la existencia de dos fuentes una generadora de satisfacción y otra de la insatisfacción.

El primer grupo de factores se encuentra ligado al contenido del trabajo y son los Factores Intrínsecos o de Motivación que son fuente de satisfacción (Fischer, 1992). Se refieren sobre todo al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con el cargo; estos factores producen un efecto duradero de satisfacción que se ve reflejado en la productividad. El término Motivación para Herzberg incluye sentimientos de realización, de crecimiento y reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la ejecución de las tareas y actividades que ofrecen suficiente significado para el trabajador.

El segundo tipo de factores reagrupa lo que caracteriza el contexto en que se realiza el trabajo, se les denomina Factores Extrínsecos o de Higiene y son fuente de insatisfacción (Fischer, 1992). Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, que incluye condiciones físicas y ambientales del trabajo; estos factores los considera como limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados.

Eligió la expresión Higiene, para reflejar su carácter preventivo y preservador y demostrar con esto, que son factores que simplemente evitan las fuentes de insatisfacción del medio ambiente o posibles amenazas a su equilibrio. Lo que quiere decir, que la ausencia de insatisfacción no significa que haya satisfacción, simplemente hay insatisfacción (Chiavenato, 1983 citado en Díaz, Quijada, 2005).

El principal hallazgo del modelo propuesto por Herzberg, muestra que los factores generadores de satisfacción en el trabajo son diferentes de los factores que llevan a la insatisfacción en el trabajo. En consecuencia, se considera que la satisfacción y la insatisfacción no son dos sentimientos opuestos. Lo opuesto a satisfacción es la no satisfacción y de igual manera lo opuesto a la insatisfacción es la no insatisfacción.

Como se puede observar en ambas teorías, existen ciertos factores que provocan la motivación en el trabajo y por ende la satisfacción en los trabajadores, como por ejemplo en la teoría de Vroom, se puede ejemplificar que la mayor recompensa para los empleados puede ser la parte económica, es decir que estará más motivado en cuanto mejor sea su paga, sin embargo no siempre es así, así mismo enfocándose a la teoría de Herzberg un empleado que es promovido no siempre está motivado o satisfecho.

Así pues es imposible tener motivados a todos los empleados de una organización debido a las diferencias individuales de cada uno, los estímulos motivacionales no son lo mismo para uno que para otro, además de que influyen factores ajenos a la empresa como la personalidad. Sin embargo es tarea de la empresa y los trabajadores hacer lo que esté a su alcance, ya que es por beneficio mutuo.

### **3.4 Satisfacción Laboral**

Una vez explicado lo que es la motivación y cómo ésta influye para que las personas hacen lo que hacen, se puede hablar de la Satisfacción Laboral, la cual no podría ser abordada si no se toma en cuenta la motivación.

La Satisfacción Laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitarían la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción.

Según Fleisman y Bass (1973, Citado en Camacaro, 2006) la Satisfacción Laboral es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de éste. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas.

El mencionado concepto está centrado en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre enunciando que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que el bienestar laboral se descompone en dos columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo.

Blum y Naylor (1982) definen a la Satisfacción Laboral como el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición

social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Según ésta podemos deducir que la Satisfacción Laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Sobre la base de lo antes expuesto se puede deducir que la definición que se adapta mejor es la planteada por Milton Blum, debido a que éste autor expone algunas de las expectativas de dichos trabajadores, que están relacionadas con las características de dicho personal (Camacaro, 2006).

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

La satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia (Camacaro, 2006).

La importancia de la Satisfacción Laboral es obvia, según plantea Robbins (2009) ya que:

- Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

En tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción. Esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo.

El tema es muy debatido en nuestros días en los campos académicos y empresariales, y el interés parte del hecho de que la motivación es la fuerza que mueve a las personas a realizar una acción o actividad humana.

Según Castillo y Cols. (2004) esto no es aceptado por todos, pues representa un cambio de paradigma. Por ello se plantean algunas reglas como son:

- No pueden cambiarse empleando viejas formas.
- Cambian por una acumulación de errores, conflictos crónicos, anomalías y problemas que no pueden ser resueltos bajo el viejo paradigma.
- La apertura mental, la creatividad, el romper esquemas preestablecidos ayuda al cambio.
- Afectan el contenido y los procesos.

- Conflicto y Crisis son a menudo la voz del nuevo paradigma, la oportunidad para comprender e impulsar el cambio.
- En este caso el cambio ha de ser planificado y no espontáneo.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la Satisfacción Laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

La Satisfacción Laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Además de que los trabajadores sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno.

#### *Factores asociados a la Satisfacción Laboral*

Son varios los factores asociados a la satisfacción que presenta un individuo en su trabajo, según el contexto al que se refiera (Fuentes, 2007).

A continuación se describen algunos factores, que se creen son los más importantes asociados a la Satisfacción Laboral:

- Logro: Éxito en la labor realizada, como así mismo la posibilidad de superar dificultades que se presenten en el trabajo diario, lo cual conlleva a una actitud positiva hacia el trabajo.

- Reconocimiento: Se refiere a alguna alabanza que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo (Díaz y Quijada, 2005).
- Responsabilidad: Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.
- Crecimiento personal: Sentimiento de progreso de las personas en su trabajo (Fuentes, 2007).
- Remuneración: Salario que debe cubrir las necesidades del trabajador para no convertirse en una fuente de insatisfacción.
- Seguridad laboral: Es la necesidad de un trabajador de sentir que tiene estabilidad laboral, la cual está determinada por las condiciones internas y externas de la empresa.
- Clima organizacional: Se define como el grupo de características de permanencia relativa, que influyen en la conducta de las personas de la organización y que describen y distinguen a una organización; es decir, es la personalidad de la organización habiendo distintos climas según los departamentos que haya (Díaz Y Quijada, 2005).

### ***3.5 Insatisfacción laboral***

La Insatisfacción Laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. A diferencia de la Satisfacción Laboral, en la Insatisfacción Laboral existen factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal.

La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, produce una baja en la eficiencia de la organización, puede expresarse a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa (Amaya, 2010).

Según Cortés (2007) se puede definir a la Insatisfacción Laboral como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Por su parte Amaya (2010) indica que es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta depende en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona, y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Uno de los síntomas más confiables del deterioro de las condiciones de las empresas es la escasa satisfacción en el empleo. En sus formas más graves se manifiesta en paros, reducciones en el ritmo de trabajo, ausencias y excesiva rotación de personal. El desempeño deficiente, los problemas de disciplina y otras dificultades suelen ser también parte del malestar que experimentan los empleados.

#### *Factores que influyen en la Insatisfacción Laboral*

En un principio, la razón fundamental para estudiar la Insatisfacción Laboral en el trabajo, es la supuesta incapacidad de llevar a cabo la satisfacción para influir en el rendimiento, originalmente se dice que la satisfacción en el trabajo es causa de la alta productividad, por lo que los trabajadores satisfechos son más productivos.

Actualmente se sabe que existen una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. A continuación se describen algunas causas principales que producen en algunos trabajadores Insatisfacción Laboral:

Cabaleiro (2010) indica que de entre los factores que influyen en la Insatisfacción Laboral destacan el salario, la falta de responsabilidad e iniciativa; las malas relaciones con superiores, compañeros o subordinados; los trabajos de poco contenido; la presión de tiempos en la relación de las tareas; el horario de trabajo; las dificultades para promocionar la ausencia de participación y la inestabilidad en el empleo.

Amaya (2010) describe que la insatisfacción en el trabajo puede deberse a diversas causas, tales como:

- Trabajo repetitivo que produce aburrimiento.
- Una gran cantidad de trabajo con salario bajo.
- Síndrome de estar quemado (Burnout) debido al estrés excesivo.
- Demasiados años en el mismo trabajo, de manera que ya no supone un reto.
- Falta de formación que impide ascender a puestos superiores.
- Realizar un trabajo que está por debajo de sus habilidades o formación.
- Muy poco tiempo libre.
- Ambiente laboral que no tiene en cuenta las necesidades y sugerencias de los empleados.

- Ambiente laboral autoritario, con gran cantidad de hostilidad.
- Bajo prestigio y estatus debido al tipo de trabajo requerido.

En algunos casos, esto se debe a un punto de vista pesimista, que les lleva a pensar que no van a encontrar nada mejor. Otras personas, en cambio, permanecen en puestos insatisfactorios debido a la seguridad que les da saber que cuentan con una paga fija. No obstante, la productividad de estas personas decrece con los años. Son el tipo de personas que se enfrentan a la infelicidad que les da su trabajo contando los días para las vacaciones o para su jubilación.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y las circunstancias familiares que así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar la vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

### *Consecuencias de la Insatisfacción Laboral*

Algunas de las razones que desembocan en la Insatisfacción Laboral se derivan tanto de una larga búsqueda de empleo y la consecuente resignación por no haber mejor opción, como de trabajos repetitivos y rutinarios, aquéllos que no merecen un reto, de ambientes autoritarios u hostiles y de imposibilidades de ascenso.

En respuesta a estos factores que no permiten un desarrollo profesional completo en el individuo, su productividad y ánimo van en descenso a lo largo

de los años, son aquellos que están a la espera de la hora de salida, el fin de semana o las vacaciones. Este panorama a la larga repercute tanto en la empresa como en la salud del empleado.

Entre las consecuencias que puede provocar la Insatisfacción Laboral se pueden citar los siguientes:

- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
- Inseguridad e inestabilidad en el trabajo. Puede provocar que las personas puedan sentir poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar su trabajo.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral y nuevos sistemas de trabajo (Amaya, 2010).
- Puede reducir la productividad y dificultar la capacidad de innovar.
- Puede provocar en el aspecto psicológico: ansiedad, estrés, irritabilidad, que pueden derivar en una depresión.
- En el terreno físico puede existir insomnio, dolor de cabeza y mareos (Valencia, 2011).

Sea cual sea la causa que provoca la insatisfacción laboral en el trabajador, queda claro que alterará y cambiará su vida de manera perjudicial, que a la larga no sólo lo afectará a él si no a su entorno familiar.

### *Medidas de prevención para la Insatisfacción Laboral*

Los factores para evitar la insatisfacción Laboral, son llamados factores de “ambiente laboral” o de “higiene ambiental laboral” y son extrínsecos al trabajo (Amaya, 2010).

Cabaleiro (2010) indica que para prevenir la Insatisfacción Laboral se debe proponer la participación y el trabajo en grupo, así como establecer canales de comunicación, promoción y formación de los trabajadores.

Navarro (2006) por su parte comenta que se deben implantar sistemas de planificación que faciliten la participación de los trabajadores, el trabajo en grupo, una mayor estabilidad laboral y aumento de las posibilidades de promoción del personal.

Así mismo Amaya (2010) propone 7 aspectos que se deben tomar en cuenta para prevenir la Insatisfacción Laboral, tales son:

- Las políticas adecuadas de la empresa y su administración.
- La supervisión adecuada de las relaciones interpersonales.
- Las condiciones laborales adecuadas.
- Las relaciones comerciales.
- La categoría o jerarquía del puesto.
- Salarios adecuados de acuerdo al puesto.
- La seguridad de la relación laboral en el entorno social.

Aunado a éstos y de manera específica podríamos prevenir la insatisfacción:

- Facilitando la comunicación entre empleados y permitirles el acceso a la formación.
- Adaptar la carga de trabajo (física o mental) a las capacidades del trabajador.
- Organizar las tareas de manera que sea posible combinar distintas posturas de trabajo.
- Procurar cortar a las tareas de un nivel de interés creciente.
- Controlar la calidad y la cantidad de la información tratada.
- Adecuar, en relación con la tarea, el número y duración de los periodos.
- Elegir un mobiliario de trabajo (mesas, sillas) adecuado a las tareas a desempeñar y que cumpla ciertos requisitos ergonómicos.
- Mantener dentro de los valores de confort los factores ambientales (ruido, iluminación, temperatura).
- Aconsejar una adecuada nutrición en relación con el consumo metabólico producida en el trabajo (Sánchez, 2010).

La Insatisfacción Laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Cuando un trabajador se encuentre satisfecho laboralmente habrá una mejor respuesta al desarrollo de sus actividades y obteniendo como resultado una mayor productividad. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables.

## Capítulo 4

### Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

Como hasta ahora se ha explicado, la relación que la gente tiene con su trabajo y las dificultades que ésta puede provocar, han sido reconocidas como un fenómeno significativo para la salud de los trabajadores. Algunas de éstas están asociadas con el Síndrome de Burnout. Las consecuencias de esta situación no sólo afectan a los trabajadores en salud física y bienestar psicológico; también inquietan a la organización, en aspectos tales como el ausentismo o abandono.

Cabe entonces plantear si la actividad es fuente de satisfacción o desgaste para los trabajadores, pues aunque son muchas las variables laborales que se han relacionado con el Burnout, como la inclinación al ausentismo o la propensión al abandono laboral, entre otras; es la Satisfacción Laboral una de las variables ampliamente estudiada en relación al Burnout.

#### ***4.1 Investigaciones sobre el Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral***

Los hallazgos empíricos revelan que el Síndrome del Burnout conduce a la baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual se asocia con un decremento en la Satisfacción Laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y la organización.

De acuerdo con Maslach y otros, las correlaciones que se han encontrado entre estos dos constructos tienden a ser negativas (-.40 a -.52), lo cual indica que si el nivel de Burnout es alto, el grado de Satisfacción Laboral es bajo y viceversa. Corroborando estos datos Gil Monte y Peiró (2007) establecieron en sus estudios que la Satisfacción Laboral se relaciona

significativamente con las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (Rodríguez, 2006).

En un estudio realizado por Alderete y Cols. (2011) en la Ciudad de Guadalajara, trataron de identificar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Secundaria en una muestra de 360 docentes.

El estudio arrojó que el 43.7% de los docentes presentaron el agotamiento emocional, el 17.5% baja realización personal y el 13.3% despersonalización, sin encontrar diferencias significativas entre hombres y mujeres, respecto al Síndrome de Burnout. Se encontró que ocho de cada diez docentes presentaban al menos una dimensión afectada, siendo la dimensión de agotamiento emocional la más frecuente.

En general un alto porcentaje de los docentes con insatisfacción tenían niveles altos de Burnout, en contraste con aquellos que se diferenciaron satisfechos claramente por el gusto al trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo para hacer cosas que les gusten o por el hecho de destacar, considerando estos elementos como los que generan la Satisfacción, no mostraban niveles altos de Burnout.

Con referencia a esto, Fernández (2008) expuso que los maestros que presentan niveles bajos de Burnout, perciben altos niveles de autoeficacia, mostrando niveles elevados de entusiasmo, estando abiertos a experimentar métodos que lleven a mejorar las necesidades de los estudiantes y siendo además persistentes con los estudiantes que tienen dificultades.

Por su parte Cuadra (2009, citado en Alderete y Cols. 2011) reportó que los docentes que no están afectados por el Síndrome de Burnout se encuentran realizados y este sentimiento funciona como factor protector. Los sentimientos

de competencia y éxito profesional acompañados de una evaluación positiva de sí mismos los llevan a estar satisfechos con los resultados laborales y personales.

Así mismo en otro estudio realizado en Cancún, Quintana Roo por Cetina y cols. (2006), pretendieron determinar la correlación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout que presentaban médicos familiares. La muestra constó de 93 médicos familiares de las unidades de la medicina familiar 13, 14, 15 y 16 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Cancún, Quintana Roo. Cada uno debía contar con cuatro o más años de antigüedad laboral en esa categoría.

Los resultados encontrados fueron que el nivel predominante fue el intermedio (50.5%) y en Síndrome de Burnout, el nivel bajo (50.5%). En los médicos con satisfacción alta o intermedia predominó un desgaste bajo, y quienes indicaron satisfacción baja refirieron Burnout entre moderado y alto. En el análisis bivariado entre Satisfacción Laboral y Burnout, la asociación resultó estadísticamente significativa, aunque no hubo correlación.

En contraste con estudios donde se indica correlación inversamente proporcional, en éste no se observó correlación hacia ninguna dirección. Así mismo, lo ideal era que todos los médicos tuvieran Satisfacción alta y Burnout bajo, lo cual no sucedió.

Por último en un campo más internacional en la ciudad de España, Moreno y Cols. (2010) realizaron un estudio sobre Satisfacción Laboral y Burnout en una muestra de 250 Inmigrantes de Latinoamérica con trabajos poco Cualificados, buscando posibles diferencias entre hombres y mujeres. Los resultados expuestos indicaron principalmente que no existen diferencias según el sexo ni edad en los trabajadores, siendo aun así cuando las mujeres poseen empleos en peores condiciones.

Así mismo encontraron que el agotamiento correlacionaba negativamente con la Satisfacción laboral; y la eficacia profesional correlaciona positivamente con esta satisfacción.

Como puede observarse en estos estudios el Síndrome del Burnout afecta sobre todo a los trabajadores que mantienen contacto directo con las personas, que tienen alto grado de autoexigencia con baja tolerancia al fracaso, que buscan la perfección absoluta, que necesitan controlar todo o que desarrollan un sentimiento de indispensabilidad laboral (Cetina, 2006).

Puede afirmarse, entonces, que las relaciones entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout han sido constatadas, ya sea medida como una variable unidimensional o tridimensional.

La importancia radica en que este síndrome no sólo puede presentarse en trabajadores de grandes empresas, si no en todos los sectores, de ahí la importancia que se piense exista una relación entre Satisfacción Y Burnout en trabajadores de microempresas, ya que cumplen con ciertas características que pueden promover el desarrollo de dicho síntoma.

## Capítulo 5

### Metodología

#### **5.1 Planteamiento del problema**

De entre los problemas del estrés ocupacional, destaca el Síndrome de “Burnout” o Síndrome de Desgaste Ocupacional, por ser una forma de estrés laboral crónica que conlleva graves consecuencias para los afectados.

En la población mexicana es escasa la investigación sobre el Síndrome de Burnout, aun así, la poca investigación existente está enfocada a las grandes empresas o al sector salud y docencia, menospreciando a las Microempresas, que hoy en día, contribuyen directamente con la economía del país y por lo tanto, los trabajadores de éstas pueden estar sujetos a padecer este síndrome debido a la complejidad de sus actividades, jornadas laborales, bajos sueldos, prestaciones escasas, etc., relacionado directamente con la Satisfacción Laboral, pues las oportunidades dentro de las Microempresas son escasas.

Es por eso la importancia de realizar este trabajo y así fomentar mejores condiciones para los trabajadores.

Por lo tanto se pretende conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Sector Microempresarial.

#### **5.2 Objetivos**

##### *Objetivo general*

- Analizar si existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Microempresarial

que trabajen actualmente con una antigüedad mínima de un año dentro de la misma empresa.

#### *Objetivos específicos*

- Identificar la presencia y el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores del Sector Microempresarial que trabajen actualmente con una antigüedad mínima de un año dentro de la misma empresa. Todo esto se realizará con la “Escala Mexicana del Desgaste Ocupacional” (EMEDO).
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Microempresarial que trabajen actualmente con una antigüedad mínima de un año dentro de la misma empresa. Esto se realizará por medio de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.

### **5.3 Pregunta de Investigación**

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional y la Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Microempresarial?

### **5.4 Hipótesis**

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel del Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional y el Nivel de Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Microempresarial.

H2: No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel del Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional y el Nivel de Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Microempresarial.

## **5.5 Variables**

Variable Dependiente: Presencia del Síndrome de Burnout.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral.

### *Definición conceptual de las variables*

*Síndrome de Burnout:* Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio (Maslach y Pines 1977, citado en Uribe, 2010).

Satisfacción Laboral: Resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (Blum y Naylor 1982, citado en Camacaro, 2006).

### *Definición operacional de las variables*

*Síndrome de Burnout:* Esta variable se medirá a través de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO).

Satisfacción Laboral: Será medida por medio de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.

## **5.6 Sujetos**

La muestra está conformada por 100 Trabajadores del Sector Microempresarial, los cuales debían estar laborando con una antigüedad mínima de un año dentro de la misma empresa, que no fueran familiares del o de los dueños del establecimiento y que tuvieran contacto directo con clientes.

## **5.7 Muestra**

El tipo de muestra es no probabilístico; tipo intencionado, debido a que se aplicaron encuestas a Trabajadores del Sector Microempresarial que dieron su consentimiento para participar en la investigación.

## **5.8 Muestreo**

Muestra no probabilística de selección informal, porque se obtuvo de un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no dependió de la probabilidad sino de las características de la investigación, a partir de esta muestra se hicieron inferencias sobre la población (Hernández, S.R. 2010).

## **5.9 Tipo de estudio**

Se llevó a cabo un diseño no experimental de corte transversal, debido a que no hubo variables independientes que se manipularan y a que el estudio recabó datos de un fenómeno que ya está dado en un solo tiempo específico (Cozby, 2005). Además es un estudio Correlacional, cuyo propósito fue saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de una u otras variables relacionadas.

Por último es Confirmatorio, ya que se quiso conocer a fondo un fenómeno que posee aproximaciones basadas en un marco teórico y su

finalidad era reafirmar o rechazar una hipótesis o aproximación teórica para llegar a conclusiones generales con respecto a dicho fenómeno (Pick y López, 2007).

### **5.10 Instrumentos**

**1. La Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)**, fue desarrollada por el psicólogo mexicano Jesús Felipe Uribe Prado y un grupo de psicólogos de la UNAM en el año 2008, dicha escala es considerada como el primer instrumento de medición de Burnout para mexicanos con una consistencia interna general de 89% (Alfa de Cronbach). Se complementa en 10-15 minutos y consta de 35 reactivos divididos en los 3 factores del Síndrome: (Anexo 1).

- Agotamiento, consta de 9 reactivos (2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26,27).
- Despersonalización, consta de 9 reactivos (3, 7,9, 16,18, 21, 22,23, 29).
- Insatisfacción del Logro, consta de 12 reactivos (1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28 ,30).

Además consta de un cuarto factor llamado Psicossomático el cual incluye 40 reactivos más que a su vez son divididos en 7 Trastornos:

- Trastornos de Sueño, consta de 11 reactivos: (31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64).
- Trastornos Psicosexuales, consta de 10 reactivos: (38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70).
- Trastornos Gastro- Intestinales, consta de 6 reactivos: (35, 44, 45, 57, 60,62).

- Trastornos Psiconeuróticos, consta de 6 reactivos: (37, 46, 48, 53, 54,63).
- Trastornos del Dolor, consta de 5 reactivos: (34, 43, 47, 49, 59).
- Trastornos de Ansiedad, consta de 1 reactivo: (41).
- Trastornos de Depresión, consta de 1 reactivo: (32).

### *Cuestionario Sociodemográfico*

Este cuestionario consta de 35 reactivos y tiene como finalidad recabar información para efectos de la investigación, incluye algunas variables demográficas (edad, sexo, estado civil, escolaridad, tener hijos, número de hijos, años con la pareja), variables laborales (puesto, tipo de contacto con el usuario de servicios, tipo de organización, tipo de contrato, horas de trabajo al día, años de antigüedad, años de trabajo en la vida, número de ascensos e ingresos) y variables de calidad de vida (intervenciones quirúrgicas, fuma, consume alcohol, hace ejercicio, toma medicamentos, horas libre a la semana).

Para contestar la **EMEDO** se utiliza la Hoja de Respuesta (Anexo 2), el trabajador marca con una "X" el espacio correspondiente a la respuesta que mejor describa su forma de pensar, sentir y actuar. Encontrando dos tipos de enunciados, los cuales tienen seis opciones de respuesta.

En el primer tipo va en una escala de Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA) y puede elegir cualquiera de las seis opciones. En el segundo tipo se le pide que responda ¿con que frecuencia...?, con seis opciones:

Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Casi siempre y Siempre.

**2. La escala de Satisfacción Laboral SL – SPC** (1999) fue desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en la ciudad de Lima Perú, diseñada con la técnica de Likert comprendida en su versión final un total de 36 ítems que explora la variable Satisfacción Laboral mediante 7 factores característicos:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, consta de 5 ítems: (1, 13, 21, 28, 32).
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, consta de 4 ítems: (2, 7, 14, 22).
- Factor III: Políticas Administrativas, consta de 6 ítems: (8, 15, 17, 23, 33).
- Factor IV: Relaciones Sociales, consta de 4 ítems: (3, 9, 16, 24).
- Factor V: Desarrollo Personal, consta de 6 ítems: (4, 10, 18, 25, 29, 34).
- Factor VI: Desempeño de Tareas, consta de 6 ítems: (5, 11, 19, 26, 30, 35).
- Factor VII: Relación con la Autoridad, consta de 6 ítems: (6, 12, 20, 27, 31, 36).

Para contestar la **Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC** se utiliza la Escala de Opiniones (Anexo 3), el trabajador marca con una “X” el espacio correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. Encontrando los enunciados, los cuales tienen cinco opciones de respuesta.

Es una escala que va de Total Acuerdo (TA) a Total Desacuerdo (TD) y puede elegir cualquiera de las cinco opciones.

### **5.11 Procedimiento**

Se le solicitó la autorización a los dueños de cada una de las Microempresas seleccionadas para realizar la aplicación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC a cada uno de los empleados.

Debido al poco tiempo libre del que disponen los empleados por las actividades propias de su trabajo, se les entregaron los instrumentos para que los contestaran de manera individual dentro del establecimiento bajo la supervisión de los aplicadores y su jefe directo, se les informó que todos los datos recabados se manejarían de forma confidencial para su seguridad y obtener las respuestas más confiables posibles, el único requisito fue que lo realizarán en una zona bien iluminada.

Posteriormente se procedió a darles las instrucciones correspondientes y contestar los primeros 5 reactivos de cada prueba para que no tuvieran dudas al respecto y de esta manera los pudieran contestar adecuadamente.

Finalmente los evaluados entregaron las pruebas debidamente contestadas, se les dio las gracias por su colaboración tanto a los evaluados como a los dueños de los establecimientos que permitieron se evaluara a su personal, para después analizar los datos estadísticamente.

### **5.12 Tratamiento Estadístico**

Los datos obtenidos de los instrumentos, se vaciaron en el programa estadístico SPSS 19; se efectuó un análisis de estadística descriptiva (Frecuencias, Media, Mediana), con el fin de conocer las características de la muestra.

El siguiente paso fue llevar a cabo una correlación Producto Momento de Pearson para detectar la relación entre las variables de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.

Finalmente como complemento al estudio, se realizó la confiabilidad de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC mediante un Alpha de Cronbach.

## CAPITULO 6

### Resultados

El principal objetivo de la investigación fue encontrar que los trabajadores de Microempresas presentaran el Síndrome de Burnout y si existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral. A continuación se presentan los datos sometidos a un análisis descriptivo e inferencial.

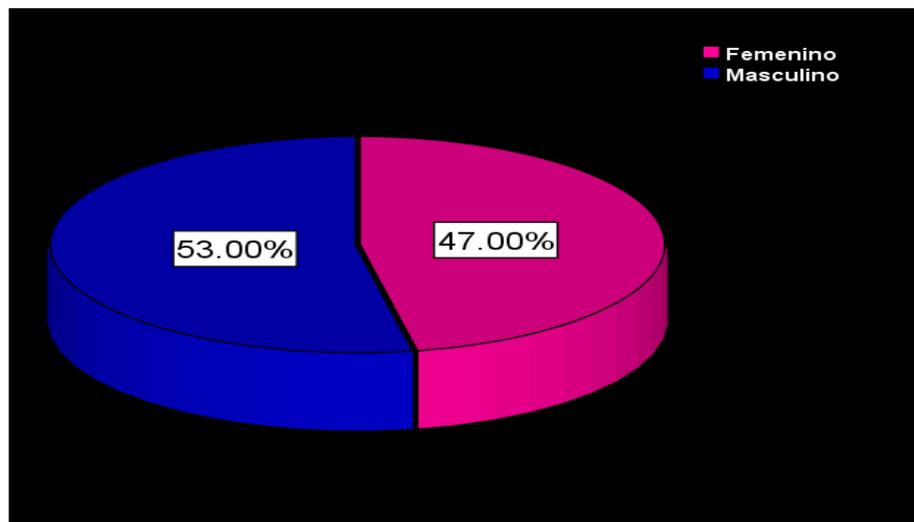
#### **6.1 Características sociodemográficas de la muestra**

La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del Sector Microempresarial que se encuentran actualmente laborando con una antigüedad mínima de un año dentro del mismo establecimiento.

##### Sexo

De los 100 sujetos que conformaron la muestra el 47 % pertenecen al género femenino y el 53 % pertenecen al género masculino (Fig.2).

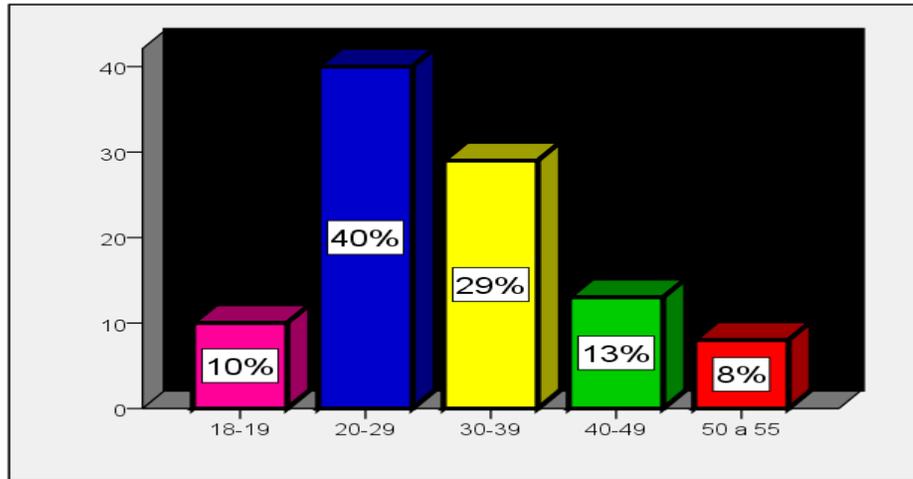
**Figura 2. Distribución porcentual del sexo de los sujetos.**



### Edad

El rango de edad fue entre 18 y 55 años, con una media de  $X = 31.36$ , el 10% = 10 tienen de 18 a 19 años, el 40% = 40 tienen de 20 a 29, un 29% = 29 tienen de 30 a 39, el 13% = 13 tienen entre 40 y 49 y un 8% = 8 de 50 a 55 años (Fig.3).

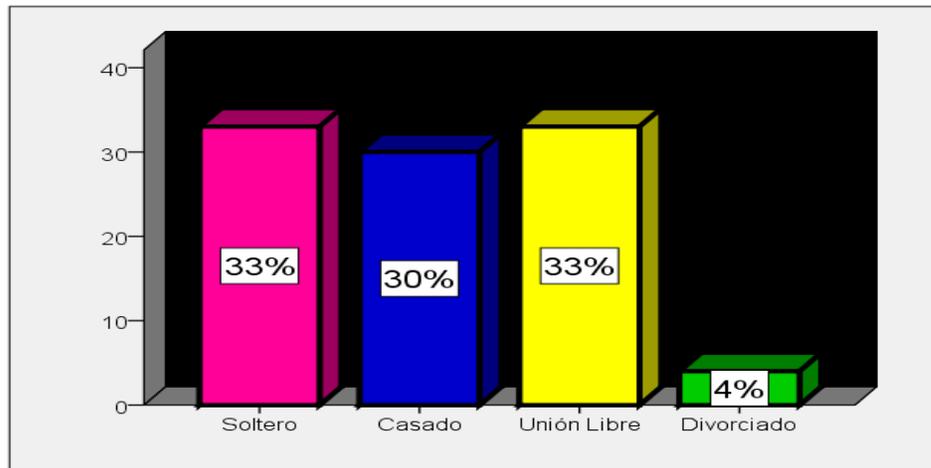
**Figura 3. Distribución por edad.**



### Estado Civil

Del total de los sujetos un 33% = 33 dijo ser soltero, el 30% = 30 indicó que era casado, el 33% = 33 que vivía en unión libre y el 4% = 4 como divorciado o separado y no tener pareja (Fig.4).

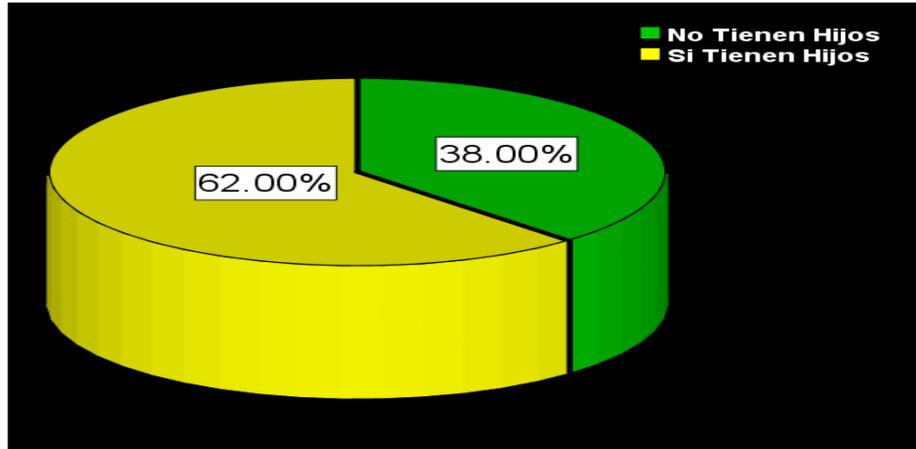
**Figura 4. Distribución por estado civil.**



### No. De hijos

Del porcentaje total de la muestra el porcentaje mayor corresponde a los sujetos que dicen tener hijos al de los que dicen no tener hijos, por lo tanto el 62 % = 62 indican Si tener hijos y el 38% = 38 indican No tener hijos (Fig.5).

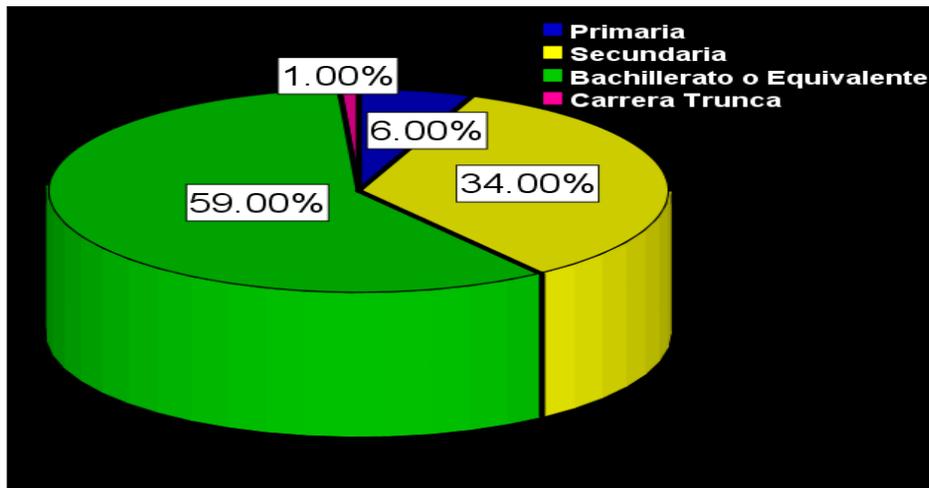
**Figura 5. Distribución de los sujetos que tienen o no hijos.**



### Escolaridad

En cuanto a la escolaridad un 59% = 59 indicó que concluyó el nivel bachillerato, el 34% = 34 la secundaria, el 6% = 6 la primaria y el 1% = 1 carrera trunca (Fig.6)

**Figura 6. Distribución porcentual de la escolaridad.**



## 6.2 Variables laborales de la muestra

### *Tipo de Organización*

Respecto al tipo de organización el 100% = 100 de los sujetos dijo trabajar en el Sector Privado (Fig. 7).

### *Tipo de Trabajo*

El 100% = 100 de los sujetos dijo ser empleado sin ningún vínculo con el dueño del establecimiento (Fig. 7).

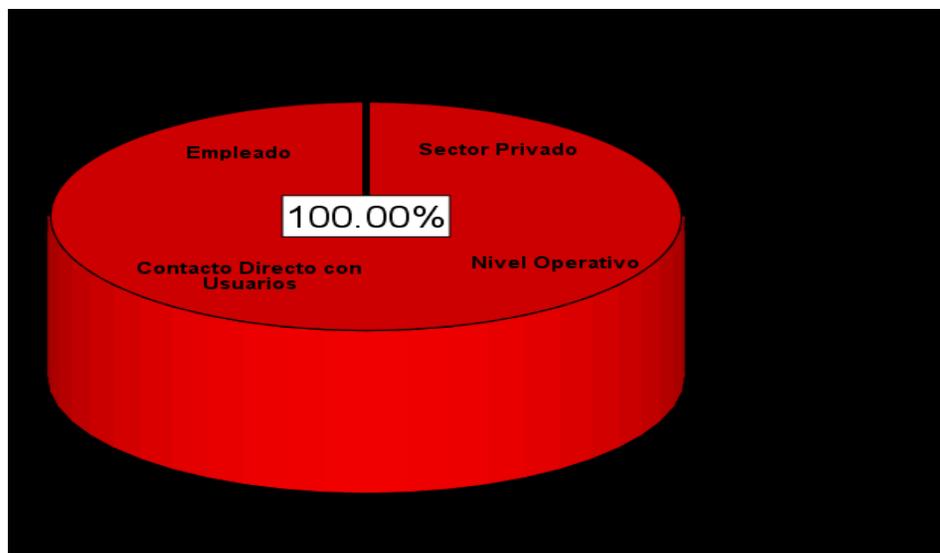
### *Tipo de Puesto*

De acuerdo a los datos obtenidos el total de la muestra el 100% = 100 de los sujetos ocupan un nivel operativo dentro de la organización (Fig. 7).

### *Contacto con Usuarios*

El 100% de los trabajadores reportan tener contacto directo con los usuarios (Fig. 7).

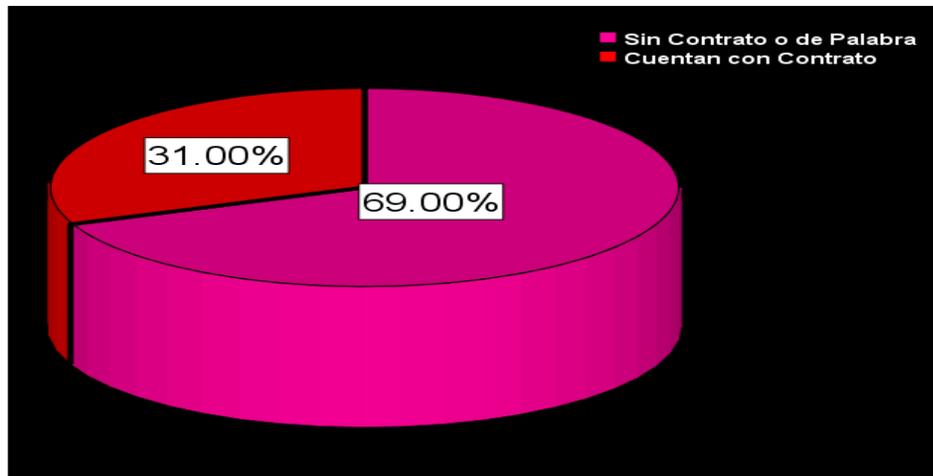
**Figura 7. Tipo de Organización, Trabajo, Puesto y Contacto con Usuarios**



### Relación Contractual

De acuerdo a los datos obtenidos el 69% = 69 de los sujetos indicaron no tener un contrato laboral de por medio, mientras el 31% = 31 indicaron si tenerlo (Fig.8).

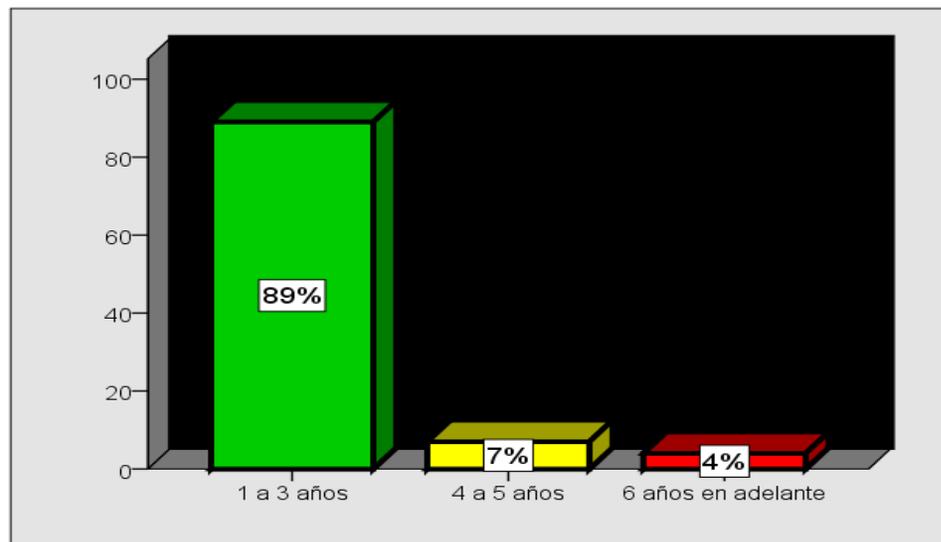
**Figura 8. Relación Contractual.**



### Antigüedad en laboral.

En cuanto a la antigüedad el 89% = 89 tienen laborado de 1 a 3 años, el 7% = 7 tiene de 4 a 5 años y el 4% = 4 cuenta con 6 años o más de antigüedad (Fig. 9).

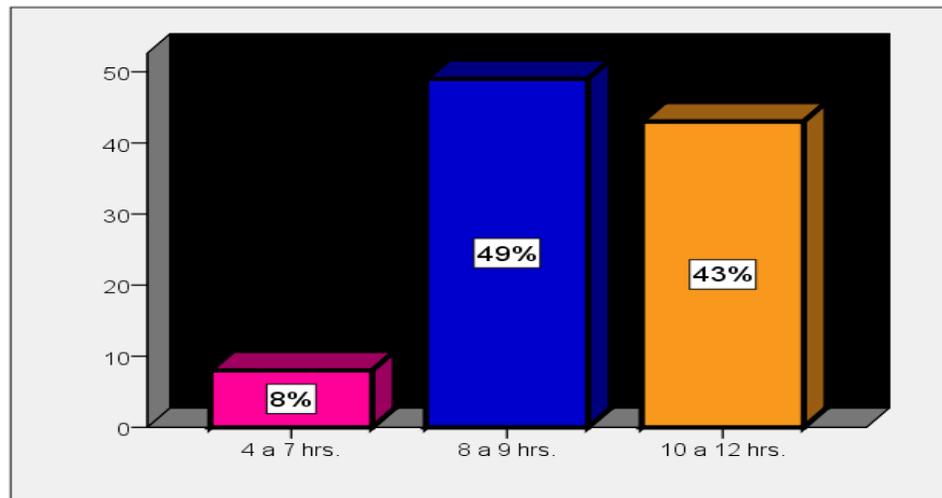
**Figura 9. Distribución porcentual de la antigüedad laboral.**



### *Jornada Laboral*

De acuerdo a los datos obtenidos el 49% = 49 de los sujetos trabajan de 8 a 9 horas, el 43% = 43 de 10 a 12 horas y el 8% = 8 de 4 a 7 horas diarias (Fig. 10).

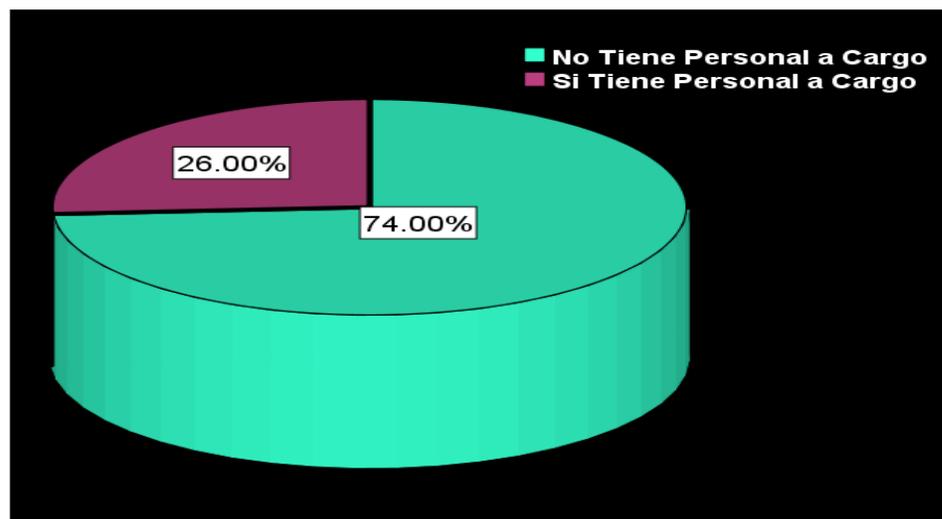
**Figura 10. Distribución porcentual de la Jornada Laboral.**



### *Personal a cargo*

De los 100 sujetos el 74% = 74 reporta no tener personal a su cargo, el 26% = 26 restante de la muestra reporta si tener personal a su cargo (Fig.11).

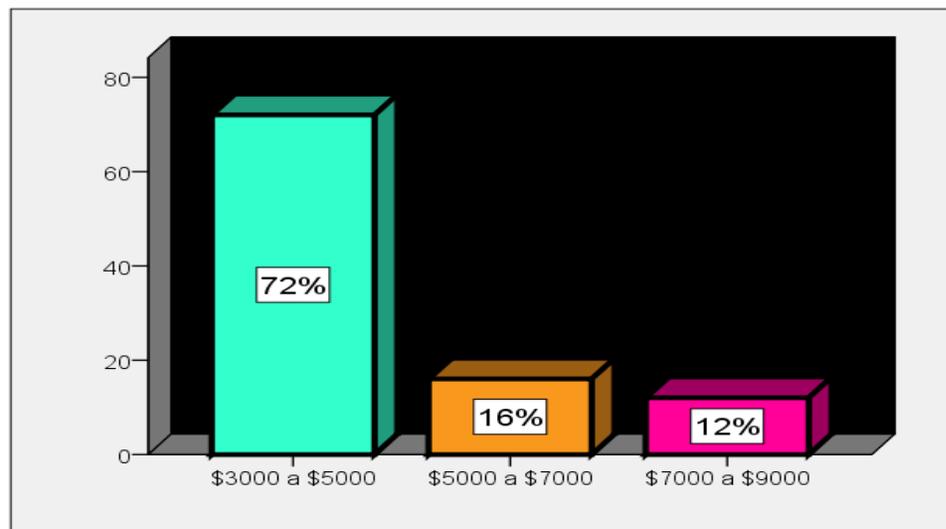
**Figura 11. Distribución porcentual de la variable Personal a Cargo.**



### *Salario Percibido.*

Los resultados obtenidos nos indican que el 72% = 72 de los trabajadores tienen un sueldo entre \$3,000 y \$5,000 pesos mensuales, el 16% = 16 tiene un sueldo de entre \$5,000 y \$7,000 pesos y el 12% = 12 tiene un sueldo mensual de entre \$7,000 y \$9,000 pesos (Fig. 12).

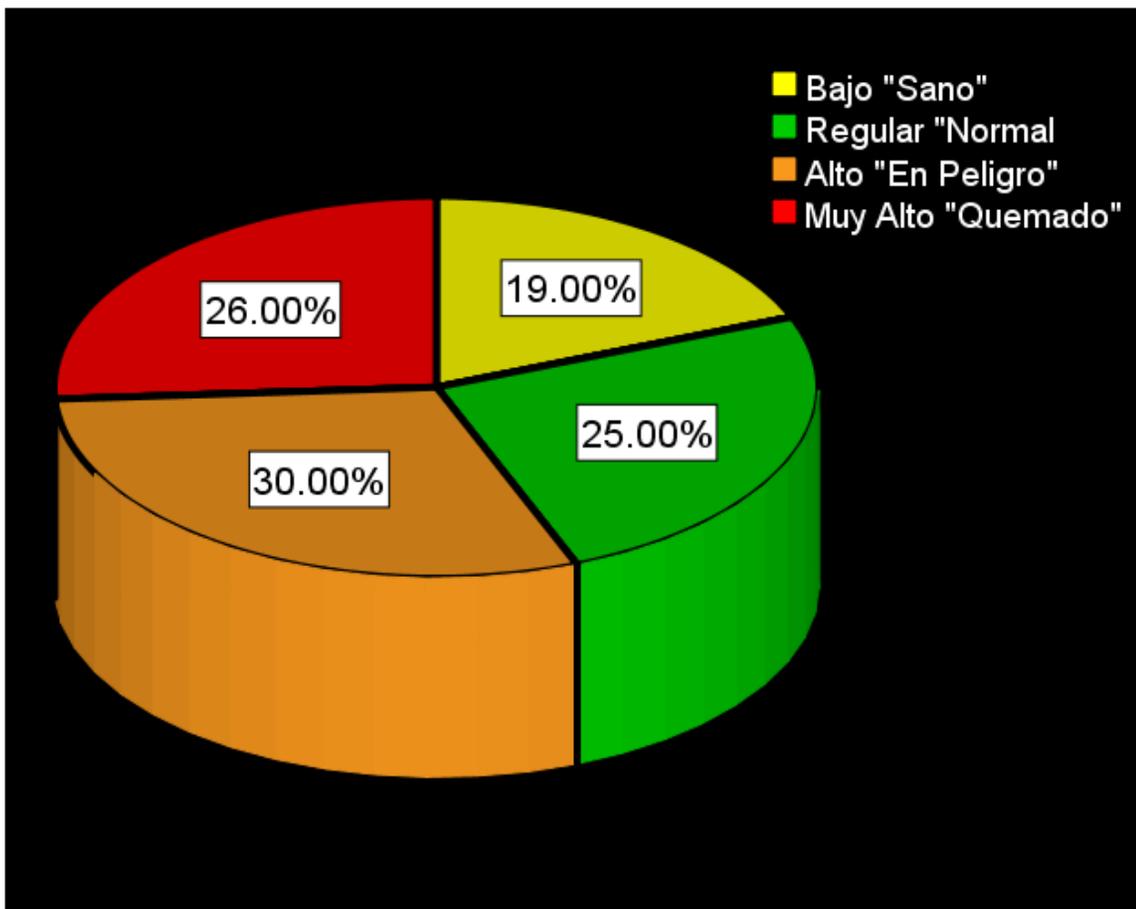
**Figura 12. Distribución del sueldo mensual percibido.**



### 6.3 Niveles de Burnout encontrados

De acuerdo a los resultados de la “Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)”, se observó que de los participantes el 19% = 19 presenta un nivel de Burnout Bajo “Sano”, el 25% = 25 presenta un nivel “Normal”, el 30% = 30 presenta un nivel Alto “en Peligro” y por último el 26% = 26 presenta un nivel de Muy Alto “Quemado” (Fig. 13).

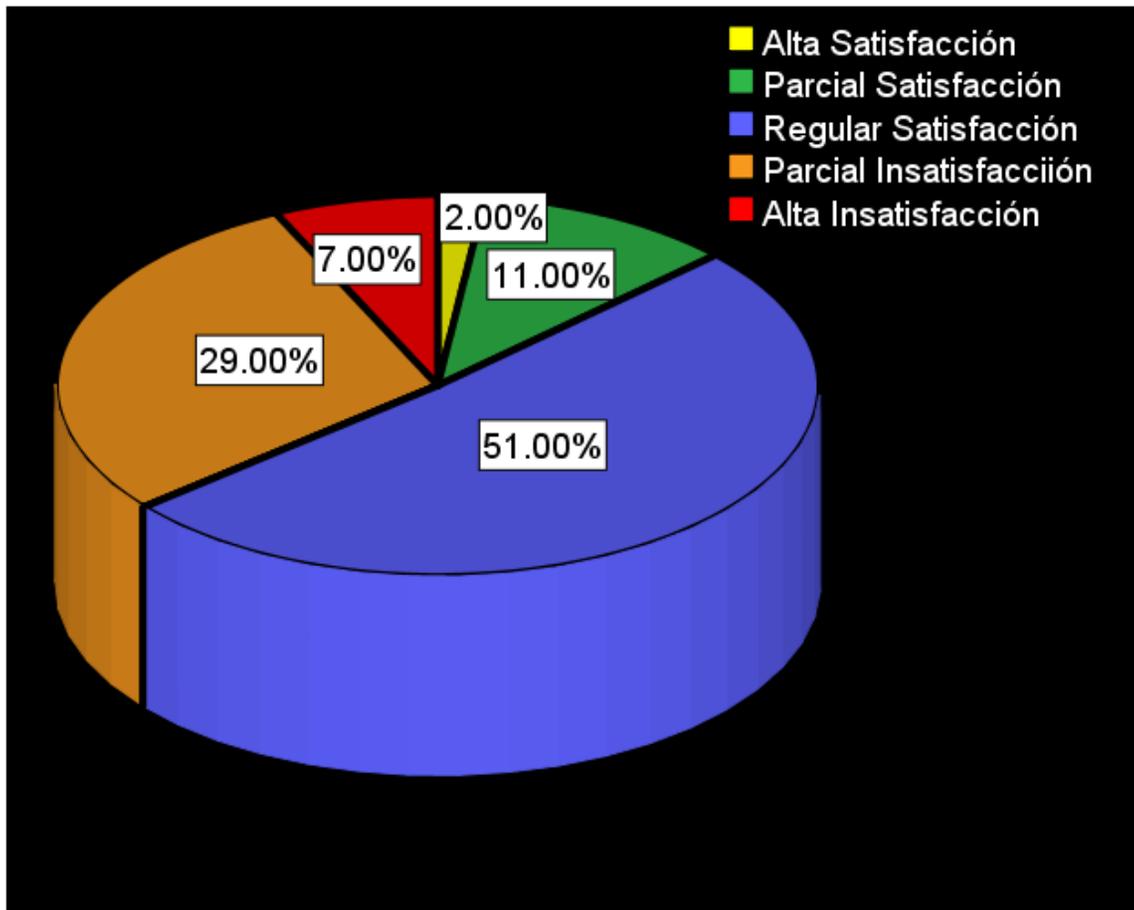
**Figura 13. Distribución del Desgaste Ocupacional en sujetos que actualmente laboran con un mínimo de antigüedad de 1 año en Microempresas.**



#### 6.4 Niveles de Satisfacción Laboral encontrados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la “Escala de Satisfacción Laboral SLSPC” se observó que de los trabajadores un 2% = 2 presentan un nivel “Alto de Satisfacción”, el 11% = 11 presenta “Parcial Satisfacción”, el 51% = 51 presenta un nivel de “Satisfacción Normal o Regular”, mientras que el 29% presenta “Parcial Insatisfacción” y el 7% = 7 presenta un nivel “Alto de Insatisfacción” (Fig. 14).

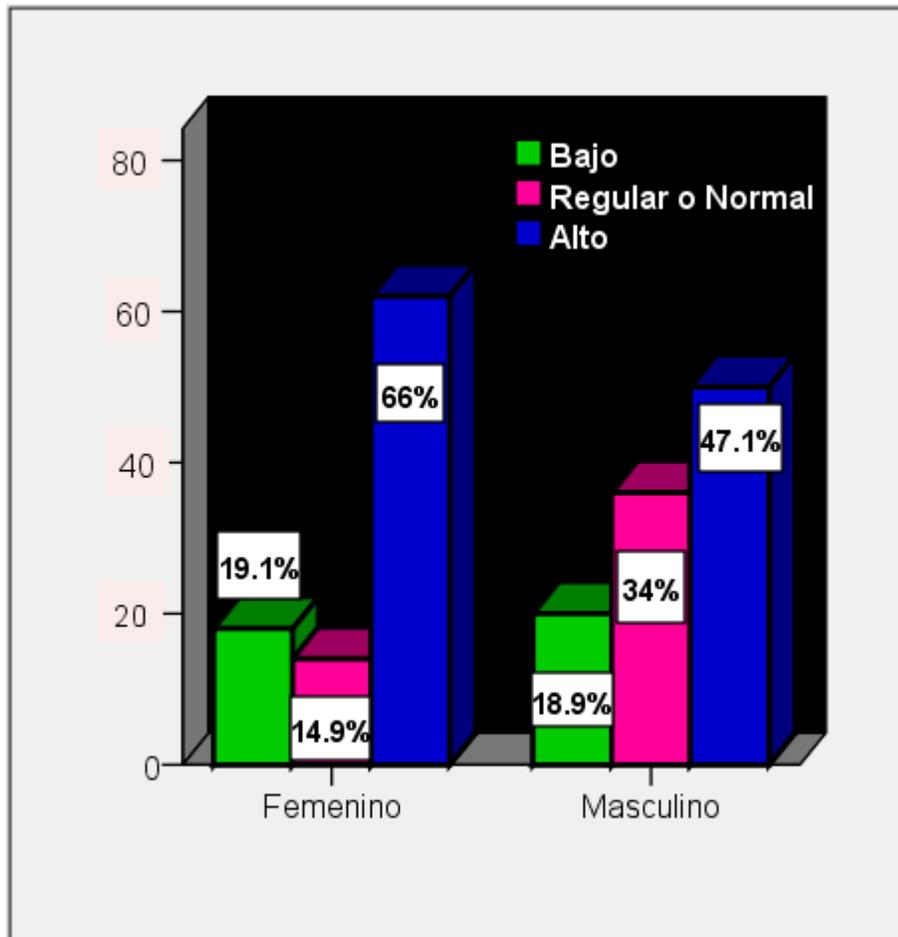
**Figura 14. Distribución del grado de Satisfacción Laboral en sujetos que actualmente laboran con un mínimo de antigüedad de 1 año en Microempresas.**



### 6.5 Niveles de Burnout encontrados de acuerdo a Sexo

Según los resultados se observó que del total de la muestra del Sexo Femenino (47% = 47), el 19.1% = 9 presenta un nivel de Burnout bajo, el 14.9% = 7, presenta un nivel Regular o Normal y el 66% = 31 presenta un nivel de Burnout Alto. Por su parte el Sexo Masculino (53% = 53) el 18.9% = 10 presenta un nivel de Burnout Bajo, el 34% = 18 un nivel Regular o Normal y el 47.1% = 25 presenta un nivel Alto (Fig.15).

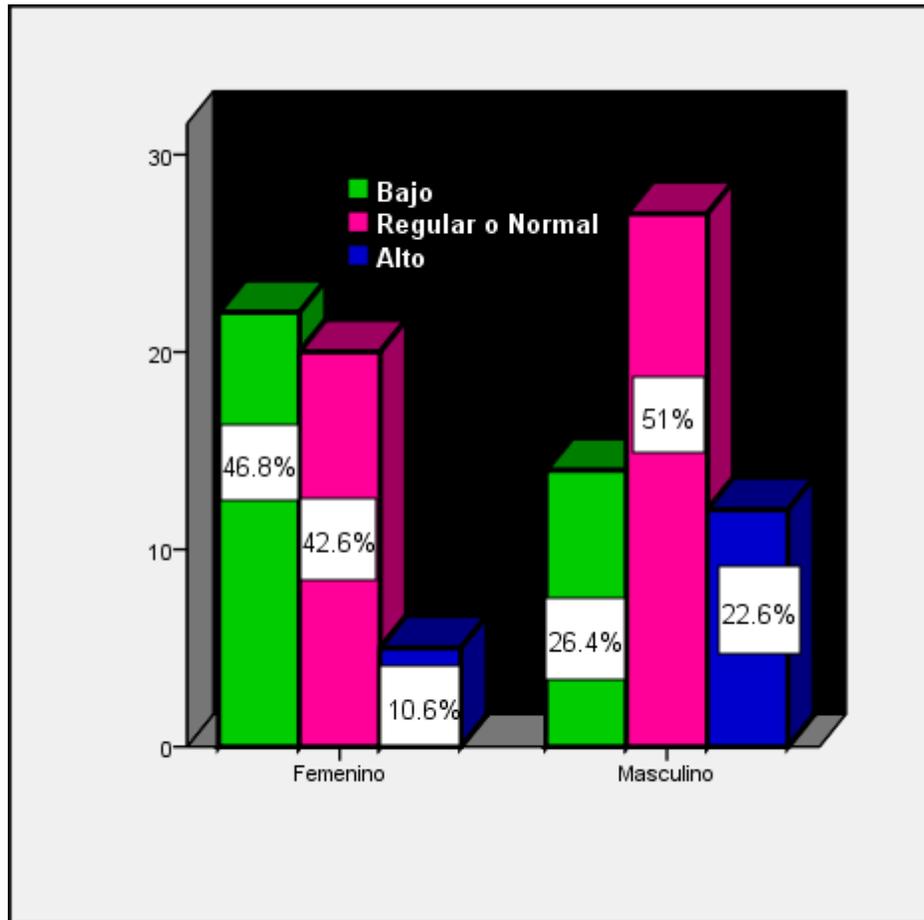
**Figura 15. Distribución del Nivel de Burnout Encontrado de Acuerdo a Sexo.**



### 6.6 Niveles de Satisfacción Laboral encontrados de acuerdo a Sexo

Los resultados arrojaron que del total de la muestra del Sexo Femenino (47% = 47), el 46.8% = 22 presenta un nivel de Satisfacción bajo, el 42.6% = 20, presenta un nivel Regular o Normal y el 10.6% = 5 presenta un nivel de Satisfacción Laboral Alto. Por su parte el Sexo Masculino (53% = 53) el 26.4% = 14 presenta un nivel de Satisfacción Laboral Bajo, el 51% = 27 un nivel Regular o Normal y el 22.6% = 12 presenta un nivel Alto (Fig.16).

**Figura 16. Distribución del Nivel de Satisfacción Laboral Encontrado de Acuerdo a Sexo.**



### **6.7 Comparativos entre factores de las escalas.**

Se realizó un comparativo entre los 3 factores del Burnout encontrando que de los 100 sujetos el 57% = 57 padece un nivel bajo de “Agotamiento” y un 43% = 43 de un nivel alto; el 57% = 57 padece de un nivel alto de “Despersonalización” y un 43% de un nivel bajo; y por último el 61% = 61 de la muestra padece un nivel alto de “Insatisfacción de Logro”, mientras que el 39% = 39 restante presenta un nivel bajo.

Así mismo se realizó un comparativo entre los 7 factores de la Satisfacción Laboral , encontrando que de los 100 sujetos el 28% presenta un nivel de Satisfacción bajo en las “Condiciones Físicas y/o Materiales, mientras que el 45% presenta un nivel Regular y el 27% restante un nivel alto.

En cuanto a los “Beneficios Laborales y/o Remunerativos” el 22% presenta un nivel bajo, el 52% Regular y el 26% restante un nivel alto de satisfacción.

En las “Políticas Administrativas” el 28% de los sujetos presentan un nivel de Satisfacción bajo, el 42% presenta un nivel regular y el 30% un nivel alto.

Por otra parte el 9% de los trabajadores presentan un nivel bajo de satisfacción en cuanto a las “Relaciones Sociales”, el 62% un nivel regular y el 29% un nivel alto.

En el “Desarrollo Personal” el 37% muestra nivel bajo de satisfacción, el 43% un nivel regular y el 20% un nivel alto.

En cuanto al “Desempeño de Tareas” el 24% de los sujetos presentan un nivel bajo de satisfacción, el 44% un nivel regular y el 32% un nivel alto.

Por último en el factor “Relaciones con la Autoridad” el 31% presenta un nivel de satisfacción bajo, un 42% regular y un 27% un nivel alto de satisfacción.

## 6.8 Análisis Estadístico

Con el fin de afirmar la hipótesis de este estudio; se realizó una correlación de Pearson con los datos del nivel total de Burnout y de Satisfacción Laboral de los trabajadores (Tabla 4).

**Tabla 4. Correlación de Pearson entre Nivel de Burnout y el Nivel de Satisfacción Laboral**

		Nivel Total de Burnout	Nivel Total de Satisfacción
Nivel Total de Burnout	Correlación de Pearson	1	-.654**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Nivel Total de Satisfacción	Correlación de Pearson	-.654**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

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

Como se puede ver existe una correlación inversa, esto nos indica que cuando los trabajadores o sujetos presenten un nivel alto o se incremente el nivel de Burnout, existe una alta probabilidad de que presenten un nivel de Satisfacción Laboral bajo, por el contrario en cuanto más bajo sea el nivel de Burnout que presenten, mayor será su nivel de Satisfacción.

Posteriormente se realizó una correlación de Pearson para determinar si existe relación entre los Niveles de Burnout y los factores de la Satisfacción Laboral (Tabla 5), observando que el Nivel de Burnout correlaciona negativamente con los 7 factores de la Satisfacción Laboral.

**Tabla 5. Correlación de Pearson entre Nivel de Burnout y los factores de la Satisfacción Laboral**

		Condiciones Materiales	Beneficios Laborales	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Persona l	Desempeño de Tareas	Relaciones con la Autoridad
Nivel de Burnout	Correlación de Pearson	-.476**	-.434**	-.449**	-.425**	-.568**	-.428**	-.546**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Para reafirmar lo anterior se realizó una correlación de Pearson entre los Niveles de Satisfacción Laboral y los factores de Burnout (Tabla 6), observando que el Nivel de Satisfacción Laboral correlaciona negativamente con los 3 factores del Síndrome Burnout.

**Tabla 6. Correlación de Pearson entre el Nivel de Satisfacción Laboral y los factores del Burnout**

		Nivel de Agotamiento	Nivel de Despersonalización	Nivel de Insatisfacción de Logro
Nivel Total de Satisfacción	Correlación de Pearson	-.455**	-.350**	-.566**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	100	100	100

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

Para tener un panorama más amplio con respecto a la relación que tiene el Burnout y la Satisfacción Laboral se realizaron correlaciones entre los factores de cada una de las escalas (Tabla 7), observando que:

El factor 1 de Burnout “Agotamiento” correlaciona negativamente con el factor 1 de Satisfacción “Condiciones Físicas y/o Materiales”, con el Factor 3 “Políticas Administrativas”, con el factor 4 “Relaciones Sociales”, con el Factor 5 “Desarrollo de Personal”, con el factor 6 “Desempeño de Tareas” y con el factor 7 “Relaciones con la Autoridad”.

El factor 2 de Burnout “Despersonalización” correlaciona negativamente con el factor 1 de Satisfacción “Condiciones Físicas y/o Materiales”, con el factor 2 “Beneficios Laborales y/o Remunerativos”, con el factor 4 “Relaciones Sociales”, con el Factor 5 “Desarrollo de Personal”, con el factor 6 “Desempeño de Tareas” y con el factor 7 “Relaciones con la Autoridad”.

Y por último el factor 3 de Burnout “Insatisfacción de Logro” correlaciona negativamente con el factor 1 de Satisfacción “Condiciones Físicas y/o Materiales”, con el factor 2 “Beneficios Laborales y/o Remunerativos”, con el Factor 3 “Políticas Administrativas”, con el factor 4 “Relaciones Sociales”, con el Factor 5 “Desarrollo de Personal”, con el factor 6 “Desempeño de Tareas” y con el factor 7 “Relaciones con la Autoridad”.

**Tabla 7. Correlación de Pearson entre los factores de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.**

		Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción de Logro
Condiciones Físicas y/o Materiales	Correlación de Pearson	-.288**	-.284**	-.370**
	Sig. (bilateral)	.004	.004	.000
	N	100	100	100
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Correlación de Pearson	-.145	-.182	-.206*
	Sig. (bilateral)	.151	.071	.040
	N	100	100	100
Políticas Administrativas	Correlación de Pearson	-.232*	-0.24	-.245*
	Sig. (bilateral)	.020	.812	.014
	N	100	100	100
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	-.333**	-.222**	-.218*
	Sig. (bilateral)	.001	.027	.029
	N	100	100	100
Desarrollo Personal	Correlación de Pearson	-.321**	-.338**	-.464**
	Sig. (bilateral)	.001	.001	.000
	N	100	100	100
Desempeño de Tareas	Correlación de Pearson	-.338**	-.205*	-.520**
	Sig. (bilateral)	.001	.041	.000
	N	100	100	100
Relaciones con la Autoridad	Correlación de Pearson	-.245	-.228*	-.267**
	Sig. (bilateral)	.014	.022	.007
	N	100	100	100

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

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

Posteriormente, se realizó una prueba t de Student para muestras independientes; para determinar la existencia de diferencias significativas entre el Nivel Burnout y el sexo de los trabajadores (Tabla 8 y 8.1)

**Tabla 8. Estadístico descriptivo de Burnout con respecto al sexo.**

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
						Nivel Total de Burnout	Femenino		
	Masculino	53	2.28	.769	.106	2.07	2.49	1	3
	Total	100	2.37	.787	.079	2.21	2.53	1	3

**Tabla 8.1 Prueba de muestras independientes de Burnout con respecto al Sexo.**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típi. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
									Nivel Total de Burnout	Se han asumido de varianzas iguales
	No se han asumido varianzas iguales			1.173	95.399	.244	.185	.158	-.128	.498

Así mismo se realizó una prueba t de Student para muestras independientes; para determinar la existencia de diferencias significativas entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el sexo de los trabajadores (Tabla 9 y 9.1)

**Tabla 9. Estadístico descriptivo de Satisfacción Laboral con respecto al sexo.**

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Nivel Total de Satisfacción	Femenino	47	1.64	.673	.098	1.44	1.84	1	3
	Masculino	53	1.96	.706	.097	1.77	2.16	1	3
	Total	100	1.81	.706	.071	1.67	1.95	1	3

**Tabla 9.1 Prueba de muestras independientes de Satisfacción Laboral con respecto al Sexo.**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Nivel Total de Satisfacción	Se han asumido varianzas iguales	1.192	.278	-2.340	98	.021	-.324	.138	-.599	-.049
	No se han asumido varianzas iguales			-2.347	97.469	.021	-.324	.138	-.598	-.050

Posteriormente se obtuvo una correlación Pearson de las variables laborales para obtener la relación existente con el Síndrome de Burnout (Tabla 10).

**Tabla10. Correlación entre los Niveles de Burnout y las variables laborales.**

		Salario Percibido	Horas de Trabajo	Tipo de Contrato	Personas a cargo	Antigüedad Laboral
Nivel Total de Burnout	Correlación de Pearson	-.218*	.206*	-.151	.040	.324**
	Sig. (bilateral)	.030	.040	.134	.691	.001
	N	100	100	100	100	100

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

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

Los resultados arrojaron que la variable Salario correlaciona negativamente con el Nivel de Burnout lo que indicaría que a menor sueldo percibido existe mayor Nivel de Burnout y viceversa, al igual que la variable “Antigüedad”.

Por su parte las “Horas de Trabajo correlacionan positivamente con los niveles de Burnout, lo que quiere decir que a Mayor Horas de Trabajo, se presentan mayores Niveles de Burnout y viceversa.

De igual forma se obtuvo una correlación Pearson de las variables laborales para obtener la relación existente con la Satisfacción Laboral (Tabla 11).

**Tabla11. Correlación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y las variables laborales.**

		Salario Percibido	Horas de Trabajo	Tipo de Contrato	Personas a cargo	Antigüedad
Nivel Total de Satisfacción	Correlación de Pearson	.136	-.077	.120	.095	.214*
	Sig. (bilateral)	.179	.449	.236	.345	.033
	N	100	100	100	100	100

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

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

Como se puede observar, en esta muestra no existen correlaciones entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Salario percibido, las horas de Trabajo, el tipo de Contrato ni el Personal a cargo, sin embargo si encontramos que la Satisfacción Laboral correlaciona positivamente con la antigüedad laboral.

Así mismo, con la finalidad de determinar la existencia de diferencias significativas entre los niveles de Burnout y las variables laborales, se aplicó un Análisis de Varianza (One way Anova), encontrado únicamente diferencias significativas en la variables Salario Percibido (Tabla 12) y Antigüedad (Tabla 13).

**Tabla 12. Análisis de varianza entre el nivel de Burnout y el sueldo mensual percibido.**

Nivel Total de Burnout

(I) Salario Percibido	(J) Salario Percibido	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
3000 - 5000	5000 - 7000	-.132	.210	.804	-.63	.37
	7000 - 9000	.681*	.237	.014	.12	1.24
5000 - 7000	3000 - 5000	.132	.210	.804	-.37	.63
	7000 - 9000	.813*	.290	.017	.12	1.50
7000 - 9000	3000 - 5000	-.681*	.237	.014	-1.24	-.12
	5000 - 7000	-.813*	.290	.017	-1.50	-.12

\*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

**Tabla 13. Análisis de varianza entre el nivel de Burnout y la Antigüedad en el empleo.**

Nivel de Burnout

(I) Antigüedad	(J) Antigüedad	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
1 a 3 años	4 a 5 años	.746*	.294	.034	.05	1.45
	6 años en adelante	.961*	.383	.037	.05	1.87
4 a 5 años	1 a 3 años	-.746*	.294	.034	-1.45	-.05
	6 años en adelante	.214	.470	.892	-.90	1.33

\*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

Se realizó un Análisis de Varianza (One way Anova), entre los niveles de Satisfacción Laboral y las variables laborales, encontrado únicamente diferencias en la variable Antigüedad en el Trabajo (Tabla 14).

**Tabla 14. Análisis de varianza entre el nivel de Satisfacción Laboral y la Antigüedad en el empleo.**

Nivel de Satisfacción		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
(I) Antigüedad por Rangos	(J) Antigüedad por Rangos				Límite inferior	Límite superior
1 a 3 años	4 a 5 años	-.830*	.267	.007	-1.46	-.20
	6 años en adelante	-.258	.347	.738	-1.08	.57
4 a 5 años	1 a 3 años	.830*	.267	.007	.20	1.46
	6 años en adelante	.571	.426	.376	-.44	1.58

\*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

Para finalizar se analizó la consistencia interna del instrumento “Escala Mexica de Desgaste Ocupacional (EMEDO)”, el cual consta de 70 reactivos, de los cuales 30 son teóricos, 40 son psicosomáticos (derivados del DSM IV) y 35 sociodemográficos.

Para esta investigación se analizaron los tres factores inmersos en los 30 reactivos teóricos: para el primer factor denominado “Agotamiento” conformado por los reactivos (2,4,5,6,14,19,20,26,27) se obtuvo un Alfa de Cronbach de .769; para el segundo factor denominado “Despersonalización” conformado por los reactivos (3,7,9,16,18,21,22,23,29) se obtuvo un Alfa de Cronbach de .751; y por último para el tercer factor denominado “Insatisfacción de logro” (1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30) se obtuvo un alfa de Cronbach de .896. Finalmente se obtuvo un Alfa de Cronbach general de .907 (Tabla 15).

**Tabla 15. Análisis de Consistencia Interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)**

Factor	Reactivos	Alfa de Cronbach
Agotamiento	9	.769
Despersonalización	9	.751
Insatisfacción de logro	12	.896
<b>General</b>	<b>30</b>	<b>.907</b>

Así mismo Se analizó la consistencia interna del instrumento “Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC”, la cual consta de 36 reactivos en su versión final agrupados en 7 factores.

Para el primer factor “Condiciones Físicas y/o Materiales” conformado por los reactivos (1,13,21,28,32) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .736; para el factor 2 “Beneficios Laborales y/o Remunerativos” conformado por los reactivos (2,7,14,22) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .726; para el Factor 3 “Políticas Administrativas” conformado por los reactivos (8,15,17,23,33) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .763; para el Factor 4 “Relaciones Sociales” conformado por los reactivos (3,9,16,24) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .599; para el Factor 5 “Desarrollo Personal” conformado por los factores (4,10,18,25,29,34) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .784; para el Factor 6 “Desempeño de Tareas” conformado por los reactivos (5,11,19,26,30,35) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .760; y por último el Factor 7 “Relaciones con la Autoridad” conformado por los reactivos (6,12,20,27,31,36) se obtuvo un Alpha de Cronbach de .743. Finalmente se obtuvo un Alfa de Cronbach General de la Escala de .930 (Tabla 16).

**Tabla 16. Análisis de Consistencia Interna de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC**

<b>Factor</b>	<b>Reactivos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Condiciones Físicas y/o Materiales	5	.736
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	4	.726
Políticas Administrativas	5	.763
Relaciones Sociales	4	.599
Desarrollo Personal	6	.784
Desempeño de Tareas	6	.760
Relaciones con la Autoridad	6	.743
<b>General</b>	<b>36</b>	<b>.930</b>

La confiabilidad de un instrumento se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios; o como afirman McDaniel y Gates, “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. (Bernal, 2010). Así pues la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) obtuvo una confiabilidad de .90 (Alpha de Cronbach). Por su parte la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) obtuvo una confiabilidad de .93 (Alpha de Cronbach). Se puede concluir que las escalas son confiables y califican los elementos esenciales de las mismas, por lo tanto estas escalas pueden ser utilizadas para investigaciones futuras.

## **Capítulo 7**

### **Discusión y Conclusiones**

El determinar si un individuo o grupo manifiesta índices de Burnout oportunamente, significaría no tan sólo salvar su vida laboral sino también mejorar aspectos de su vida personal, una de las consecuencias más graves que implica esta situación es la falta de motivación y de no querer realizar actividades no sólo a nivel laboral, sino que también se manifiesta en aspectos de vida personal del individuo como es la familia y amigos.

Uno de los factores más importantes que pueden afectar la vida estable de los trabajadores es la Insatisfacción Laboral, no sólo es el hecho de determinar si están satisfechos o no, sino de las implicaciones que conlleva. Ambos factores combinados, “Burnout e Insatisfacción Laboral”, pueden dañar el estado físico, psicológico, laboral y emocional de los individuos, provocándoles serios problemas de salud.

Diversos estudios han sido publicados en torno a este tópico, presentando información sobre la incidencia y las características de la población a la cual afecta, encontrando así investigaciones en enfermeras, médicos, profesores, etc., sin embargo no se encuentran estudios en aquellos trabajadores que no cuentan con una “preparación profesional” y que se dedican a desempeñar oficios o trabajos dentro Microempresas que no tienen una estructura adecuada o conocimientos básicos sobre la importancia de la salud ocupacional.

En México aún queda mucho por hacer, debido a que los estudios existentes siguen estando dirigidos hacia las grandes empresas o en profesionistas olvidando a los trabajadores de otros sectores. Aunado a esto las investigaciones se han hecho con instrumentos europeos o norteamericanos y resulta difícil creer que el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral se manifiesten y midan de la misma forma que en esos países, contemplando que

en los países latinoamericanos se tienen diferentes costumbres y leyes laborales.

Como se planteó, el objetivo de esta investigación era analizar las relaciones existentes entre el Síndrome Burnout o de Desgaste Ocupacional y la Satisfacción Laboral, para este efecto se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Esta es una prueba estadística que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, la prueba no evalúa causalidad y se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (Hernández, 2010).

Según los autores revisados, existen ciertos factores inherentes a experimentar el Síndrome de Burnout, como por ejemplo la naturaleza de la tarea, las variables organizacionales e institucionales, la variable interpersonal (amigos, familia, etc.), la variable individual (edad, sexo, estado civil, etc.) por lo que el estudio tomó en cuenta varios de estos puntos, a fin de poder presentar propuestas para futuras investigaciones con base a la información recolectada en las aplicaciones psicométricas y la tabulación e interpretación de los estadísticos que surgieron durante su desarrollo.

El punto principal es que el “Síndrome de Burnout” o de “Desgaste Ocupacional”, se puede presentar en todo aquel individuo que sostenga por largos espacios de tiempo un contacto frecuente con los individuos que le exigen un servicio. Por lo tanto se puede presentar en los Trabajadores del Sector Microempresarial.

Tomando en cuenta lo anterior se estableció la existencia de una relación de tipo negativo entre las dos variables y entre los factores de cada uno de ellos, en otras palabras a mayor nivel de Burnout que presente el trabajador, menor será el grado o nivel de Satisfacción Laboral que presente y viceversa, por lo tanto queda comprobada nuestra H1 en que sí existe una relación significativa entre el nivel del Síndrome de Burnout y el Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores del sector Microempresarial. Todo esto coincide con el

estudio de Figueiredo (2012) que encontró una relación significativa negativa y bidireccional entre el Burnout y la Satisfacción Laboral. Por lo tanto, la Satisfacción Laboral y el Burnout son dimensiones vinculadas entre ellas en el ámbito de las organizaciones. Peiró (2000) confirmó al respecto que son constructos relacionados, pues niveles compartidos de Burnout y Satisfacción Laboral contribuyen a la conformación del Clima Organizacional. En este sentido, los niveles de Burnout se relacionan con la Satisfacción laboral. (Borritz, y otros, 2006).

Se cumplen nuestros objetivos generales y específicos puesto que se identificaron la presencia y el nivel del Síndrome de Burnout y de la Satisfacción Laboral, observando que de los 100 trabajadores el 19 % = 19 se encuentran en la fase 1 (Desgaste Ocupacional Bajo “Sano”), lo que indica que éstos aun no desarrollan el Síndrome de Burnout, el 25% = 25 se encuentran en la fase 2 (Desgaste Ocupacional Regular “Normal), el 30% = 30 se encuentra en la fase 3 (Desgaste Ocupacional Alto “en Peligro”) y por último el 26% = 26 se encuentra en la fase 4 (Muy Alto “Quemado”); esto demuestra que una parte de la muestra se encuentra en peligro ya que está desarrollando el Síndrome de Burnout o se encuentra en sus etapas críticas.

En cuanto a la Satisfacción Laboral se observó que de los 100 trabajadores un 2% = 2 presentan un nivel “Alto de Satisfacción”, el 11% = 11 presenta “Parcial Satisfacción”, el 51% = 51 presenta un nivel de “Satisfacción Normal o Regular”, mientras que el 29% presenta “Parcial Insatisfacción” y el 7% = 7 presenta un nivel “Alto de Insatisfacción”.

Aunque estadísticamente no existen diferencias significativas entre el nivel de Burnout que presentan los sujetos del sexo femenino con respecto al sexo masculino (ya que  $p > 0.05$ , podemos decir que las varianzas son homogéneas puesto que  $.242 > 0.05$ ), se encontró que las mujeres presentan un nivel mayor del Síndrome de Burnout al contrario de los hombres que presentaron niveles más bajos del síndrome. Esto coincide con los estudios realizados por Rosales y Cobos (2011) y Veliz (2009), donde el Síndrome de

Burnout fue más frecuente en las mujeres que en los hombres. Esto puede ser debido, como lo mencionan Herruzco y Moriana (2004), a que las mujeres trabajadoras tienen que desarrollar por el injusto reparto de roles, la mayor parte de las tareas domésticas, la atención y cuidado de familiares, aunado a las malas condiciones ambientales y laborales.

En el caso de la Satisfacción Laboral se encontraron diferencias significativas en el sexo masculino con respecto al sexo femenino (ya que  $p < 0.05$ , podemos decir que las varianzas son heterogéneas puesto que  $.021 < 0.05$ , por lo tanto las medias si difieren significativamente), ya que los sujetos del sexo Masculino presentaron mayores índices de Satisfacción Laboral en sus trabajos que los sujetos del sexo femenino. Esto contrasta un poco con el estudio realizado por Ramírez y Benítez (2012) en donde no encontraron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de Satisfacción Laboral ni en ninguno de sus factores. Caso similar al de Burnout, estos resultados pueden reafirmarse si tomamos en cuenta la existencia de discriminación contra la mujer en el mercado laboral, que se traduce en segregación ocupacional, menor nivel salarial y de oportunidades de promoción, comportamiento de acoso en el trabajo, mayores tasas de despido, etc. También cuando se analizan indicadores generales de bienestar subjetivo, las mujeres muestran una peor situación que los hombres (Clark y Oswald, 1994, citado en Alonso, 2006).

En cuanto a la variables sociodemográficas (edad, estado civil, número de hijos, etc.) de los individuos, las evidencias no marcan diferencias en cuanto al Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral; estas características por ser intrínsecas al propio trabajador no son modificables arbitrariamente por la organización y se esperaría fuesen diferentes en grupo de trabajadores con características a fines como ha ocurrido en otros estudios donde se ha encontrado que el Burnout y la Satisfacción Laboral se correlacionan con la edad, Martínez (2005), la antigüedad, el estado civil y el tener hijos o no (Díaz, Stimolo y Caro, 2010).

Respecto a las variables laborales se puede decir que:

Aunque no existe una diferencia estadísticamente significativa en este estudio, la Satisfacción Laboral influye directamente con el sueldo percibido, lo que quiere decir que a mayor salario recibido, mayor es el nivel de Satisfacción que presenta el trabajador y viceversa. Estos resultados respaldan las implicaciones de la Teoría de Expectación (Vroom, 1964) ya que los empleados valoran positivamente que la retribución se halle vinculada con el esfuerzo y los resultados, y que esa vinculación sea lo más transparente posible. Así mismo coincide con un estudio realizado por González (2008), que reporta sobre niveles altos de satisfacción en el trabajo pero con insatisfacción por el salario que reciben y por las condiciones que tienen que realizar su tarea, lo que nos muestra que la parte económica siempre será factor para que un trabajador se encuentre satisfecho o no.

Por otro lado los sujetos que mencionaban tener un sueldo bajo presentaron mayores índices del Síndrome de Burnout que aquellos que percibían ingresos altos, por lo tanto existe una correlación negativa entre ambas variables, esto quiere decir que a menores ingresos existirá una mayor probabilidad de que los trabajadores presenten niveles de Burnout altos. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Madero y otros (2013) en donde encontraron que los sujetos que recibían un sueldo mensual y prima vacacional mayor al de sus expectativas, provocaba que el nivel de Burnout fuera bajo, concluyendo que los bajos sueldos son factores que pueden propiciar la aparición del Síndrome.

La antigüedad también resultó ser significativa ya que se encontró que aquellos trabajadores que cuentan con una antigüedad de 1 a 3 años son más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout que aquellos con una antigüedad mayor. En cuanto esta variable tampoco existe acuerdo, ya que hay autores que señalan que existen dos periodos como los momentos en los que se produce una menor asociación con el Síndrome de Burnout (el primero lo constituirán los dos primeros años de experiencia profesional y el segundo, a partir de los 10 años de experiencia) (Cardinell, 1981, Seltzaer y Numerof, 1988,

citado en Borritz, y otros, 2006). Por el contrario, otros autores encuentran una relación inversa, debido a que los sujetos que mayor Burnout experimentan acaban por abandonar la profesión, por lo que los trabajadores más antiguos serían los que menos niveles de Burnout presentan (Naisberg y Fenning, 1991, citado en Medina, 2004).

Presentaron mejores índices de Satisfacción Laboral los sujetos que trabajan entre 8 y 9 horas que aquellos que tenían una jornada mayor o menor que ésta, coincide con los estudios realizados por Jiménez, González y Reyes (2009) en donde los sujetos presentaron mejores índices de Satisfacción Laboral cuando trabajan la jornada completa. Por su parte Leivar (2011) comenta que los trabajadores consideran que la falta de tiempo es lo que más los perjudica y que la jornada laboral corta es la menos deseable, así mismo Álvarez, Arévalo y Miles (2007) observó que una empresa de tamaño pequeño y en el sector privado, puede generar con probabilidad altos niveles de Satisfacción Laboral si toma en cuenta las políticas de los horarios. Sin embargo éstos trabajadores estarán más insatisfechos que una empresa de tamaño medio aun cuando se tomen o se apliquen las mismas medidas en cuanto a la Jornada Laboral.

La Jornada Laboral influye también en los niveles de Burnout encontrados ya que según los resultados, cuanto Mayor sea la Jornada Laboral, mayor serán los índices de presentar el Síndrome de Burnout. Esto lo comparamos con los resultados descubiertos por Morales y otros (2006) en una muestra de Médicos, en donde describen que las Jornadas Laborales prolongadas se asocian significativamente con la presencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional y que existió mayor frecuencia en los residentes que por semana laboran igual o mayor a 80 horas. Por su parte Morón (2013) indica que el Burnout se origina principalmente en las profesiones o trabajos de alto contacto con personas, generalmente clientes exigentes, y con horarios de trabajo excesivos. Menciona que se ha encontrado en múltiples investigaciones que el Burnout ataca especialmente cuando la

jornada laboral supera las ocho horas diarias; cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo; y cuando la remuneración económica es inadecuada.

Tomando en cuenta a las “Teorías Motivacionales” (Maslow, McClelland y Alderfer), y las “Motivacionales en el trabajo” (Vroom y Herzberg), los trabajadores suelen tener mejores resultados cuando sus demandas son cubiertas, por lo tanto los Trabajadores del Sector Microempresarial al no cubrir estas “necesidades primordiales” generadas por las malas condiciones de trabajo (bajos sueldos, escaso tiempo libre, jornada laboral amplia, etc.), no se encuentran satisfechos a nivel personal ni laboral y la productividad empieza a disminuir provocando que el nivel de estrés negativo empieza a aumentar, desarrollando altos niveles de Burnout.

En el caso específico de las Microempresas, los dueños o directivos de las mismas tienen una mayor responsabilidad con su personal puesto que el no contar con la experiencia y condiciones laborales adecuadas, no sólo perjudica la productividad de la empresa sino que repercute directamente en el estado de salud de los trabajadores. Cabe recordar lo expuesto por Rodríguez (2010) en donde indica que una de las desventajas es la propia inexperiencia administrativa del dueño, ya que dedica un número mayor de horas al trabajo sin que el rendimiento sea precisamente alto y peor aún pueden hacer extenso esto al personal.

En el ámbito Microempresarial los dueños quizá no cuenten con los mismos recursos financieros que una mediana o gran empresa para crear una eficiente organización de su negocio, sin embargo si se pueden llegar a acuerdos o aplicar estrategias para mejorar las condiciones de trabajo tales como:

- No sobrecargar de tareas a los trabajadores y menos aún si no forman parte de las tareas habituales.

- Utilizar los canales de comunicación directa entre el dueño (directivo) y los trabajadores para informar los cambios o preocupaciones que los inquietan generando un ambiente de confianza.
- Delimitar las funciones: pedir que se organicen reuniones periódicas en las que todos puedan dar su opinión sobre su propio trabajo, clarificar en que ámbitos es responsable cada uno y cuántas tareas pueden asumir sin llegar a desbordarse.
- Establecer pláticas a cerca de la prevención de accidentes y proporcionarles el equipo mínimo requerido para que puedan realizar sus actividades (fajas, plumas, cuadernos, etc.).
- Como dueño es importante aprender a controlar las emociones y no enfadarse ante ciertas situaciones, es importante que cuando se exponga un problema se demuestre que no sólo afecta a uno mismo, sino a todo el equipo.
- En la medida de lo posible establecer contratos de trabajo ya que esto le brindará mayor confianza a los trabajadores, así como esquemas de ajustes de sueldo en cierto tiempo determinado o esquemas de bonos por cubrir ciertas actividades que por mínimos que estos sean crean bienestar en el aspecto psicológico de los trabajadores.
- Hoy en día los Microempresarios se pueden apoyar y asesorar en programas gubernamentales para administrar su Microempresa tanto en el factor administrativo como humano a muy bajo costo y de esta manera proporcionarle a sus trabajadores beneficios que pueden generarles cierta tranquilidad y mejor aún incremento en su productividad.

Estas y otras medidas pueden significar una mejoría en el estado psíquico de los trabajadores y sobre todo en el estado de salud que a corto o mediano plazo beneficiará también a la organización.

Por lo tanto de acuerdo a la literatura revisada y los resultados obtenidos en la investigación se puede deducir que en este tipo de negocios o empresas se presentan más aspectos negativos que positivos como lo son la sobrecarga de trabajo, el mal clima laboral, la malas condiciones de trabajo, etc.; y como lo habíamos expuesto en capítulos anteriores de acuerdo a Borobia (2007) estas circunstancias hacen que el nivel de estrés en los trabajadores sobrepase los niveles adaptativos y se convierta en una fuente de patología, que en este caso da como resultado el Síndrome de Burnout.

Por último se concluye que el proceso del “Síndrome de Burnout” y la “Satisfacción Laboral” son diferentes en cada persona, por lo que no se puede hablar de un patrón que se presente exactamente igual en todas las personas.

En esta investigación se pudo constatar que la salud de los trabajadores, sin importar en el sector o clasificación en el que trabajen, se ve influenciada por los diferentes ambientes en los que están involucrados, ocasionando estrés, la disminución de la Satisfacción Laboral y muchas veces llegando a la enfermedad como es el caso de presentar el Síndrome de Burnout.

Hoy en día es importante que las organizaciones, por pequeñas que estas sean, tomen partida en la formación y los costos en la salud laboral ya que son en definitiva una inversión a futuro, y que ayudará a tener una organización más sana y por tanto más competitiva.

## **7.1 Limitaciones**

Durante la elaboración de la presente investigación se enfrentaron diversas limitaciones, tales como las pocas investigaciones enfocadas al Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional y la Satisfacción Laboral dentro de Microempresas en México, debido a que predominan estudios extranjeros y están enfocados a profesionistas.

Otros factores pudieron haber sido el tiempo, las condiciones de aplicación y la honestidad con la que los trabajadores contestaron los instrumentos, ya que al no ser un ambiente controlado (tenían temor a represalias por parte de su jefe, tenían que seguir con la operación del negocio, la aplicación fue dentro del mismo establecimiento, etc.), pudo haber afectado las respuestas, tomando en cuenta lo que a su criterio era mejor contestar o simplemente pudieron haber omitido o cambiar información.

## **7.2 Sugerencias**

Si bien en esta investigación se tomaron en cuenta los aspectos más relevantes en el ámbito laboral, se considera necesario tomar en cuenta más variables como los años de trabajar en su vida, esquemas de compensaciones, etc.). Así mismo se sugiere tomar en cuenta sobre el estado de salud actual de los trabajadores para tener un mayor panorama de cómo el Burnout está afectando su estado de Salud y las consecuencias sobre la familia.

Se recomienda realizar el estudio con una muestra más amplia, con número igual de hombres y mujeres, a fin de establecer diferencias y correlaciones significativas, entre cada uno de los factores tanto sociodemográficos como laborales.

Los resultados en investigaciones futuras pueden ser más objetivos y reales si se crea en los trabajadores conciencia sobre la importancia que tiene el

que contesten honestamente cada uno de los reactivos, se les puede mencionar que al final de la investigación se les darán resultados generales, sugerencias y medidas preventivas para que en dado caso de presentar resultados negativos puedan ponerlos en marcha y atender el padecimiento.

Se recomienda también hablar con el dueño del establecimiento para permitir que la aplicación sea de forma individual, en un espacio donde no se tengan interrupciones para que los participantes se concentren en los instrumentos y de esta manera obtener resultados más confiables, haciendo hincapié en que el obtener una información verídica influirá directamente en el mejoramiento de su negocio, aunado a proporcionarle información para que pueda mejorar las condiciones laborales de su empresa.

Por último las pocas investigaciones en trabajos no necesariamente profesionales, nos da pie a que investiguemos en éstos, por lo que en futuras investigaciones resultaría interesante contrastar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en diferentes muestras.

# ANEXOS

**Cuestionario**  
**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?** Jesús Felipe Uribe Prado

**INSTRUCCIONES**

A Continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen seis opciones de respuesta y deberá colocar una “X” dentro del cuadro correspondiente según considere.

En el primer tipo encontrará una escala de la siguiente manera: Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA) y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

**Ejemplo:**

	<b>TD</b>				<b>TA</b>
<b>Considero que es importante asistir a fiestas</b>			<b>X</b>		

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda colocando una X dentro del cuadrante que corresponda según considere con qué frecuencia ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc. La escala que se presenta va de Nunca (N) a Siempre (S) y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

**Ejemplo:**

	<b>N</b>				<b>S</b>
<b>¿Con que frecuencia tienes sangrado por la nariz?</b>					<b>X</b>

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO**

**NO EXISTEN REPUESTAS BUENAS NI MALAS**  
**Sus respuestas son anónimas y confidenciales**  
**Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.**

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**  
**Puede Comenzar**

## **¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

### **BN 30**

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.

26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mí trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.

### **¿Con qué frecuencia...?**

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello.

- 50. Tienes molestias al orinar.
- 51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. e. Roncar).
- 52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
- 53. Sientes un nudo en la garganta.
- 54. Llegas a perder la voz.
- 55. Dejas de dormir por varios días.
- 56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
- 57. Sufres náuseas.
- 58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. e. Manejando, conversando).
- 59. Te duele el pecho.
- 60. Tienes molestias al defecar.
- 61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
- 62. Sufres diarrea.
- 63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
- 64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** sólo para **MUJERES**.

- 65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
- 66. Tienes problemas de erección.
- 67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
- 68. Tu menstruación es irregular.
- 69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
- 70. Durante tu período menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
- 71. ¿Qué edad tienes?
- 72. Sexo

73. Estado civil
74. Si tienes pareja, ¿cuántos años llevas con ella?
75. ¿Qué escolaridad tienes?
76. ¿Qué estudiaste?
77. ¿Tienes hijos?
78. ¿Cuántos?
79. En tu trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?:
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?
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? (En tu principal empleo).
85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
86. ¿Cuántos años has trabajado en tu vida?
87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
88. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
90. ¿En qué tipo de organización laboras?
91. ¿Qué tipo de contrato tienes?
92. ¿Tienes personas a tu cargo?
93. ¿Cuántas?
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
95. Si tomas algún medicamento, ¿Escribe cuál y para qué?
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.

98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
99. ¿Fumas?
100. ¿Cuántos cigarros fumas al día?
101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
102. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
103. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
104. ¿Haces ejercicio físico?
105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?

Hojas de Respuesta (F02)  
EMEDO®

**TD**

**TA \***

**Nunca**

**Siempre**

1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

**\*TD= Total Desacuerdo**  
**TA= Total Acuerdo**

31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					
55.					
56.					
57.					
58.					
59.					
60.					
61.					
62.					
63.					
64.					
65.					H
66.					H
67.					H
68.					M
69.					M
70.					M

*H= sólo hombres*

*M= sólo mujeres*

## Hojas de Respuesta (F02)

### EMEDO

Llene el espacio o marque con una "x"

71.		AÑOS				
72.	Masculino	Femenino				
73.	Con pareja	Sin pareja				
74.		Años				
75.	Primaria	secundaria	bachillerato	universidad	postgrado	
76.		Ocupación				
77.	Sí	No				
78.		Hijos				
79.	Operativo	Medio				
	Ejecutivo	Otro				
80.	Empleado	Comercio	Empresario	Prof. indepd.	otro	
81.	Directo	Indirecto				
82.		Trabajos				
83.		Actividades				
84.		Horas				
85.		Tiempo				
86.		Años				
87.		Empleos				
88.		Ascensos				
89.	\$	Mensuales				
90.	Pública	Privada				
91.	Obra deter.	Tiempo deter.	Tiempo indef.			
92.	Sí	No				
93.		Personas				
94.	Sí	No				
95.		Cuál				
		Para que				
96.		Tiempo				
97.	Sí	No				
		Tipo				
98.	Sí	No				
		Tipo				
99.	Sí	No				
100.		Cigarros				
101.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
102.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
103.		Horas por semana				
104.	Sí	No				
105.		Horas por semana				

ESCALA DE OPINIONES (SC-SPC)

Marque con una X las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( )  
 Viudo ( ) Divorciado ( ) Unión Libre ( ) Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral, a continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con una X a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: (TA) De Acuerdo: (A) Indeciso: (I) En Desacuerdo: (D)  
 Total Desacuerdo: (TD)

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
6. Mi jefe es comprensivo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
7. Me siento mal con lo que hago.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	(TA) (A) (I) (D) (TD)

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
17. Me disgusta mi horario.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
26. Mi trabajo me aburre.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
30. Me gusta el trabajo que realizo	(TA) (A) (I) (D) (TD)
31. No me siento a gusto con mis compañeros	(TA) (A) (I) (D) (TD)
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	(TA) (A) (I) (D) (TD)
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	(TA) (A) (I) (D) (TD)

## Referencias

- Acevedo, G. Martínez, G. Estario, J. (2007). *“Manual de Salud Pública Vol. 7”*. Colección Salud Ambiental. 1ª ed. Argentina: Encuentro.
- Alderete, M. Aranda, C. Salazar, J. Valencia, S. (2011, Abril-Junio) *“Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes de Secundaria”*. Revista de Educación y Desarrollo: 2: 14-22.
- Alonso, P. (2006). *“Diferencias en la Percepción de la Satisfacción Laboral en una Muestra de Personal de Administración”*. Boletín de Psicología: 88: 49-63.
- Álvarez, G. Arévalo, R. Miles, D. *“Determinantes de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Españoles”*. Organización: Recursos Humanos: 7: 56-62.
- Amaya, M. (2010). *“La Insatisfacción Laboral y sus Consecuencias en la Productividad de las Empresas Veracruzanas”*. Tesis-Monografía de Licenciatura. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Veracruzana.
- Atristain, C., & Mejia, J. (2000). *“Espíritu Emprendedor, Empresas Micro, Pequeñas y Medianas”*. En J. Alcérreca, & G. Robles, *“Administración, un Enfoque Disciplinario”*. México: Pearson.
- Atance, M. (1997). *“Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en Personal Sanitario”*. Revista Española de la Salud Pública: 71: 293-303.
- Barrow, C. (1996). *“La Esencia de la Administración de Pequeñas Empresas”*. México: Prentice Hall.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. 3ª ed. México: Prentice Hall / Pearson.
- Borobia, C. (2007). *“Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral”*. Manuales Profesionales la Ley. España: Grupo Wolters Kluwer.
- Borritz, M. Rugulies, R. Bjorner, J. Villadsen, E. Mikkelsen, O. Kristensen, T. (2006). *“Burnout Among Employees in Human Service Work: Design and Baseline Findings of the PUMA Study”*. Scandinavian: Journal of Public Health: 34: 49-58.
- Bosqued, M. (2008) *“Quemados: El Síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?”* España: Paidós.
- Bujalance, J. Villanueva, F. Guerrero, S. Conejo, J. González, A. Sepúlveda, A. Viñas, C. Castro, S. Martín, F. (2001). *“Burnout y Satisfacción Laboral de los Profesionales que Atienden a Pacientes Geriátricos”*. Revista Española de Geriátrica y Gerontología: 36(1): 32-40.
- Cabaleiro, V. (2010). *“Prevención de Riesgos Laborales: Guía Básica de Información a los Trabajadores en Prevención de Riesgos Laborales”*. 2ª ed. Vigo, España: Ideas Propias.
- Calvete, E. Villa, A. (2000). *“Burnout y Síntomas Psicológicos: Modelo de medida y relaciones estructurales”*. Ansiedad y Estrés: 6(1): 117-130.
- Camacaro, P. (2006). *“Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana (caso: aviación militar venezolana)”*. Tesis de Doctorado. Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas Venezuela.
- Cetina, R. Chan, A. Sandoval, L. (2006). *“Nivel Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Familiares”*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social: 44(6): 535-540.

- Cortes, J. (2007) *“Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo”*. 9ª ed. Madrid: Tebar.
- Cozby, P. (2005). *“Métodos de Investigación del Comportamiento”*. 8ª ed. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *“Innovaciones de la Administración”*. 5ª ed. México: Mc Graw Hill.
- Chu, C. (2003, invierno). *“De una Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo Hacia la Gestión Integradora de la Salud en el Lugar de Trabajo: Tendencias y Evolución”*. The Global Occupational Health Network: 6: 1 -10.
- Díaz, Y. Quijada, A. (2005). *“Relación Entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional”*. Tesis de Licenciatura. Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- Díaz, M. Stimolo, M. Caro, N. (2010). *“Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina”*. Medicina y Seguridad del Trabajo: 56: (218): 22-38.
- Dickson, F. (1998). *“El Éxito en la Administración de las Empresas Medianas y Pequeñas”*. México: Diana.
- Durau. A. (1987). *“La educación de los trabajadores y su participación en los programas de salud ocupacional”*. Temas de Salud Ocupacional: 54: 1-17.
- Espinosa, S. Quintana, L. (2010). *“Relación entre Burnout y Autoevaluación del Desempeño en una muestra de trabajadores mexicanos”*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Fernández, E. (2010). *“Administración de Empresas: Un Enfoque Interdisciplinar”*. España: Paraninfo.

- Fernández, E. Junquera, B. Del Brío, J. (2008). *“Iniciación a los Negocios. Aspectos Directivos”*. España: Paraninfo
- Fernández, M. (2008, Octubre-Diciembre) *“Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: Tres Estudios Fácticos”*. *Ciencia y Trabajo*: 10 (30): 120-125.
- Fernández, R. (2008). *“Manual de Prevención de Riesgos Laborales Para no Iniciados”* 2ª ed. España: Editorial Club Universitario.
- Figueiredo, H. García, J. Gil, P. Grau, E. (2012). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería”*. *Psicothema*: 24 (2): 271-276.
- Fuentes, J. (2007). *“Incidencia de la Satisfacción Laboral Docente y el Ambiente de Aula en el Rendimiento Académico de los Estudiantes Universitarios”*. Tesis de Doctorado. Ciencias de la Educación. Universidad de Sevilla. España.
- Fuertes, J. (2004) *“Acoso laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo”*. España: Arán Ediciones.
- Garza, R. (2000, octubre-diciembre). *“Creación de PYMES: Objetivo Emprendedor”*. *Ingenierías*: III (9): 54-58.
- Gil Monte, P. Peiró J. (2007) *“Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse”*. España: Síntesis, S.A
- Gomero, R. Zevallos, C. Llapyesan, C. (2006). *“Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud ocupacional”*. *Revista Médica Herediana*: 17 (2): 105-108.
- González, M. (1999). *“Recursos Humanos: Propuesta de Diseño de un Paquete de Descripciones de Puestos para una Micro Empresa de*

- Tractopartes*". Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- González, N. (2008). *"Prevalencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de Docentes Universitarios"*. Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social: 4 (3): 67-89.
  - Guerrero, J. Amell, I. Cañedo R. (2004, sept – oct). "Salud Ocupacional: Nociones Útiles para los Profesionales de la Información". ACIMED: Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en Salud: 12 (5): 1-22.
  - Guzmán, A. (2012) *"Los Riesgos laborales en las Áreas de Trabajo del Hospital Less-Loja"*. Tesis Licenciatura. Colegio Iberoamericano Bilingüe San Agustín. Ecuador.
  - Hernández, S.R. (2010). Metodología de la Investigación. 5ª Ed. México: Mc Graw Hill.
  - Herruzco, J. Moriana, J. "Estrés y Burnout en Profesores". (2004). International Journal of Clinical and Health Psychology: 4 (3): 597- 621.
  - Hoyos, M. Márquez, F. Pereda, L. Yáñez, M. (2009). *"Síndrome de Burnout en Médicos y Personal Paramédico"*. Salud Mental: 32: 399-404.
  - Isla, P. (2006). *"Los Procesos Asistenciales en las Personas Trasplantadas, el Caso de Trasplante de Riñón y Páncreas"*. Tesis de Doctorado. Departamento de Salud Pública. Universidad de Alicante. España.
  - Jiménez, A. González, C. Reyes, D. (2009). *"Satisfacción Familiar y Laboral de Mujeres con Distintas Jornadas Laborales en una Empresa Chilena de Servicios Financieros"*. "Acta Colombiana de Psicología: 12 (1): 77-83.
  - Kornblit, A. Méndez, A. (2008). *"La Salud y la Enfermedad: Aspectos Biológicos y Sociales"*. Reedición. Buenos Aires: Aique.

- López, A. González, F. Morales, M. Espinoza, C. (2006). *“Síndrome de Burnout en Residentes con Jornadas Laborales Prolongadas”*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social: 45 (3): 233-242.
- Luna, N. Vásquez, C. (2011). *“Síndrome del Quemado Burnout y la Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermeras del Servicio de Cirugía del Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la Ciudad de Quito Periodo Octubre del 2010 a Marzo del 2011”*. Tesis Licenciatura. Escuela de Enfermería. Facultad de Ciencias de la salud y del Ser Humano. Universidad Estatal de Bolívar. Colombia.
- Madero, J. Ulibarri, H. Pereyra, A. Paredes, F. Briceño, M. (2013). *“Burnout en Personal Administrativo de una Institución de Educación Superior Tecnológica de Yucatán, México”*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala: 16 (2): 741-763.
- Martínez, C. López, G. (2005). *“Características del Síndrome de Burnout en un Grupo de Enfermeras Mexicanas”*. Archivos en Medicina General: 7 (1): 6-9.
- Maslach, C. Schaufeli, W. & Leiter, M (2001). *“Job Burnout”*. Annual Review of Psychology: 52: 397-422.
- Matud, M. García, M. Matud, M. (2002). *“Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza”*. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud / International Journal of Clinical and Health Psychology: 2: 451-465.
- Medina, G. (2004). *“El síndrome de Burnout en Ejecutivos de Recursos Humanos”*. Tesis de Maestría. Departamento de Psicología. Escuela de Ciencias Sociales. Universidad de las Américas. Puebla.

- Moreno, M. Ríos, M. (2010). *“Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante”*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: 26 (3): 255-265.
- Muchinsky, P. (2007). *“Psicología Aplicada al Trabajo”*. 8ª ed. México: Thomson.
- Navarro, A. (2006). *“Hostelería y Turismo: Manual para Regiduría de Pisos”*. Paraninfo.
- Newell, S. (2002) *“Creando Organizaciones Saludables: Bienestar, Diversidad y Ética en el Trabajo”*. USA: Thomson.
- Noriega, M. (1995, Enero). *“La realidad latinoamericana frente a los paradigmas de investigación en salud laboral”*. Salud de los trabajadores: 3 (1): 13-20.
- Noriega, M. (1989). *“En defensa de la salud en el trabajo”*, México: Situam.
- Olivares, S. González, M. (2009). *“Psicología del Trabajo”*. México: Grupo Editorial Patria.
- Organización Internacional del Trabajo (2008) *“Introducción al Estudio del Trabajo”*. 4ª ed.” Limusa.
- Ortega, C. López, F. (2004) *“El Burnout o Síndrome de Estar Quemado en los Profesionales Sanitarios: Revisión y Perspectivas”*. International Journal of Clinical and Health Psychology: 4 (1): 137-160.
- Pardo, A. (2010). *“Cuestiones Básicas de Bioética”*. España: Ediciones Rialp.
- Parra M, (2003). *“Conceptos básicos en salud laboral”*. Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Peña, G. (2006). *“Una Introducción a la Psicología”*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Caracas: Cañoto y Santalla Editores

- Pérez, O. (2010). *"Inconstitucionalidad del Acuerdo gubernativo 625-2007 Fijación del Salario Mínimo y Violación al Principio de Igualdad Constitucional"*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos Guatemala. Guatemala.
- Pick, S. López, A. (2007) *"Cómo investigar en Ciencias Sociales"*. 5ª Ed. México: Trillas.
- Pinzón, B. (2004). *"Estilos de Apego, Soledad, Dependencia Interpersonal y Valoración de la Relación de Pareja"*. Tesis de Licenciatura. Universidad de las Américas. Puebla. México.
- Press, E. (2008). *"Psicología de las Organizaciones"*. 2ª ed. Argentina: Ediciones Macchi.
- Ramírez, A. Benítez, J. (2012). *"Satisfacción Laboral en una Institución Educativa de Nivel Superior del Estado de México"*. Acta Universitaria. Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado: 22 (8): 33-42.
- Robbins, S. (2009). *"Comportamiento Organizacional"*. 13ª ed. México: Pearson.
- Robles, G. Alcérreca, J. (2000). *"Administración, un Enfoque Interdisciplinario"*. México: Pearson.
- Rodríguez, A. (2006). *"Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria y Secundaria"*. Revista Colombiana de Psicología: 15 (1): 81-89.
- Rodríguez, J. (2010). *"Administración de Pequeñas y Medianas Empresas"*. 6ª ed. México: Thompson.
- Rosales, Y. Cobos, D. (2011). *"Diagnóstico del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados"*. Medicina y Seguridad del Trabajo: 57 (225): 55-61.

- Rubio, A. (2006). *“Competitividad y Recursos Estratégicos en las PYMES”*. Revista de Empresa: La Fuente de Ideas del Ejecutivo: 17: 32-47.
- Sánchez, A. (2007). *“Condiciones Laborales para la micro, pequeña y mediana empresa: un enfoque regulatorio diferente”*. En Bouzas Alfonso (Coordinador). Propuestas para una reforma laboral democrática, Cámara de Diputados/Grupo parlamentario del PRD: 63:82.
- Schaufeli, W. (1999). *“Evaluación de Riesgos Psicosociales y Prevención del Estrés Laboral: Algunas Experiencias Holandesas”*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: 18: 2: 147–171.
- Sonia, P. (1999). *“Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC”*. Perú
- Suares, L. Zamora, A. (2004). *“La Manifestación del Síndrome de Burnout en los Profesores de Primaria de la Zona Baja del Municipio de Chimalhuacán”*. Tesis de Licenciatura. Departamento de Psicología. Ciencias Sociales y Humanidades. Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- Uribe, F. (2008). *“Psicología de la Salud Ocupacional en México”*. México: UNAM: Facultad de Psicología: Prado.
- Uribe, F. (2010). *“Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout) Manual de aplicación e interpretación”*. México: Manual Moderno.
- Véliz, M. (2009) *“Estrés laboral en médicos de servicios de urgencia del policlínico “Mario A. Pérez” de Sagua la Grande”*. Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias: 8: 2: 1518-1525.
- Vidal, E. (1998). *“La Problemática de la Planeación Financiera en las Micro y Pequeñas Empresas en México”*. Universidad Panamericana. México

## Referencias Electrónicas.

- Alvarado, C (s.f.). “Historia de la Salud Ocupacional”. [http://www.bvsde.paho.org/cursoa\\_epi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf). Recuperado el 15 de Agosto de 2013 de: [http://www.bvsde.paho.org/cursoa\\_epi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf).
- Castillo, S. Ulloa, S. Barrera, M. (2004). “*Participación del Usuario Interno en las Etapas del Cambio*”. Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar. Instituto de Salud Pública. Universidad Austral de Chile. Recuperado el 17 de Agosto de 2013 de: [http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/La%20Sereña%202004/Participacion\\_del\\_usuario\\_interno.pdf](http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/La%20Sereña%202004/Participacion_del_usuario_interno.pdf)
- Consejo de la comunicacion. (2010). “*Pepe y Toño*”. Recuperado el 14 de julio de 2013, de: [www.pepeytoño.com.mx](http://www.pepeytoño.com.mx)
- Diario Oficial de la Federación del 30 de Junio. (2009). “*Clasificación de las Empresas de Acuerdo a su Tamaño en México*”. Recuperado el 22 de mayo de 2013, de: <http://www.observatoriopyme.org/encuestas-y-estudios/clasificacion-de-las-empresas-de-acuerdo-a-su-tamano-en-mexico/>
- Mansilla, F. (2009). “*Estrés Laboral*”. Recuperado el 01 de Junio de 2013, de: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml)
- Morón, M. (2013) “*¿Estás Quemada? Conoce el Síndrome de Burnout*”. Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de <http://www.mujerlider.es/tag/burnout/>
- Nieto, H. (2000) Salud laboral: “*La Salud de los Trabajadores de la Salud*”. Recuperado el 03 de Junio de 2013, de: [http://www.fmed.uba.ar/depto/sal\\_seg/la\\_salud\\_de\\_los\\_trabajadores\\_de\\_la\\_salud.pdf](http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/la_salud_de_los_trabajadores_de_la_salud.pdf)

- Sánchez, C (2010). *“Insatisfacción Laboral”*. Recuperado e 22 de Julio de 2013 de: <http://es.shvoong.com/law-and-politics/labor-law/2093457-insatisfacci%C3%B3n-laboral/>
- Toro, L. (2007). *“McClelland”*. Recuperado el 29 de Mayo de 2013 de: <http://mcclellandrrhh.blogspot.mx/>
- Torrealba, B. Vera, E. Cortés, D. (2007). *“Expectativa de Vroom”*. Recuperado el 12 de Julio de 2013 de: <http://expectativadevalencia.blogspot.com>
- Valencia, M (2011). *“Desempleo e Insatisfacción Laboral en México”*. Recuperado el 31 de Octubre de 2013 de: <http://suite101.net/article/desempleo-e-insatisfaccion-laboral-en-mexico-a56275>
- Zorrilla, J. (2004) *“La Importancia de las PYMES en México y para el Mundo”*. Recuperado el 22 de Octubre de 2013 de: <http://www.gestiopolis.com/canales2/economia/pymmex.htm>