



**UNIVERSIDAD LATINA**

**CAMPUS CUERNAVACA**

**CON INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO CON CLAVE: 8344-25**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**T E S I S**

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO SOBRE EL SÍNDROME DE  
DESGASTE OCUPACIONAL, EN UNA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES EN TIEMPOS DE PANDEMIA: COVID-19**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA**

**AYLEEN VICTORIA CRUZ CORTES**

**ASESOR DE TESIS**

**DRA. OLGA MARÍA SALINAS AVILA**

**COMITÉ REVISOR**

**MTRA. ROSA MARÍA BÁEZ ORTIZ**

**MTRA. LETICIA CORTES CABRERA**

**CUERNAVACA, MORELOS**

**DICIEMBRE 2021**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## DEDICATORIAS

*A mi rosa, esa amada rosa que, aunque no este presente para ver la finalización de todos estos años de trabajo, si lo está en el espíritu de este proyecto.*

*A ese intenso color dorado que siempre guía mis pasos, sin importar lo oscuro del camino, gracias por alumbrar mis luces y sombras para hacerme un mejor ser humano.*

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres y mi hermana, las personas que han permitido y contribuido a que todo mi potencial fuera pulido por mi paso en el ámbito académico.

A mi madre, sobre todo por haberme inculcado el amor por aprender, siempre aprender, el aprender es un arte y una de las mayores expresiones de amor.

A mis profesores, por acompañarme durante todo el recorrido de la licenciatura y mostrarme el camino de la humildad para interactuar con el mundo, en el contexto de la carrera que decidí estudiar.

Al Maestro David, a la Maestra Ariani y al Doctor Quiroz, les agradezco de forma profunda todas sus palabras y enseñanzas, sin ustedes habría abandonado la carrera en sus comienzos sin dar oportunidad a la duda.

A mi colega de licenciatura Leidy Candelaria Mendoza, la cual me acompañó por todas las altas y bajas, no solo de la investigación, sino también de la carrera, sin ella la licenciatura hubiera sido menos divertida de lo que fue.

A mi directora de carrera y asesora de tesis, Doctora Olga, muchas gracias por su infinita paciencia aún en los peores momentos.

Al Doctor Jonatán Ferrer, sin sus enseñanzas y sus consejos, la escritura de esta tesis y otros trabajos habría sido poco menos que prosaica, muchas gracias por la valiosa información que me compartió en cada una de sus clases.

Y en general a todas aquellas personas que me acompañaron en este increíble camino que fue la educación superior.

Debemos dejar ir la vida que habíamos planeado,  
para vivir la que nos espera.

(Joseph Campbell)

# ÍNDICE

<i>DEDICATORIAS</i>	2
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	3
<i>ÍNDICE DE GRÁFICAS</i>	6
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	8
<i>RESUMEN</i>	9
<i>INTRODUCCIÓN</i>	10
<i>CAPITULO I</i>	14
1.2 ANTECEDENTES	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.2 PREGUNTAS SECUNDARIAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.3 OJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Objetivo general de la investigación	20
1.3.2. Objetivos específicos de la investigación	20
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. Alcances de la investigación	23
1.5.2. Limitaciones de la investigación	23
<i>CAPITULO II MARCO TEÓRICO</i>	24
2.1 Introducción	24

2.3 Trabajo	25
2.3.1 Empleo	29
2.3.2 Empleados	35
2.3.3 Empleadores	38
2.3.4 Condiciones Laborales	41
2.3.5 El Trabajo en Línea o a Distancia	47
2.4 Salud	51
2.4.1 COVID-19	55
2.4.2 Problemas de Salud Emocional	58
2.4.3 Estrés	60
2.4.4 Desgaste Ocupacional	64
2.5 NOM-035	67
2.5.1 Legislaciones en Materia Laboral Mexicana	69
<i>CAPITULO III METODOLOGÍA</i>	73
3.1 Enfoque de la Investigación	73
3.2 Muestra	74
3.3 Instrumentos y Materiales	75
3.4 Procedimiento	77
<i>CAPITULO IV. RESULTADOS</i>	79
<i>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</i>	108
5.1 Conclusiones	108
5.2 Propuesta de Intervención	110

La psicología positiva _____	111
Mindfulness o Atención Plena _____	112
Relación Atención Plena y Burnout _____	113
Instrumento Base _____	116
<b>ANEXOS _____</b>	<b>122</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____</b>	<b>130</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Aceptación del Consentimiento Informado. _____	79
Gráfica 2. Sexo de los Participantes. _____	80
Gráfica 3. Edad de los Participantes. _____	81
Gráfica 4. Cargo de los Participantes. _____	81
Gráfica 5. Primera Pregunta de la Escala. _____	82
Gráfica 6. Segunda Pregunta de la Escala. _____	83
Gráfica 7. Tercera Pregunta de la Escala. _____	84
Gráfica 8. Cuarta Pregunta de la Escala. _____	84
Gráfica 9. Quinta Pregunta de la Escala. _____	85
Gráfica 10. Sexta Pregunta de la Escala. _____	86
Gráfica 11. Séptima Pregunta de la Escala. _____	87
Gráfica 12. Octava Pregunta de la Escala. _____	88
Gráfica 13. Novena Pregunta de la Escala. _____	88
Gráfica 14. Décima Pregunta de la Escala. _____	89

Gráfica 15. Onceava Pregunta de la Escala.	90
Gráfica 16. Doceava Pregunta de la Escala.	91
Gráfica 17. Treceava Pregunta de la Escala.	91
Gráfica 18. Decimocuarta Pregunta de la Escala.	92
Gráfica 19. Decimoquinta Pregunta de la Escala.	93
Gráfica 20. Decimosexta Pregunta de la Escala.	94
Gráfica 21. Decimoséptima Pregunta de la Escala.	94
Gráfica 22. Decimoctava Pregunta de la Escala.	95
Gráfica 23. Decimonovena Pregunta de la Escala.	96
Gráfica 24. Vigésima Pregunta de la Escala.	97
Gráfica 25. Vigésima Primera Pregunta de la Escala.	97
Gráfica 26. Vigésima Segunda Pregunta de la Escala.	98
Gráfica 27. Vigésima Tercera Pregunta de la Escala.	99
Gráfica 28. Vigésimo Cuarta Pregunta de la Escala.	100
Gráfica 29. Vigésimo Quinta Pregunta de la Escala.	101
Gráfica 30. Vigésimo Sexta Pregunta de la Escala.	102
Gráfica 31. Vigésimo Séptima Pregunta de la Escala.	103
Gráfica 32. Vigésimo Octava Pregunta de la Escala.	104
Gráfica 33. Vigésimo Novena Pregunta de la Escala.	105
Gráfica 34. Trigésima Pregunta de la Escala.	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Propiedades de la EMEDO. _____	77
Tabla 2. Puntuaciones Obtenidas con la EMEDO. _____	107
Tabla 3. Programa de Intervención con Personal de Salud. _____	117
Tabla 4. Propiedades Psicométricas de la FFMQ. _____	117
Tabla 5. Ítems que mide la FFMQ. _____	121

## RESUMEN

El trabajo actual tuvo como finalidad el hacer un análisis descriptivo de los resultados de la evaluación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), aplicada a una muestra aleatoria de un empresa de Telecomunicaciones con una  $n=50$ , los resultados obtenidos de la prueba mexicana de Desgaste Ocupacional revelaron un punto de aparición alto en las tres variables que mide la escala, de igual forma los resultados apuntan a que las mujeres presentan una mayor incidencia de este fenómeno en tres categorías.

De igual manera se hicieron los análisis estadísticos correspondientes a los resultados, tanto de forma general como específica, género y variable, al final del mismo, se presentó una discusión sobre los datos obtenidos y la importancia de hacer intervenciones en estos ámbitos laborales para retomar los criterios mencionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las leyes mexicanas para la prevención del desgaste laboral.

Palabras Clave:

Síndrome de Burnout, Desgaste Profesional, Síndrome de Desgaste Profesional, Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional.

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el principio de evaluar los niveles de desgaste ocupacional y cómo tuvieron un gran despliegue en la actualidad, la población mundial lleva alrededor de un año remitido a una situación de confinamiento debido a la pandemia.

El gobierno dijo, que para mantener la seguridad médica debíamos trasladar el trabajo presencial a un entorno remoto, el llamado “Home Office” vino a revolucionar las vidas de todos, pero sobre todo de la vida escolar y laboral.

Esto lleva a reflexionar, en donde es que quedaron las divisiones del trabajo-hogar, hasta que punto se vieron afectadas las rutinas laborales y de descanso en la vida de las personas que ahora han permanecido por tiempo prolongado dentro de sus hogares, como es que lograrían llevar esta separación, los primeros reportes del desgaste ocupacional vinieron del personal médico al frente de la contención de la pandemia, pero pronto se vería que no solo ellos eran un personal muy afectado.

Los horarios que separaban el camino rumbo a las plazas laborales ahora se veían anulados con la única distancia de moverse de la cama al ordenador y de vuelta, por lo tanto, más horas en el ordenador implican más horas de trabajo, pero ¿Y entonces en qué momento se descansa?, esta es una pregunta que vale la pena plantearse, la creación de nuevos protocolos

para el manejo de horarios en envío de correos, llamadas, o inclusive las reuniones.

De igual manera se plantea la pregunta sobre como separar, la semana laboral del fin de semana, en que lugar quedan los descansos y la socialización laboral.

Es por ello, que ante este panorama el llevar a cabo una evaluación sobre los niveles de desgaste ocupacional, son imprescindibles para el conocimiento de la salud mental de los trabajadores mexicanos.

El presente trabajo, quedará desglosado en una serie de cinco apartados, cada uno correspondiente a un capítulo, el primero de ellos comienza una vez dada la introducción, posteriormente se pasará a hacer mención de los antecedentes de la investigación, el planteamiento del problema de investigación, se describirán las preguntas secundarias de investigación, a las que busca dar respuesta este escrito, luego se describirán los objetivos tanto el general como los específicos de la investigación, posteriormente se describirá la justificación de la presente investigación, sus alcances y limitaciones, con los cuales se cierra el primer capítulo mencionado.

Continuando con el segundo apartado correspondiente al presente trabajo, se presentará el marco teórico de la investigación, el cuál se encuentra repartido en cuatro temas principales, que corresponden a la introducción, el trabajo como concepto general, el cuál a su vez se encuentra dividido en los apartados, de empleo, empleados, empleadores, condiciones laborales descritas desde la materia laboral mexicana junto con sus normativas, y por último el

trabajo en línea o a distancia. Después se describe el concepto de salud como concepto principal y de ahí este se divide en el COVID-19, los problemas de salud emocionales, el estrés y por último el Desgaste Ocupacional el cuál es el centro de esta investigación. Por último, como concepto general se hablará de la NOM-035 y de ella, sobre las legislaciones en materia laboral mexicana, tema con el que se da por concluido el segundo capítulo del trabajo.

Pasando al tercer apartado, se realizará una descripción detallada sobre la metodología aplicada en el presente trabajo, la cual esta desglosada en el enfoque de la investigación, la muestra que se utilizo para llevar a cabo la medición del Desgaste Ocupacional, los instrumentos y materiales que permitieron llevar a cabo dicha exploración, y por ultimo el procedimiento que se llevo a cabo para la aplicación y calificación de la escala aplicada de forma digital vía formato Forms.

El cuarto capítulo, consiste básicamente en los resultados y su explicación acompañada de graficas y tablas, de cada una de las preguntas que conformaron el cuestionario aplicado y la descripción detallada de los resultados encontrados en la medición.

El quinto capítulo, esta dedicado a las conclusiones y las propuestas de intervención que son viables de ser adoptadas en el escenario donde se llevo a cabo el estudio, los dos apartados principales de los que consta este capítulo son el de conclusiones y el de la propuesta de intervención, la cuál se encuentra dividida, en una pequeña reseña

sobre como funciona o que implica la psicología positiva, un apartado en el que se habla sobre el mindfulness o atención plena que es una herramienta que esta teniendo mucha utilidad en diversos campos de psicología para ayudar a disminuir los niveles de estrés en las personas, dotándolas de mejores estrategias de afrontamiento a situaciones de desequilibrio en diversos ámbitos, aunque principalmente en el laboral, el siguiente apartado es la relación que existe entre esta técnica de atención plena y el Burnout o el Síndrome de Desgaste Ocupacional, y por último se hace una presentación de un posible instrumento base con el que poder trabajar a la población que muestra signos de desgaste ocupacional.

Finalizando los capítulos se hace un cierre en donde se encuentran los anexos de la investigación y sus referencias bibliográficas para la consulta de las fuentes.

# **CAPITULO I**

En el presente capítulo se describirá, tanto el planteamiento de problema como las preguntas secundarias de investigación, al igual que los objetivos, los cuales serán divididos en un apartado de generales y específicos, por último, se describirán los alcances y limitaciones encontrados en esta investigación.

## **1.2 ANTECEDENTES**

Originalmente el Síndrome de desgaste o agotamiento profesional, no se conocía como tal, ya que esta es una traducción al español, de un término acuñado y descrito por el psicólogo norteamericano Herbert Freudenberger al principio de los años setenta. (Neckel et al., 2017) Hasta antes de esas fechas, las menciones en la literatura eran vagas, y como en toda buena historia, bastante imprecisas, aunque hubieron notas de lo que iba a detonarse como el estudio complejo de la actualidad en muchas de las situaciones post-guerra, la segunda guerra mundial cuyas huellas han dejado su marca en demasiadas disciplinas y no se podría esperar menos de la psicológica, que se encuentra tan relacionada con las primeras pruebas psicométricas y el desarrollo de los primeros parámetros que indicaran un correcto espectro de la línea salud-enfermedad.

Esta aparición se da a través de observaciones que lleva a cabo el psicólogo tanto en el mismo como en otros profesionales de la rama de la salud que compartían

trabajo, ya que se dio cuenta que después de cierto tiempo, los profesionales comenzaban a perder parte de su idealismo, su humor comenzaba a decaer y la actitud de servicio hacía las personas que habían de dirigir sus atenciones comenzaba a mermar.

Este término en un principio hizo alusión a los efectos que se presentaban en las personas debido al consumo crónico de sustancias, un inicio muy poco alentador, pero que entraba en el terreno de la comparación, debido a que para el psicólogo este término hacía referencia a la gradual disminución emocional, la pérdida de la motivación y la pérdida de compromiso de la que eran presas el personal de salud del Hospital St Mark's. (Neckel et al., 2017)

Otra forma de definirlo es como, "El padecimiento derivado del estrés crónico en el lugar del trabajo, hace referencia a los empleados que experimentan situaciones de estrés continuo en el ambiente laboral y que ahora se está extendiendo al trabajo en línea, las personas que los padecen presentan una pérdida de la capacidad con la que cuentan para hacer frente a la tensión laboral, se sienten siempre cansados, desmotivados y su productividad baja casi por completo". (Herra, 2020).

Pese a la aplicación del término y una definición que pronto desembocaría en la presentación de un cuadro sintomático en donde se le tiene como síndrome, es de considerarse el hecho de que no es así en todas partes del mundo, hay países donde todavía no se le reconoce como un desorden mental, tal y como lo plantean (Heinemann & Heinemann, 2017) en su investigación sobre burnout, esto se debe a que gran parte de la investigación en el campo carece de una etiología específica, que lo deja fuera del DSM-IV y su versión más reciente el V.

Sin embargo, en una publicación de un medio de noticias se hace mención de que es posible que la siguiente edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades, mejor conocida como (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya se encuentre incluido el Síndrome de Agotamiento Profesional mejor conocido como Burnout. (Juárez, 2021).

En el ámbito mexicano no hay información o mediciones que se hayan hecho sobre el Síndrome de Desgaste Ocupacional en empresas de Telecomunicaciones, sin embargo existe un estudio precedente, llevado a cabo en los países latinoamericanos de Colombia y Venezuela en una compañía de telefonía celular privada, en donde los autores mencionan que debido a los cambios en proyectos de ley que se dieron en esa zona, “Los vendedores de telefonía móvil, están sometidos a un constante estrés, no solo por cumplir con sus proyectores personales, sino también por la presión que ejerce la jefatura por cumplir con las expectativas de la organización” (Bruges et al., 2020).

En el marco de los antecedentes toda la información descrita hasta el momento cumple la función de precursor a el desglose de los temas centrales correspondientes a esta investigación, continuando así con una serie de definiciones del trabajo que se irán abriendo hasta la entrada del teletrabajo o Home Office, la modalidad que atañe a los propósitos descritos al comienzo de este trabajo.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tal y como lo menciona (Gil-monte et al., 2005) en su estudio sobre el síndrome de Bournout, “El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social”.

Pero no solo eso en la actualidad la aparición de las tecnologías de la información y su mejoramiento en los ámbitos laborales han dado paso a que aparezca el denominado “Home Office” o trabajo desde casa, aumentando así el nivel de desgaste a nivel cognoscitivo presente en las personas cuya diferenciación del espacio familiar al espacio laboral a comenzado a desaparecer.

Si bien este fenómeno no es algo nuevo, la actualidad y la pandemia en la que se está viviendo a lo largo y ancho del planeta ha dejado de manifiesto la necesidad de estudiar más a profundidad el síndrome del trabajador quemado, sí se retoma lo mencionado por (Morales & Murillo Hidalgo, 2015) “El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor

de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”

Aunque no se encuentre catalogado de forma precisa en ninguno de los manuales principales de diagnóstico cabe recalcar que este tipo de agotamiento como afectación en la sociedad se ha vuelto más evidente, inclusive en las leyes mexicanas, la aparición de la NOM-035 del estrés laboral que entro en vigor en el año pasado, es una llamada de atención al tomar acciones tanto de investigación como de prevención en estas áreas.

Es por estas razones que es de suma importancia realizar mediciones sobre el estado actual de los niveles de Desgaste Ocupacional, sobre todo en una muestra laboral de Telecomunicaciones, dando como resultado la pregunta central de la investigación.

¿Como se encuentran los niveles de desgaste ocupacional, en una empresa en telecomunicaciones, en tiempos de pandemia: COVID-19?

## 1.2 PREGUNTAS SECUNDARIAS DE INVESTIGACIÓN

Con base en la pregunta del planteamiento del problema se derivan las siguientes interrogantes secundarias:

- 1.- ¿Qué es el Desgaste ocupacional o Síndrome de Burnout?
  
- 2.- ¿Cuáles son las causas del síndrome de Desgaste Ocupacional en la población laboral mexicana?
  
- 3.- ¿Existe una diferencia en cuanto a la literatura sobre los niveles presentados en el modelo presencial con respecto al trabajo en línea?
  
- 4.- ¿Cómo ha evolucionado el Desgaste Ocupacional o Síndrome de Burnout en el ámbito laboral actual?
  
- 5.- ¿Cuáles son los principales indicadores que miden el Desgaste Ocupacional o Síndrome de Burnout?

## **1.3 OJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general de la investigación**

El objetivo de este estudio es explorar los niveles de Desgaste Ocupacional en los colaboradores de una compañía de Telecomunicaciones en Tiempo de Pandemia, a través de una escala tipo lickert conocida como EMEDO, para generar una propuesta de programa de intervención con base en la atención plena.

### **1.3.2. Objetivos específicos de la investigación**

- 1.- Identificar los niveles de Descaste Ocupacional en al ámbito de las Telecomunicaciones.
- 2.- Delimitar las características que presentan las personas con Desgaste Ocupacional.
- 3.- Describir los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento EMEDO.
- 4.- Generar una discusión sobre el incremento de los niveles de Desgaste Ocupacional, en la labor vía Online.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

De conocimiento a la autora del presente trabajo, las experiencias narradas por conocidos en el ámbito empresarial y las modificaciones que se tuvieron que generar para establecer herramientas de trabajo que permitieran la migración a línea, se han combinado con las dificultades propias del encierro.

Es por lo que es pertinente dar a conocer los cambios que se generaron en un síndrome como lo es el conocido Burnout o Desgaste Ocupacional, ya que como lo menciona (Maslach, Schaufeli y Leiter,2001):

“El ritmo cada vez mas frenético de la sociedad, tiene como resultado presiones que provienen de una amplia variedad de fuentes, incluyendo el trabajo, el estrés se ha convertido en una palabra cada vez mas empleada para describir muchas situaciones complejas en las relaciones laborales, el interés y severidad del problema se refleja en el creciente número de investigaciones sobre docentes y el síndrome de Desgaste Ocupacional”.

Si bien esto se aplico únicamente para el ámbito docente, tal y como se refiere en esta investigación los alcances al terreno empresarial son mayores de lo que se había considerado en un principio.

Sin embargo, en la actualidad el fenómeno ha evolucionado para dar cabida a muchas otras profesiones que están expuestas a los factores que lo generan, como lo es el ámbito laboral.

Ahora bien, de acuerdo a lo mencionado con la aparición de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, análisis y prevención, el Desgaste Ocupacional en el terreno laboral mexicano ya tiene un foco de atención provisto por las autoridades y sus investigaciones en circunstancias presenciales, esto puede ser diferente en las circunstancias actuales.

Es así, que sobre el terreno de los cambios se espera que con esta investigación se detone un sondeo sobre las dificultades y problemas de salud mental que ha traído como resultado estos tiempos de pandemia, para la toma de decisiones sobre la prevención del síndrome objeto de este estudio.

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Alcances de la investigación**

El presente estudio, tiene como única finalidad el realizar un análisis descriptivo de la situación presentada al interior de una empresa de Telecomunicaciones sobre la presencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional, para servir de referencia a futuras investigaciones y planes de intervención para su afrontamiento y disminución.

### **1.5.2. Limitaciones de la investigación**

Se considera que dos de las principales limitaciones con las que se cuenta en el presente estudio son:

- La resistencia ante la aplicación del cuestionario.
- Por otro lado, también se encuentra presente la diferencia en las mediciones obtenidas con mediciones anteriores, ya que solamente se hace en el supuesto de la literatura.

# CAPITULO II MARCO TEÓRICO

## 2.1 Introducción

En este segundo capítulo se hablará sobre los antecedentes históricos del Síndrome de Desgaste Ocupacional o Burnout, su aparición en el ámbito laboral y los elementos que componen la medición de sus características en los trabajadores de la actualidad.

De igual forma se hará un desglose con la información pertinente para entender todo el contexto que engloba esta investigación, ya que se ha de tener en cuenta que el Burnout o Síndrome de Desgaste Ocupacional, no es un tema novedoso, ni mucho menos, quizás vendría a bien decir, que lo novedoso es la forma en la que los niveles comienzan a dejar las sombras para abrir una ventana a los tiempos post-modernos, en donde el trabajo no solo es visto como un medio para obtener beneficios económicos y sociales como hasta finales del siglo pasado se había visto, sino que ahora es un fin en sí mismo, donde la palestra de las emociones “positivas” se entrelazan con panoramas en donde el ámbito laboral se vuelve clave para sentir que se posee un propósito.

Es por esta razón que, aunque no hay gran cortina del misterio detrás de la información obtenida, si esto se relaciona con la actualidad se puede encender un camino de luz para seguir hacia adelante en el propósito psicológico de mejorar las condiciones de salud de la población.

En lo posterior no solo será material centrado en el ámbito laboral, que en teoría es el que más compete en el tema que se ocupa, también, se recabaran datos, desde las teorías de la satisfacción en la propuesta humanista, la razón por la cual se perpetua un estado de alerta que interrumpe el descanso en la teoría conductista, y desde luego las consecuencias legales que han comenzado a aparecer al ser el trabajo un propósito en si mismo y no un medio, tal y como lo ha hecho la aparición de la NOM-035 en México, una ley, que en sus especificaciones es altamente alentadora para el campo de la salud laboral mexicana, pero que a la par pone en jaque la idiosincrasia con la que se a tomado el trabajo hasta la actualidad, en donde antes se consideraba el “estrés” o el estar “estresado” una mera queja por parte de los altos mandos, en como justificaban sus trabajadores el no querer cumplir con sus obligaciones del día a día.

## **2.3 Trabajo**

El trabajo tiene diversas definiciones y es entendido de diversas formas a lo largo y ancho de este planeta, así como a lo largo de la historia ha ido variando en sus formas, con anterioridad aunado a los comienzos de la humanidad el trabajo se tomaba como algo mucho mas manual, largas jornadas en el campo, los hornos o la fragua, pero al igual que los seres humanos los tipos de empleos desempeñados se han ido modernizando, en la actualidad son mucho menos físicos y mas mentales, lo cuál lleva a una nueva forma de entender el trabajo, es por ello que hay que entender el paso a esta evolución de manera que conecte con los tiempos en que aparece el síndrome.

Primero que nada el trabajo se entiende como una actividad netamente humana, en donde se ponen en desempeño habilidades, conocimientos y herramientas por parte de la persona que lo esta realizando, de manera general se deja muy en claro que dadas las características mencionadas es un espectro de actividades bastante amplio, de acuerdo con la (RAE 2021) el trabajo es la acción y efecto de trabajar, o una operación de la máquina, pieza, herramienta o utensilio que se emplea para algún fin, es de igual forma un esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital.

En la antigüedad clásica el trabajo estaba altamente unido a la labor manual y era considerado principalmente como una actividad de esclavos, mientras que el resto de las actividades relacionadas con el pensamiento eran dejadas en manos de aquellos que eran considerados ciudadanos. (Romero, 2011)

Esta conceptualización si bien bastante generalizada es, por decir menos, la primera puesta en escena de la esencia del trabajo, a partir de aquí dependerá mucho de la visión de la disciplina que defina la palabra el dilucidamiento de la misma, el hombre interviene en el mundo creando cosas, estas tienen como objeto el estabilizar la vida humana, darle sentido y significado, pasar de la subjetividad propia de la mortalidad humana a la objetividad de la creación tangible (Hannah, 2005).

El trabajo es así una actividad humana que si bien cumple una función superior dentro del control de lo incontrolable es también una actividad sumamente aunada a la actualidad y sus delimitaciones, a partir de la revolución industrial el trabajo tomo toda una nueva forma de autodefinirse, donde se da un principio de primacía sobre la producción en cadena.

A partir de ahí los cambios en la actividad se empiezan a redefinir como una actividad dedicada al bienestar de la comunidad, el trabajo durante la segunda guerra mundial, se vio cautivado por la propaganda de guerra, sobre todo en el país donde el capitalismo se instaura como uno de sus principios fundamentales, a esto le sigue la incorporación de las mujeres en el ámbito laboral ya que los puestos de trabajos ocupados con anterioridad por los hombres quedaban vacíos al partir estos a la guerra, dándose así otra de las revoluciones modernas, la conquista de las mujeres en el mercado pesado de trabajo.

Pasada la segunda guerra mundial e iniciado el boom económico que esta trajo sobre todo al país vecino que, al ser la figura central de los aliados en contra del régimen fascista comandado por el nazismo, la actividad económica mundial a decir verdad se vio beneficiada por este hecho, y la modernidad comenzó a dar sus pasos firmes pero seguros hacía el futuro en el que la humanidad se encuentra en estos momentos.

En los inicios de la época moderna, el trabajo asume un papel más protagónico y es abordado en análisis mucho mas complejos en disciplinas como las la económica, y desde luego la psicológica.

Dado las teorías nuevas, el trabajo deja de ser una cuestión meramente comunitaria o de sobrevivencia y pasa a tener un sentido mucho mas aunado al bienestar personal, los bienes que se pueden adquirir a la realización de un trabajo que tiene retribuciones económicas perpetua un mercado, pero no solo eso, sino que además dota de un sentido de independencia del que en la actualidad se habla tanto, es aquí donde el trabajo se comienza tomar como una cuestión de gustos más que de

necesidad, el tener el poder adquisitivo para conseguir bienes materiales que me ayude a tener un sentido de satisfacción con la vida personal y la de la familia que se tenga o que se desea construir se vuelve parte fundamental de la nueva significación del trabajo.

“Con el siglo XIX el trabajo pasó a ser, no ya fuente de sufrimiento; ni de riqueza, sino “ideal de creación y autorrealización” cargado de energías utópicas” (Meda, 1999).

“La importancia del trabajo y su carácter central se amplía a aspectos de la vida personal, familiar y vecinal, configurando de esta manera formas de relación que permiten la transformación del mundo a través de la relación consigo mismo, con la naturaleza y con los demás” (Romero, 2011).

Dando con esto el punto de inflexión sobre el manifiesto del deseo de tener una actividad ajena a los seres humanos pero cuyas repercusiones y beneficios se integren a el de forma completa.

La actividad se vuelve un medio de socialización que le permite al individuo que la integra tener beneficios y no verse fuera del sistema económico preponderante como lo es el capitalismo, “es decir, acumular el capital y estar inmerso en un régimen salarial” (Boltanski & Chiapello, 2002) para esto era “necesario contar con una forma de trabajo que permitiera la inserción en este modelo; dicha forma fue el empleo, llegando a ser la forma más común e importante, incluso imprescindible, en la Edad Moderna” (Romero, 2011).

Además de esta aplicación terminal diferencial, con la entrada del capitalismo el trabajo “se asocio al sustento material y, en relación con el empleo, se caracterizo por relaciones contractuales asalariadas”. (Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M; Baasch, D; Soares, 2011).

Es por esto que cabe hacer la diferencia de términos, un punto de importancia para el desarrollo de esta investigación es que tal y como lo marcan (Borges & Yamamoto, 2014) Mientras que el trabajo se remite a la transformación de la naturaleza, el empleo está asociado, con mayor frecuencia, a relaciones contractuales, al vínculo formal que existe con la organización, a las obligaciones y al salario.

El empleo al convertirse prácticamente en la principal forma referente de trabajo comenzó a determinar la forma en que las personas estructuraban su tiempo y vida cotidiana, a como establecían relaciones interpersonales, esta actividad también permitió la integración de identidad y una asignación de roles (Romero, 2011).

### **2.3.1 Empleo**

El empleo en una definición técnica (antes de entrar a su división y características), se entiende como la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona (Gil, 2021).

La concepción vigente del término se relaciona con la llegada del siglo XIX, cuando se erradicaron tanto la esclavitud, como la servidumbre, este avance se dio gracias

el reconocimiento de la libertad y el respeto a la integridad física y moral del hombre. (Gil, 2021).

Estos conceptos fueron punto de partida para la creación de organizaciones que fungieran el papel de arbitro en la búsqueda de mejorar y alcanzar la modernidad en el ámbito laboral, que demandaban los cambios sociales, atrás quedaban las épocas de oscuridad de las que tanto ha tenido que aprender la humanidad y que fueron descrita a mucha más profundidad al comienzo de este capítulo.

Según el Banco Mundial, la población activa total comprende a personas de 15 años o más que satisfacen la definición de la Organización Internacional del Trabajo, es decir que la población económicamente activa agrupa a todas las personas que aportan trabajo para la producción de bienes y servicios durante un periodo específico. Incluyendo así a las personas con empleo como a las personas desempleadas (Gil, 2021).

Es por esto que esta misma organización considera como definición del empleo, las condiciones a continuación descritas.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por sus siglas en inglés se entiende el “pleno empleo” como el escenario donde:

- A) Hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y están en busca de él.
- B) Tal empleo es tan productivo como es posible.

C) Los individuos tienen la libertad de elegir el empleo. Las situaciones que no satisfagan el punto a) son consideradas como desempleo, las que no satisfagan b) c) se refieren a subempleo.

En este sentido existe una subdivisión del empleo, el cuál consiste en la rama formal y la rama informal. “El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales” (Delgado & Escorihuela, 2020). En estas se da por entendido la seguridad social, los beneficios no salariales de liquidación o de finiquito al término de una relación laboral, es decir que estos son los trabajadores en los que se centrara principalmente esta investigación, ya que el centro de la misma esta relacionada con la defensa de estos derechos, la transformación que existió en su momento con la aparición de ellos y desde luego la transformación que aún se esta gestando con el deseo de mejorar las condiciones en las que los trabajadores entregan sus servicios a la maquinaria económica actual.

Aunque no por ellos se ha de dejar de describir a los pertenecientes de la otra clasificación, “El empleo informal es aquel que engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos” (Delgado & Escorihuela, 2020). Aunque se ha de mencionar que las personas cuyo trabajo cae dentro de los márgenes de esta categoría ha de ser tomada en cuenta para otro tipo de estudios, ya que este tipo de actividades esta relacionada usualmente con su aplicación en el exterior, y durante la pandemia en diversas partes del mundo este se vio bastante golpeado, las personas cuyo principal ingreso pertenecía a las áreas del comercio no pudieron

hacer del todo migraciones completas al trabajo digital, en realidad como factor social, esta situación despertó antiguos cuestionamientos sobre la forma en que se esta distribuyendo la riqueza en el mundo, también para hace una revisión en los niveles de depresión que sufrieron un dramático aumento no solo por las restricciones sino precisamente por el clima laboral donde grandes sectores se vieron ampliamente golpeados a lo largo de estos largos dos años de contingencia.

Retomando la situación de el trabajo formal, es aquí donde los signos de malestar comenzaron a hacer su aparición apenas unos meses de que se decretaran en todo el mundo las restricciones de movilidad para poder disminuir el avance de la enfermedad.

La importancia de el empleo formal, de acuerdo con la OCDE, es que este impacta de forma mas profunda en el crecimiento económico y en la reducción de la pobreza, y es justamente la producción de empleos productivos es fundamental para que un país produzca, siendo así uno de los índices principales que mide su desarrollo.

Dejando atrás esta pequeña mirada a la parte económica ha de camina de vuelta a los aspectos psicológicos que sustentan la importancia de esta actividad en la actualidad, de acuerdo a lo recopilado por (Castillo & Romero, 2011) el empleo se consolida como una actividad que genera un estado ideal para el individuo, por la identidad que este le proporciona a quien lo tiene.

En la actualidad el contar con un empleo se relaciona con una serie de motivaciones, que se vinculan con la actividad misma del empleo, es decir, esta actividad ahora se conjunto con una serie de vínculos y relaciones sociales que se

gestan al realizarlo. Encontrando así una satisfacción, por la realización de una labor gratificante, una situación que solo se explica a través del proceso de centralización del trabajo descrito por (Castillo & Romero, 2011).

Es decir, ya no solamente basta con el tener un empleo sino además la calidad del mismo, dando con esto una importancia clasificada, desde cosas tan materiales como lo es el estatus, hasta las intangibles en el sentido humanitario con actividades laborales como lo son las organizaciones de ayuda humanitaria en el mundo, esta diversificación dentro de las actividades también determina una variedad en el significado de la actividad en la vida de los sujetos que la realizan, un ejemplo es el trabajo de (Jahoda, 1987) donde describe el empleo a través de funciones latentes, definiéndolas como aquellas que justifican la motivación hacia el empleo, incluso en condiciones de bajo salario. La autora señala en específico cinco de estas funciones:

- A) Impone una estructura del tiempo.
- B) Implica relaciones con personas que son ajenas al grupo familiar.
- C) Vincula al individuo a metas y propósitos.
- D) Proporciona un estatus social.
- E) Requiere una actividad habitual y cotidiana.

Con esto se viene a corroborar lo anteriormente mencionado sobre el nuevo significado que entrama la realización y manutención de un empleo constante, es decir, que no solo se tiene para suplir de forma económica las necesidades básicas y otros gastos, sino también como un aspecto expresivo y final (Castillo & Romero, 2011).

Hasta estos momentos, se tiene muy claro que el empleo esta más allá de una actividad monetaria, esta desde su aparición en la versiones primitivas de la humanidad íntimamente relacionada con el desarrollo de un sentido de propósito, desde la teoría humanista en la psicología, si este no se tuviera, se desarrollarían una serie de problemas emocionales que de igual forma han sido estudiados por diversos autores, el vuelco de la libido humana que se referencia ampliamente en la teoría psicoanalítica encuentra una válvula regulatoria dentro de los marcos de la importancia en el trabajo, por más mínimos que estos sean, de igual forma la parte de la socialización permite encontrar afinidades y proyectos en común con otros seres humanos, dotando de control sobre la vida meritoriamente se ve enmarcado en un proceso que dura el tiempo que se requiera de su realización, esto unido de forma directa con las legislaciones de pensiones y retiro presentes en cada país, la idea del ser útil, un deseo que se encuentra en los límites de la cordura humana.

Es por esta razón que en la teoría vocacional que en la actualidad se instruye dentro de los programas de educación media superior y superior, se deja muy en claro, que la elección profesional está más allá de como se van a obtener ingresos económicos con los que sostenerse en un futuro, sino que además se agregan charlas en donde se prioriza ese deseo de hacer lo que uno gusta de hacer, carreras que conjunten en el que se es “bueno” de acuerdo a la serie de habilidades desarrolladas hasta esos momentos, o áreas de estudio que llamen la atención de los estudiantes con la suficiente fuerza como para encaminar su elección universitaria.

“Se debe ser útil” y “ayudar a los demás” con el empleo que se desempeñe a partir de los conocimientos que desembocan en un título universitario, lo cuál responde a ese sentido del deber y responsabilidad que permanecían hasta principios del año 2010, en los últimos once años se han dado una serie de cambios con respecto a esto, por un lado la permanencia y aumento de un “estatus” social muy aunado a la fama y el poder, dos de las ambiciones mas prominentes de la historia, y por otro la entrada de las redes sociales como un lugar en donde hablar y dar a conocer la vida desde todas sus aristas, perpetuando un estado de constante búsqueda de la satisfacción en tiempos cada vez menores, dejando de lado la consideración de jornada laborales repetitivas y poco emocionantes, el empleo es en la actualidad una moneda de cambio para comprender la vida de una persona, maquillando el contenido de propósito.

### **2.3.2 Empleados**

Una vez entendido y desarrollado el tema del empleo, es hora de partir con la definición de la principal fuente de información y objeto del presente estudio, estos son los empleados o colaboradores, dependiendo del término que se maneje en su momento.

Como se define o entiende a los empleados, de acuerdo a una definición técnica, un empleado es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario

por parte de un empleador, los detalles de esta relación se encuentran definidos en un contrato, el cual puede ser de carácter oral o escrito. (Westreicher, 2020).

Esto de forma un poco más rudimentaria no es más que la descripción de aquella persona que lleva a cabo una tarea por la cual se le otorga una remuneración de carácter económico. Estas personas pueden encontrarse laborando en diversos sectores, ya sean tanto públicos como privados, ya que la parte importante de esta actividad, para caer en esta denominación desde luego, es la de recibir un pago por lo realizado.

Existe una diferencia entre un empleado y un trabajador, una parte de suma importancia que se encuentra entrelazada con la explicación en el apartado anterior de la diferencia entre el trabajo y el empleo, siendo este último uno de carácter más específico que el primero. El trabajador es un término más amplio en el que se incluyen aquellas personas que llevan a cabo una actividad económica por su cuenta.

“Al usar el término empleado se da por hecho que existe un superior, es decir que la persona efectúa una tarea para un tercero o para una organización que no le pertenece” (Westreicher, 2020).

Esto desde luego es como parte de una definición cuyo origen tiene precedentes en una traducción de las legislaciones estadounidenses, cabe aclarar que aunque no es tema importante del presente trabajo, siempre es importante el hacer precisiones sobre el carácter de origen de la terminología empleada en este tipo de relaciones, ya que como se sabe en la enseñanza psicológica de tradición clínica, al ponerle

nombre a las cosas se les da peso en la mente, un peso que llena la representación que cada persona posee sobre esta actividad.

En materia laboral mexicana, se tiene la descripción o figura del empleado como trabajador, al menos en la parte legal, aunque de un tiempo para acá se ha venido integrando el uso de la palabra colaborador, palabra que, de acuerdo con la legislación chilena, por ejemplo, se entiende como la persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona, es decir que para que una persona sea definida como colaborador no debe ser obligada su participación en las actividades empresariales descritas y por lo tanto no tiene ni debe reconocer una jefatura superior. (Mundo Laboral, 2020).

Pese a esta separación de terminología, es correcto entender que el contexto mexicano desde la perspectiva de la psicología organizacional, la búsqueda de herramientas, nombres y elementos que acerquen cada vez mas a la figura del empleado con la figura del empleador para que enriquezcan las relaciones entre ambos y por tanto existan mejoras en la productividad laboral son de suma importancia y una de las primeras herramientas para estimular los enlaces más positivos con respecto a el entramado complejo que representa la actividad laboral.

Ahora, según lo descrito por (Westreicher, 2020), en su apartado de definición para la palabra empleado, agrega además una serie de puntos que cuentan como una guía de características para identificar a la figura del empleado de forma mas precisa.

Por ejemplo: Es aquella persona que recibe un sueldo de parte de su empleador, usualmente esto se lleva a cabo de forma periódica, ya sea cada mes o cada quince días, además debe existir un contrato laboral en el cuál el empleado accede a una serie de condiciones, ya sea el horario o la cantidad de la remuneración a recibir, de igual forma esta figura se encuentra sujeta a una serie de normativas y prohibiciones, a de laborar ya sea a tiempo parcial o completo, el nivel de instrucción puede ser indistinto, el plazo de tiempo que estipula el contrato anteriormente mencionado puede variar, desde la realización o desempeño muy específicos sobre un proyecto hasta los estables, cuya situación se renueva anualmente, se pueden obtener beneficios extras por el desempeño del trabajo para el que se fue empleado, aquellos conocidos como prestaciones, las cuales son características ajenas a lo exigido de forma específica según las leyes y estatutos estipulados en cada país.

Con todo lo anteriormente mencionado se da por concluida la exposición del término empleado en el ámbito laboral actual, y se dará paso a describir al otro actor de suma importancia dentro de esta relación, el empleador.

### **2.3.3 Empleadores**

La segunda figura dentro de la relación descrita en el campo laboral u organizacional es la de los empleadores o del empleador en singular, de forma burda es tiempo de hacer mención de aquellas personas que contratan o requieren de los servicios de las personas empleadas para diversas actividades, la figura del empleador

dependiendo de los enfoques económicos o legales se puede entender en formas muy contradictorias, sin embargo para efectos de continuidad con el desarrollo del presente trabajo se elaborara primero la definición del concepto.

De acuerdo con una publicación del Departamento de Empleo de Oregón, (En Relación & Legislación, 2022). La figura del empleador se define como aquella persona que se somete a impuestos del seguro por desempleo cuando el empleador paga salarios superiores a los mil dólares estadounidenses en el trimestre natural o emplea a uno o más individuos en cualquier momento de un periodo de 18 semanas separadas durante el año calendario; Como se puede observar (quizá un poco de forma difusa debido a que es una legislación) en grandes rasgos el empleador es aquella persona que responde legalmente por el personal a su cargo, en algo como lo es el seguro de desempleo, es decir, la persona al “mando”.

Por otro lado, según las legislaciones mexicanas es el uso de la palabra Patrón la cual generaliza el estado de la persona que suministra trabajo a otra, este término tiene su definición formal en el artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, señalando que el Patrón es: “La persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores” (Rivera Alvarado & Contreras Hernández, 2015).

Por tanto la figura del empleador al igual que la del empleado cambia de país a país en términos jurídicos, pero no en la idea popular sobre la que se tiene, aquella figura de autoridad que requiere de gente que cumpla y desarrolle una actividad laboral en específico, actualmente se han agregado diversas vertientes a la misma, que van desde la simplicidad de la relación bilateral entre una persona y otra, hasta las figuras de alta complejidad y de carácter triangular o multilateral cuando se

encuentra la presencia de contratistas independientes, empresas de servicios temporales, subcontrataciones etc. (Forero Rodríguez, 2010).

Nuevamente echando mano de la definición de un país latinoamericano en donde esta figura se hace presente en una ley que se cambio en 1990, donde la denominación “patrono” o patrón, se cambiaba por la de empleador, un término que actualmente se encuentra homologado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Para el derecho, el empleador debe ser aquella persona natural o jurídica, que pueda otorgar un pago por la contratación de una persona, esta figura, desde luego esta sujeta a que se encuentre en condiciones tanto legales como “mentales” para poder hacerse cargo de la responsabilidad que implica el tener a personal a su cargo, por lo que dependiendo de la edad, también se puede distinguir entre si se es o no, por ejemplo en algunos países de Latinoamérica donde la edad legal para poder tener esta clase de compromisos es a partir de los 21 años.

Como se puede observar es en esta persona, en donde recaen las responsabilidades por el pago, contratación, servicios y condiciones que se requieren o esperan dentro de un centro laboral, por lo tanto es clave por parte de esta investigación y de la creación de la norma mexicana con respecta a los peligros psicosociales, que se entienda cuales son sus extensiones y se mantenga una cooperación estrecha entre esta figura y las autoridades, en términos de negociación, se ha de explicar la importancia de evitar una escalada en padecimientos como los son el desgaste ocupacional en el ámbito laboral, como un bien para toda la organización y no solo para las personas empleadas, ya que sin

el capital humano en condiciones de ser participe de sus actividades con la debida salud y disposición esto puede generar grandes pérdidas en el sector empresarial y social de un país, teniendo como consecuencia una población aquejada de males difíciles de afrontar, dejándola en un estado de indefensión de la cual es difícil obtener un camino de salida.

Por lo que, el empleador ejerce un poder de dirección y disciplina que orienta a las personas que trabajan en su favor, siendo de esta manera altamente necesario que cuente con las herramientas e información adecuadas para prevenir y disminuir esta clase de eventos al interior de sus organizaciones (esto desde luego si se habla del sector empresarial, pero puede ser extrapolado a cualquier tipo de relación laboral, tanto en el sector público, privado e independiente).

#### **2.3.4 Condiciones Laborales**

Pasando al siguiente apartado dentro de este escrito se hace necesario el hablar sobre las condiciones laborales, es decir, aquellas estipulaciones o reglamentaciones que de forma mas o menos homogénea determinan la forma en que se llevan acabo diversas actividades laborales en el país y en el mundo.

De forma generalizada, las condiciones de trabajo en México se encuentran descritas de manera muy concisa en la página oficial del gobierno, ahí se menciona que la legislación mexicana garantiza las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, es decir, por principio de

cuentas deja en claro que bajo el halo de género no existe distinción alguna, por lo que para los propósitos del presente trabajo es simple tomarlos como guía global sobre las condiciones en general, dejando de lado claro el tema de las legislaciones en su sentido jurídica, las cuales serán descritas a profundidad en un apartado más adelante en este marco teórico.

La primera figura que se describe como condición es la existencia del contrato, este elemento que une la relación que se establece entre la figura del empleado y el empleador, en donde se deja constancia de la remuneración, vacaciones, espacio de trabajo, entre otras características que se describirán mas adelante a profundidad, es aquí donde se sella de forma jurídica o de palabra (Aunque esto último debería ser lo menos) la unión por un tiempo indefinido para la realización del trabajo requerido.

“Es un documento en el que se establecen los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, de constancia existen tres tipos de contratos: El contrato individual de trabajo amparado por el artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo, El colectivo en el 386, y el de ley en el 404”. (Condiciones de Trabajo 2022).

La segunda característica en establecerse es el salario, recordando lo descrito al principio de este apartado en donde se hablaba de que una persona para caer en la categoría de empleado requería de una retribución de carácter económico por el trabajo o actividad que desempeñaba, por lo que de acuerdo con el artículo 28 de la Ley Federal del Trabajo, se define el salario como la retribución que debe pagar la empresa o patrón al trabajador por su trabajo, valga la redundancia.

Existe el establecimiento de una cuota mínima a la que debe acceder un empleado, independientemente de la actividad a realizar, es conocida como salario mínimo, en la actualidad este monto equivale a los ciento setenta y dos pesos con ochenta y siete centavos, una cantidad que ha aumentado siendo el porcentaje más alto de los últimos 34 años, de acuerdo con reportes en medios nacionales.

La tercera característica reportada es la Jornada de trabajo o Jornada Laboral, de la cuál de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo son tres tipos:

- Jornada Diurna: Esto quiere decir una jornada que consta de ocho horas laborales, generalmente tomadas entre las 6:00 de la mañana y las ocho de la tarde.
- Jornada Nocturna: Esta corresponde a un horario de siete horas laborales, que corresponden de las ocho de la tarde a las seis de la mañana del siguiente día.
- Jornada Mixta: esta última corresponde a una cantidad siete horas y media, las cuales comprenden entre el horario diurno y nocturno.

Desde luego, además de este tipo de jornadas recién descritas, existen otras conocidas como extraordinarias, las cuales requieren del consentimiento de la persona que las lleva a cabo y se pueden dar de la siguiente forma: Un máximo de tres horas diarias, las cuales deben ser remuneradas al doble, tienen un límite de únicamente tres veces por semana y si se labora más tiempo del descrito se deben pagar al triple, todo esto se encuentra de forma detallada descrito en los artículos correspondientes del 58 al 68 de la Ley Federal del Trabajo. (Condiciones de Trabajo, 2022).

La cuarta característica corresponde al beneficio conocido como aguinaldo, de acuerdo con el artículo 87 de la LFT, un trabajador de recibir mínimo quince días de salario antes del 20 de diciembre, esto desde luego dependerá de si se laboro el año completo o no, si no fue así entonces lo que corresponderá será la parte proporcional del tiempo laborado, incluso cuando se ha dejado de laborar en ese lugar.

La quinta característica son las vacaciones y la prima vacacional, de acuerdo con el artículo número 76 de la LFT, el trabajador o empleado tiene derecho a vacaciones, después de haber laborado un año completo y le corresponden por tanto seis días de este beneficio, conforme pase el tiempo, se deba aumentar una cantidad de dos días por cada año laborado, hasta obtener 12 día, a partir de se aumentarán dos días vacacionales después de cada cinco años laborados. Además de que, por cada día de vacaciones, se debe entregar su salario diario previamente fijado mas un excedente del 25%.

La sexta característica o derecho establecido, corresponde a los días de descanso, por designios de la ley, a la semana se tiene derecho a un día de descanso, por cada seis de trabajo, además de estos días se encuentran los días de descanso obligatorio conocidos bajo el nombre de días feriados.

De igual forma si se trabaja en un día de descanso o feriado, es obligatorio el pagar el doble, independientemente del salario con el que cuente la persona, esto según el artículo 75 de la LFT. Aunque desde luego cabe aclarar que esto debe quedar de previo acuerdo entre el empleado y el empleador, para que se cumpla lo anteriormente mencionado.

La séptima característica a describir es conocida como finiquito, este es un documento en el tanto el empleado o trabajador como el patrón o empleador dan por finalizada la relación laboral que queda estipulada dentro del contrato, esto se da de forma voluntaria y se confirma que no existan pagos o actividades pendientes, de ambos lados.

La octava característica corresponde al reparto de utilidades, este beneficio corresponde a un pago adicional al salario, este se da cuando se han tenido ganancias en el año, y se hace efectivo en los meses de mayo y junio, sobre la utilidad que obtuvo la empresa en la que se labora, el año anterior, esto queda asentado en los artículos correspondientes del 117 al 131 de la Ley Federal del Trabajo.

En el noveno lugar se encuentra la antigüedad y los ascensos, de acuerdo con los artículos 158 y 159, aquellas personas que cuentan con un mayor periodo de tiempo laborando, tienen preferencia para las promociones laborales.

En el decimo puesto se encuentra el apoyo a los estudios, según el artículo 132 de la LFT, la empresa en la que se esté laborando debe brindar apoyo de carácter económico para la preparación del trabajador o la de los hijos de este.

A continuación vienen dos apartados que están profundamente ligados al tema del que se esta hablando en esta investigación, ya que si bien todos los beneficios o características anteriores son importantes e impactan de forma económica en el bienestar físico del empleado, recae en esta últimas aquellos elementos que de no encontrarse debidamente adecuados en el centro de trabajo para el cual se esta

laborando, pueden impactar en la salud emocional, social y desde luego emocional de la persona que se encuentra otorgando sus servicios.

El primer apartado tiene que ver con la seguridad y la higiene dentro del centro de trabajo, es decir, habla sobre que el centro donde se encuentra laborando el trabajador debe encontrarse en las condiciones apropiadas, el empleado o trabajador debe contar con un ambiente sano de trabajo, donde no exista el peligro de adquirir una enfermedad o sufrir un accidente, el empleador o la empresa debe encargarse de proporcionar el equipo adecuado para llevar a cabo su trabajo de forma correcta y segura, esto de acuerdo con el artículo 423 de la LFT, por tanto esto implica de forma no tan específica la salud, una parte que con la aparición de la NOM-035 que se explicara más adelante, se complementa, dejando en claro que estos parámetros de sanidad, deben incluir aquella correspondiente a los aspectos psicosociales del trabajador.

De igual forma en un segundo punto, se menciona de forma más amplia el tema de la capacitación y adiestramiento, un apartado en donde se pueden ingresar los programas y propuestas que se encuentran descritos al final de este trabajo, como parte de las herramientas para mejorar la respuesta de los empleados a las situaciones que generan estrés y la disminución por tanto del desgaste que puede generarse, de acuerdo con el artículo 132 de la LFT, es obligación del empleador o de la empresa, el proporcionar la enseñanza de los conocimientos técnicos, así como la habilidad o destreza requeridas para que el empleado pueda desempeñar su trabajo de la mejor forma posible. (Condiciones de Trabajo, 2022).

Con esto se da por concluido este apartado, no sin antes mencionar que todo esto se encuentra integrado en el presente trabajo para dar una visión mucho mas holística de la forma en que se encuentra la situación laboral actual en el país, desde luego muchas de las cosas descritas pueden llegar a variar de centro de trabajo a centro de trabajo, después de todo ha de recordarse que lo norma no siempre es respetada o aplicada con la severidad que se espera en el escenario mas idealista de la justicia y bien jurídico, sin embargo esto no quiere decir que no se deba apostar por utilizar tal conocimiento en favor de los trabajadores siempre que sea posible y adecuándolo a la situación particular que esta siendo objeto de análisis.

### **2.3.5 El Trabajo en Línea o a Distancia**

A continuación, se llevará a cabo una descripción histórica sobre el trabajo en línea, teletrabajo, home office, o trabajo a distancia, elementos muy sonados en la actualidad y que aportan en su ampliación explicativa, la forma en que revolucionaron los parámetros que se tenían claros sobre la forma de llevar a cabo una actividad laboral, sobre todo en los momentos donde no es posible, al menos para las oficinas, el llevarlo de manera presencial.

Pero, ¿Dónde nace el “home office” ?, de acuerdo con lo mencionado por (Trujillo Reyes, 2016) el teletrabajo o home office, en su traducción, hace referencia a políticas flexibles laborales que permiten la realización de tareas desde la comodidad del hogar. Desde luego esto es una forma de verlo, ya que el tema de la

“comodidad”, puede ser discutido dependiendo del autor al que uno se remita, ya que, si bien es cierto que la permanencia en el hogar facilita las cosas para muchos, para otros, sobre todos aquellos que no están acostumbrados, enfrentan una serie de problemas que requiere de un tipo de estrategias distinto al que se tenía antes de su implementación.

Esta modalidad de trabajo no puede ser empleada en todos los rubros, y para aquellos en los que es posible requiere de especificaciones, tales como el mantenimiento de un buen equipo de computo, uno de teléfono, buenos servicios de luz, y de internet, sin estas condiciones iniciales, muy difícilmente se puede hablar de hacer inmersión dentro del mundo del trabajo en línea.

Así es que históricamente el Home Office, tiene su nacimiento en la década de los setentas, en Estados Unidos, durante la crisis del petróleo, generando escases de combustible y la movilización de las personas se dificultaba, es aquí donde en una forma de evitar el desplazamiento de los empleados a su trabajo, se empieza a plantear el como dirigir las actividades laborales desde la distancia.

Esta actividad hizo su aparición con mas fuerza, en México durante otra situación de emergencia sobre la salud, en el año 2009, el brote de influenza H1N1, llevo a hacer uso de ella, y ahora en el reciente 2020, vuelve a entrar en boga, gracias a la aparición de la emergencia sanitaria mundial provocada por el coronavirus SARS-COV II.

Como se puede observar, esta forma de trabajar, si bien no es nueva, se mantuvo a la distancia, generalmente siendo enfocada o dirigida hacia el publico mas joven

que encuentra en la interconectividad algo mucho más cómodo que los modelos tradicionales de trabajo, sin embargo como lo menciona (Aguije Niño de Guzmán, 2018), los nuevos esquemas organizacionales se están enfocando en generar beneficios para las empresas y los trabajadores a través de gestionar correctamente tres variables: entorno, tecnología y la parte social, con esto se habla de que para obtener un avance en los nuevos tipos de trabajo, se requiere de un cambio de paradigma sobre lo que significa el empleo y moverlo de esa imagen característica de una oficina en un complejo edificio donde uno llega por la mañana y se retira cuando la noche ya cerró, esto al menos en su lado más positivo.

Pero dejando de lado la problemática de sus pros y contras que a efecto de la investigación no se discutirán más que como una posible forma de incidencia en el síndrome de Desgaste Ocupacional, hay que hacer mención de la importancia creciente que este tiene, ya que inclusive la Organización Internacional del Trabajo, mejor conocida como OIT, ha lanzado como parte de su producción investigativa, una guía práctica sobre este tema, titulado El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella, y de esta guía se ha retomado su definición y otra serie de puntos importantes a distinguir.

De acuerdo con este manual, el teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, para trabajar fuera de las instalaciones del empleador. (OIT, 2020). Es decir, el teletrabajo conlleva la realización de una actividad laboral con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones usuales del empleador.

Para que lleve a cabo esta modalidad, al igual que en otro tipo de circunstancias como las mencionadas anteriormente en el apartado de las condiciones laborales, es necesario que se de mediante un acuerdo voluntario entre el empleado y el empleador, además de que, y esto es de suma importancia resaltar, si bien se establece que el lugar de trabajo, puede ser la casa del empleado u otro lugar que prefiera, no por ello se pasara por alto, la necesidad de aclarar las horas de trabajo, el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, las actividades a realizar, los mecanismo de supervisión y las disposiciones para la presentación de informas sobre la labor realizada, todo esto queda de igual forma a como se debe estipular con el trabajo de manera presencial, ya que una creencia errónea y grave error en la que incurrieron muchas empresas, escuelas, centros de trabajo indistintos, etc. Es en no establecer limites claros sobre los horarios, con lo cual esto fomento a la perdida de separación del trabajo y la vida personal de los empleados, abriendo la puerta a que los riesgos de salud emocional dieran una escalada, de los cuales apenas se están dejando ver los primeros rasgos y que de estos años en adelante a través de la medición de las secuelas, es como se podrá saber la gravedad del impacto que genero, esta emergencia de salud global en la población no solo trabajadora, sino en general.

Desde luego lo anteriormente mencionado es algo que no se pude dejar fuera de vista, y retomando una frase mencionada en esta guía por parte del director ejecutivo de una empresa de servicios Financieros de Nueva Zelandia, Blair Vernon:

“El paso a una fuerza laboral totalmente flexible ha sido una necesidad provocada por la pandemia de COVID-19, pero solo acelera lo que hemos

creído durante mucho tiempo: la flexibilidad total es la extensión natural de la adopción de la diversidad en todas sus facetas. Equilibrar la aparente libertad de la flexibilidad de la fuerza laboral con la necesidad de mejorar la productividad, no solo mantenerla, es el verdadero desafío para los líderes de cualquier empresa contemporánea en 2020 y más allá”

Es decir, no solo basta con la implementación mas usual de metodologías como la presente, sino que además se requiere de establecer una nueva forma de llevarlo a cabo, generando oportunidades de desarrollo mas equilibradas tanto para los empleados como para los empleadores, es por ello que se vuelve vital que se lleven a cabo estudios y sistemas de prevención, que tengan como finalidad distribuir un mejor paquete de herramientas en mano de los trabajadores para poder hacerle frente a los nuevos retos que se presentan en el campo laboral.

## **2.4 Salud**

Dejando una vez claro el tema organizacional y del llamado “Home Office”, es hora de entrar en la materia de salud, para dar paso a los temas centrales de la presente investigación, comenzando así de nueva cuenta por lo más simple, y eso es definir la salud.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud o WHO por sus siglas en ingles, la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, esta cita que procede del Preámbulo de

la Constitución de la OMS, es la más utilizada, la más sencilla y la más completa forma de definir el estado de salud en una persona, desde luego esta es una visión mas amplia sobre el concepto y por tanto algo mucho más complejo de alcanzar en términos de equilibrio, ciertamente debido a esta cantidad de factores, la OMS no es la única instancia en la que aparece, por ejemplo, en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 se establece que todas las personas tienen derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, por tanto la salud es un derecho plenamente establecido, y desde luego contemplado en todas las actividades que realiza el ser humano como parte del desarrollo de su vida. (CNDH, 2015).

Por otro lado, otros autores la definen como “una síntesis; la síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que rodea al ser humano, con las relaciones sociales que establece y con la política y la economía internacional” (Moreno, 2008).

Todos estos procesos no se encuentran de ninguna forma aislados ni son independientes, sino que se relacionan e interaccionan unos con otros, por lo que, en términos generales, la salud depende en último término de la capacidad de controlar la interacción entre el medio físico, el espiritual, el biológico, el económico y el social.

Bajo el esquema anterior fácilmente se puede entender la importancia en el ámbito financiero para la estabilidad de la salud, esto puede abordarse desde lo más lejano como lo es que, la estabilidad financiera contribuye a un mejor acceso a servicios de salud, hasta la más cercana, en donde a través de la actividad laboral que se

realiza, se obtiene una remuneración que contribuye a un estado de tranquilidad y bienestar, por tanto, se tiene claro que la salud corresponde a un término altamente complejo que tiene tendencia a quedar en manos de la subjetividad de las naciones, leyes y reglamentaciones que estén definiéndola.

La idea de salud además, responde a una condición histórica, tal y como lo menciona (Moreno, 2008), pues en cada momento, determinada sociedad puede tener una visión particular de la misma, es correcto afirmar que cada época corresponde a cierta estructura irrepetible de poder, técnicas, ideas, valores, costumbres, creencias y normas.

De acuerdo con (Marcel & Contreras, 2016), hasta mediados del siglo xx la salud se distinguió por su concepción meramente biológica, es decir, a partir de la enfermedad, algo que desde luego deja muy poco margen para maniobrar o siquiera comenzar a dilucidar la complejidad que es en realidad el término salud, en la actualidad.

Desde una perspectiva actual, cada área del conocimiento, cada disciplina en particular, ha pretendido abordar el concepto de salud y de alguna forma incidir en él, tal es el ejemplo de la medicina, donde la salud es únicamente la ausencia de enfermedad, algo que es en realidad una explicación muy pobre, que no deja del todo satisfecha a la comunidad científica, pero que ciertamente sirve a un propósito simplificador, por otro lado la psicología encuentra el accionar de la salud en la parte mental, en su desglose, social, emocional e intelectual, lo cuál si bien es correcto, de igual forma deja abandonada la parte física, la condición física, entiende la salud en medida de tener un nivel óptimo de eficiencia motriz, la estética, en ser o parecer

robusto y saludable y la religión, conseguir un estado de gracia espiritual. (Marcel & Contreras, 2016), lo que lleva de vuelta a definiciones difusas o muy específicas, quizás demasiado o quizás muy poco.

Por último algo interesante de agregar es lo mencionado por (Vega-Franco, 2002), en su trabajo sobre las creencias y percepciones de la salud, en donde menciona que es común que la gente tenga tendencia a definir la salud como ausencia de enfermedad: como si en ella estuviera arraigada la idea de una vivencia fugaz dentro de una secuencia continua de padecimientos, o bien que su percepción fuese un compilado de experiencias colectivas en épocas pasadas, tanto así que uno podría llegar a creer que la gente siente la salud de la misma manera que algunas. Personas advierten la libertad al ser sometidas a la esclavitud.

Algo que es importante a tener en cuenta, ya que es por esta razón que muchas veces el terreno de la prevención es delegado a una caja en el desván, que cuando todo marcha en perfecto orden, no hay problema, pero una vez que el elefante blanco hace su aparición en el medio de la sala, ya no hay vuelta de hoja, y para ponerlo de forma que se ocupe de los términos que se están investigando, es preferible “apagar” el comienzo del malestar de la persona con Desgaste Ocupacional a lanzar el agua cuando ya se está ardiendo en llamas, donde lo único que quedara al final, no serán más que cenizas de ese estado de salud, que siempre se recuerda cuando ya se ha perdido.

### **2.4.1 COVID-19**

Continuando bajo la lógica del apartado de salud, es hora de hablar de algo que ciertamente mantuvo y mantiene en cierto grado en vilo al personal médico del mundo, y eso es la pandemia de coronavirus, la cuál dio inicio a finales del año 2019 en una provincia de China y que en su momento los expertos de salud de aquel país no alcanzaron a vislumbrar la magnitud del problema que emergería de forma abrumadora en los primeros meses del año 2020 y que iría deteriorando, hasta acabar en confinamientos ya sea pequeños o prolongados a nivel mundial, provocando el cierre, de escuelas, parques, centros comerciales, oficinas, etc. Todas aquellas cosas que no estaban dentro del paquete de esenciales, se fueron a un paro parcial o total que al principio se creía sería únicamente de semanas y que terminó por abarcar casi tres años y que aún en la actualidad mexicana pese a encontrarse según el semáforo nacional en verde, no hay una reactivación de actividades como el que se tenía antes de la pandemia.

De forma rápida mencionare que es, como nace y en donde se encuentra actualmente, al mano hasta el momento en que se escribe este apartado. Según la información que circula tanto por parte de las autoridades de salud, como por los medios de comunicación, el coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como la neumonía, desde luego, este tipo de virus ya había hecho su aparición anteriormente con cepas como el MERS o Síndrome Respiratorio de Medio Oriente o el SARS, Síndrome Respiratoria Agudo Grave, esta nueva cepa a la que

pertenece el COVID, no fue descubierta hasta que hizo su aparición en China, más específicamente en la provincia de Wuhan en diciembre de 2019.

El día 31 de diciembre de 2019, fue cuando la OMS, comenzó a recibir reportes de la presencia de un brote de neumonía de origen desconocido, para principios de enero, se identificó la causa como una nueva cepa de coronavirus y para marzo, ya se encontraba su presencia en México, debido a personas que se habían contagiado en el extranjero.

Sus síntomas principales, son los respiratorios, similares a un resfriado, fiebre, tos seca, falta de aliento o cansancio, dificultades respiratorias, en los casos más graves, puede causar neumonía, Síndrome Respiratorio Agudo Grave lo que implica una forma grave de neumonía, insuficiencia renal y la muerte.

Las personas que pueden ser afectadas es enorme y sobra decir que a nivel mundial no había quien estuviese cubierto hasta la aparición de las vacunas para contrarrestar sus efectos al menos en un porcentaje que no implicase el deceso de la persona afectada con la enfermedad.

Con su aparición y rápido esparcimiento a nivel mundial, hizo acto de presencia el tema de la cuarentena, es decir, la separación y restricción de movimientos que se impuso a la población que puede haber estado en contacto con la fuente de infección pero que no presenta síntomas, esta dura alrededor de 14 días, esto aplica para las personas que creían haberse contagiado, sin embargo en todo el mundo se establecieron protocolos de aislamiento y confinamiento en casa, para de esta forma intentar frenar la propagación dramática del virus, herramientas que han sido

ampliamente controvertidas debido a que no garantizaban una disminución efectiva y que por otro lado obligaron a las personas de este mundo actual, constantemente en movimiento a cambiar la rutina de la hiperconectividad a la reclusión, dejando únicamente la tecnología como medio de socialización en una gran cantidad de casos.

Por último, como lo menciona (Pamplona, 2020), la pandemia introdujo un dinamismo social diferente al habitual: quienes tuvieron los medios, se convirtieron en usuarios emergentes de tecnologías de comunicación e información que han difuminado el contacto físico con sus audiencias, familias, amistades, mientras que otros tratando de superar su propia condición, se transformaron sin rechistar en productores de nuevas mercancías y en consumidores también sobrevivientes de esas mercancías de nueva factura.

De la manera en que los medios de producción se vieron arrastrados a este cambio, los servicios le acompañaron, siendo que la actividad laboral que podía hacer uso de la tecnología para aplicar el teletrabajo se transformó, incluyendo a aquellos quienes nunca habían tenido contacto con estas formas, dejando claro que la velocidad a la que se dieron los cambios repercutió de forma profunda en la forma en que se concibe el mundo en la actualidad y generando en su paso con múltiples estudios, un deterioro en la salud no solo física, sino emocional, de la cual apenas se están dando los primeros reportes.

## 2.4.2 Problemas de Salud Emocional

Los problemas de Salud Emocional no son nuevos en el terreno laboral, es verdad, sin embargo, vale la pena mencionar su agravamiento dentro del contexto actual, una situación de confinamiento que cambio los esquemas con los que muchos se manejaban de forma diaria, los cambios probaron la capacidad de adaptación y resiliencia que la población trabajadora tenía a su disposición. Desde luego en esta lógica, hablar de los problemas de salud emocional ha de empezar por lo más simple y eso es definirlos.

De primera instancia hay que entender que los problemas de salud mentales y los emocionales están en categorías distintas, una cuestión emocional puede repercutir en la salud mental global, una diferenciación rápida menciona que la salud emocional es aquella que esta directamente relacionada a la forma en que nos conducimos en la vida, incluyendo nuestra toma de decisiones y la forma en que nos autogobernamos, la salud emocional engloba los aspectos emocionales, los psicológicos y los sociales, volviendo así esta última en un englobamiento integral de lo que entendemos por salud en la parte no física de la vida de un individuo.

Ahora bien, las emociones, son conocidas como reacciones psicofisiológicas de las personas ante situaciones relevantes, tales como el peligro, amenaza, daño, pérdida, es decir, situaciones que dependan de la respuesta adaptativa de la persona para ser manejadas. (Antonio et al., 2009).

Siendo estas reacciones se puede entender que sean variables y tenga un alto impacto en la forma en que las personas afrontan los problemas de la vida cotidiana,

es aquí donde muchas veces comienza el problema, justo en la parte donde el manejo de las emociones es ineficaz y comienza a desbordar el listado de herramientas con las que cuenta la persona en ese momento.

Las emociones pueden partir desde la perspectiva positiva o la negativa, esta diferencia dicotómica hará su aparición dependiendo de la forma en que la persona este acostumbrada a tomar primero, hay personas que bajo situaciones que crean una desestabilización en su vida, o en otra palabras una situación de estrés, echaran mano de mecanismos a partir de la resiliencia como la curiosidad o la emoción y la alegría para sobreponerse a estos cambios, mientras que otras personas, ya sea por cuestión de aprendizaje o decisión propia experimentaran una serie de emociones negativas que necesitaran de una válvula regulatoria que nuevamente los lleve al balance para no caer en las consecuencias perjudiciales del estrés crónico, de las cuales se hablara en el siguiente apartado.

En los contextos laborales es frecuente que las personas no sepan como fluir hacía emociones positivas o saludables de respuesta a este tipo de situaciones, por lo que es frecuente que predominen las emociones negativas, tal como la ira o la ansiedad. Este tipo de emociones tiende a afectar y limitar el repertorio pensamiento-acción del trabajador, y por consecuencia, su creatividad y desarrollo eficaz. (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

Y desde luego en sentido contrario, las emociones positivas amplían tal repertorio, ofreciendo la oportunidad de desarrollar recursos personales duraderos. (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011). Los cuales, está comprobado ofrecen la posibilidad de crecimiento personal, mediante la creación de espirales positivas o

adaptativas de emoción, cognición y acción. Elementos que desde luego ayudan a evitar el pensamiento o visión en túnel, ayudan a que la ansiedad no sea la primera respuesta que tenga el colaborador en su abanico de respuestas, permitiendo de igual forma que con el paso del tiempo las situaciones laborales no sean un sinónimo de una nube negra de pensamientos funestos que lleven a una sobrecarga emocional que de paso a un desgaste ocupacional, o de forma menos técnica y elegante, los lleve a estar quemados por su ocupación laboral.

### **2.4.3 Estrés**

Se ha de definir a continuación, el estrés, y como es que una acumulación crónica del mismo es uno de los principales factores a analizar a la hora de predecir la aparición del síndrome de desgaste ocupacional.

El estrés, si se busca su definición en un servicio de búsqueda por internet, lo primero que aparecerá es: un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. Eso en un primer lugar hace referencia al estrés que con el paso de la evolución se ha ido uniendo a la experiencia situacional de los seres humanos en diversos ámbitos, por otro lado, de forma secundaria en una definición biológica, el estrés se entiende como el conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el miedo, la alegría, etc. Esto quiere decir que

de forma natural hace presencia en el cuerpo humano como una respuesta automática, que nos permite adaptarnos a todo aquello que vivimos y que nos exige focalizar nuestra atención para hacernos cargo de la situación.

Un poco de estrés como se describe anteriormente es natural, y en general necesario para generar las respuestas esperadas, sin embargo la aparición de este elemento natural en el cuerpo humano se esta viendo rebasada desde que se abrió paso al mundo moderno, uno de sus campos más atacados ha sido el laboral, generando un definición específica para este y su sintomatología realizada por los profesionales de la salud y que en estos momentos esta llamando a tal grado la atención que se han creado parámetros para identificarlo.

Así una segunda definición del estrés se refiere a la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. (Ana, 2018).

Es como se menciona una respuesta natural y necesaria para la supervivencia humana, sin embargo, cuando esta respuesta natural se da en excesos es cuando se produce una sobrecarga de tensión que repercute seriamente en el organismo si no reduce, puede provocar la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden un buen funcionamiento y desarrollo del cuerpo humano.

El estrés viene determinado además por: El estresor, es decir, el tipo de estímulo, problema o situación, La evaluación que realiza el sujeto sobre dicha situación, es decir como es percibido de forma subjetiva por el mismo, ya sea muy grave,

incapacitante o que pueda tener graves repercusiones en su vida, y por último la interacción que existe entre ambos elementos, es decir, el estresor y el sujeto. (Ana, 2018).

De acuerdo con la Asociación Americana de Psicología, los daños que puede causar el estrés en la salud, pueden llegar a ser graves, sobre todo los emocionales. La gente puede superar bien episodios leves de estrés sirviéndose de las defensas naturales del cuerpo para adaptarse a los cambios.

Ahora bien, una vez entendido el estrés, se ha de hacer mención de sus características comunes en una situación que se entiende como estresante: Se genera una situación nueva que exige un cambio, Un sentimiento de confusión sobre que es exactamente lo que nos estresa sobre esa nueva situación, la falta de información genera incertidumbre, existe un ambigüedad sobre que hacer en la situación, las habilidades requeridas necesitan un tiempo de desarrollo, la respuesta del estrés provoca alteraciones biológicas en el organismo, las cuales obligan a trabajar aún más para lograr el retorno de un estado de equilibrio, y por último y quizás el problemas más grande, es que, cuanto más dure la situación, cuanto más crónica sea ésta, mayor será el desgaste y desde luego el tiempo de recuperación tras el desbalance.

Es aquí donde se encuentra pertinente la mención de lo que significa el estrés crónico y para ello nuevamente se echara mano de lo descrito por la Asociación Americana de Psicología, “El estrés se describe como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento, su aparición puede dar lugar a problemas de salud tanto física como psicológica, una cantidad excesiva de estrés puede tener

consecuencias sobre la salud y afectar adversamente el sistema inmunitario, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central”.

Y es que, a diferencia de otros estresores cotidianos que se pueden ir contrarrestando como parte del proceso natural de regulación que hace el cuerpo, a través de conductas saludables, el estrés crónico, si no se trata, puede tener consecuencias adversas, tal y como las mencionadas anteriormente.

Una vez teniendo esto en cuenta, se ha de hablar de la aparición del estrés en el ámbito laboral, para esto la primera definición en ser compartida es la que se encuentra en la página del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en la cual se menciona que el Estrés Laboral es un tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo, ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Desde luego esta explicación viene acompañada de una serie de síntomas a tomar en cuenta, entre la emocionales: ansiedad, irritabilidad, mal humor, inseguridad, desmotivación, intolerancia, impotencia. Entre las conductuales se encuentra: la disminución de la productividad, cometer errores, reporte de enfermedad, dificultades en el habla, risa nerviosa, llanto, trato brusco en las relaciones sociales, etc. (IMSS 2022)

Solo con lo recién mencionado se puede observar el peso y la gravedad de que el estrés laboral cada vez sea mas frecuente, sin embargo para complementar la información se puede tomar lo referido por el tercer apartado de protección de la

salud de los trabajadores publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en donde se menciona que “Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo” (Leka, 2004)

Con esta última mención queda clara la necesidad de llevar a cabo estrategias de investigación y prevención de esta clase de riesgos en el ámbito laboral, ya que su mantenimiento lleva a la creación de los síntomas descritos en el siguiente apartado sobre el Desgaste Ocupacional propiamente dicho.

#### **2.4.4 Desgaste Ocupacional**

Pasando al apartado de Desgaste Ocupacional o que también puede ser encontrado como de Desgaste Profesional, se ha de ampliar todo lo mencionado a este momento, para ello se ha de describir las definiciones existentes hasta el momento con respecto a la aparición y tratamiento de sus características integradas.

De acuerdo con (Valentín, N., Sanabria, A., Dominguez, L.C., Osorio, C., Bejarano, 2009) El Síndrome de desgaste profesional se considera como una entidad patológica, producto del estrés crónico, (un fenómeno descrito con anterioridad en este trabajo), propio de profesiones que prestan servicios de atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia.

Esto desde luego es una definición de las tantas que existen, y ya no solo se remite a ciertas profesiones, sino que es un fenómeno que se ha ido expandiendo dado los enfoques laborales modernos, en donde la competitividad, la demanda, la inmediatez y el propio deseo subjetivo de cada individuo entra en juego para modificar los esquemas con los que se venía explicando la aparición del síndrome.

La globalidad y la inestabilidad, crean un escenario complejo y dinámico, donde los avances tecnológicos, marcan el son que mueve a la competencia laboral actual, otra definición que precede en este sentido a la propia aparición del síndrome, es el estrés laboral, un fenómeno que según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se presentan como: “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011).

El desgaste profesional hace igualmente referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011)

Otra definición proporcionada por (Roger, 2011) es que el síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales que están relacionados con el trabajo.

De igual forma puede describirse como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito. (Edelwich & Brodsky 1980).

Como lo menciona (Uribe, 2007), aunque es un tema que no se considera dentro de los riesgos económicos, esta comprobado que tiene una repercusión en tal ámbito.

El Burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes; el agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización.

“Los trabajadores sufren alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, etc.; para la empresa se produce un deterioro de la calidad en el servicio por parte del empleado que sufre el síndrome, ausentismo, problemas de asiduidad, abandono de trabajo, rotación de personal y conflictos entre trabajadores, además del conflicto mismo del rol en el trabajo” (Littlewood et al., 2013)

En conclusión, todas las definiciones se encuentran inclinadas a una misma área y esa es la de la pérdida del ánimo, de las ganas y del impulso que mueve a un profesional en su trabajo, es por ello que se encuentra de suma importancia el llevar a cabo estudios y observaciones sobre este fenómeno en los ámbitos que se presenta, la presente investigación busca de forma concreta aportar información sobre un caso particular, en el sector empresarial, sin embargo no se deja de recalcar que este síndrome puede hacer acto de presencia en cualquier sector.

## 2.5 NOM-035

Para continuar con el material a ser descrito en la presente investigación, se ha de hacer mención de una norma que es una novedad en la sociedad mexicana, y es que por primera vez se toma en cuenta el desgaste social, emocional y psicológico dentro de los factores de riesgo en el trabajo.

Para comenzar con el desglose, primero se debe entender que es una NOM; Las Normas Oficiales Mexicanas son una serie de reglamentaciones que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en donde se determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, con la finalidad de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Ahora bien, la norma como se encuentra dada de alta por la secretaría del trabajo y previsión social, corresponde a NOM-035-STPS-2018, FACORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO – IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, el propósito de esta norma encuentra su haber en:

“Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (STPS, 2018).

Esta norma se encuentra dividida en los componentes anteriores, es necesario explicar uno por uno, tal y como se encuentra en su Guía normativa para la aplicación.

Comenzando con un Entorno Organizacional Favorable:

Este hace referencia a aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la correcta formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición de las responsabilidades de los trabajadores, participación proactiva y comunicación entre los mismos, distribución justa de las cargas de trabajo con jornadas regulares.

Continúa con la Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial:

Son aquellos que “pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación” todo esto derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. (STPS, 2018).

Este apartado es fundamental para el trabajo presentado, ya que como se explicaba en la definición y descripción del síndrome de Burnout o Desgaste Ocupacional, este tiene sus orígenes en la relación del colaborador con el empleo que se desarrolla y esta sintomatología que lo conjunta encuentra un respaldo jurídico tan necesario para el correr de los tiempos actuales.

Por último, todo esto ha de quedar establecido en la política de prevención de riesgos psicosociales por cada empresa involucrada, es el patrón el que ha de declarar los principios y compromisos para prevenir los riesgos psicosociales y la violencia laboral, cada centro está en la obligación de elaborar la política de acuerdo a sus condiciones y posibilidades.

### **2.5.1 Legislaciones en Materia Laboral Mexicana**

En México hablar de materia laboral siempre es algo que requiere de hacer una mirada a la historia, originalmente los principios laborales no se legislaron a la par que los derechos en la constitución mexicana, la mayor parte de los acuerdos eran precarios, con la llegada de la industrialización a este país las condiciones laborales, comenzaron a caminar gracias a las revueltas laborales, el nacimiento de sindicatos, estableció una forma de protección que su momento aseguro a los trabajadores sobre la unión con sus compañeros de trabajo, sin embargo, como toda actividad, con el paso de los años esta se ha ido transformando y el uso de sindicatos ya no es algo que conste de amparo para los trabajadores mexicanos, lo que ha abierto la puerta a que sean legislaciones las que regulen el estatus de protección laboral que son usadas a nivel nacional.

El nacimiento del derecho laboral o del trabajo en México, tienen antecedentes en las leyes de los gobernadores Villada en Veracruz y Bernardo Reyes para el Estado de Nuevo León, ambos datan de los años 1904 y 1906 respectivamente. (Néstor, 1980) Es interesante que sean datados de estos años, ya que como se sabe la revolución mexicana iniciaría apenas unos años después, pero no solo eso, sino que se habla de momentos en los que el trabajo era un equivalente a una relación de esclavitud amparadas por la sombra porfirista que mantenía el espíritu del progreso, pero, sin considerar el costo de este.

Pasados los momentos tan convulsos de la nación con los años posteriores al proceso revolucionario se da el nacimiento del artículo 123 en la constitución de

1917, aquella que marcaría un antes y un después en la definición del México moderno.

Por términos del ajedrez político de aquellos años, se decidió apoyar el proyecto de ley para de esta manera obtener el favor de un ala miembro del congreso que en ese momento se reunió para dar a luz esta constitución, se tenía planeado reformar el artículo 5 que en ese momento versaba sobre la libertad del trabajo, incluyendo en esta reglas laborales correspondientes a la igualdad de salario, que en ese momento no estaba respaldado, el pago de indemnizaciones por riesgos de trabajo, (algo que en definitiva estaba destinado a hacerse mas visible en los años venideros, las industrias de manufactura o mineras, actividades en donde los efectos de los daños que podía padecer un trabajador por malas condiciones eran más notorios empujaron toda un área que se llegaría a incluir en los estudios psicológicos como lo es en este momento la presente investigación), la formación de comisiones de conciliación y arbitraje para que se resolviesen los conflictos laborales, la jornada máxima de ocho horas y la prohibición del trabajo nocturno, para mujeres y niños, todas esta cosas contempladas eran básicamente los principios que sentarían las bases de la protección de la integridad física de los trabajadores, cosas que cuando se llegó al consenso, en lugar de optar por la modificación de uno se hizo la integración de uno.

De esta forma quedaron asentados en los artículos 5 y 123 de la constitución mexicana, siendo en la carta magna del país los encargados de establecer los derechos y las garantías laborales. La legislación laboral en México esta

federalizada, lo cuál significa que han de ser aplicadas por y respetadas por todos lo estados de la nación.

El artículo 123 de la constitución versa de la siguiente forma:

“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley” (Trabajo & Prevision, 2014)

Quedando de esta forma asentado el derecho a su obtención, lo cuál se une a los apartados de trabajo y empleo que se encuentran más atrás en esta investigación, sin embargo, los de relevancia, son aquellos que conectan con la salud y su instauración dentro del ámbito laboral las que más han de poner énfasis, tal y como la duración de las jornadas laborales de trabajo nocturno que están sujetas al cumplimiento de únicamente siete horas, o con exactitud, lo que se menciona en el párrafo III:

“La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años” (Trabajo & Prevision, 2014)

Como se puede tomar nota este artículo asienta en su interior los estatutos generales de como debe ser el desempeño laboral y las relaciones que manifiestan empleadores y empleados. Esto es algo que se amplía dentro de la Ley Federal del Trabajo, la cual otorga un tratamiento equilibrado al trabajador y patrón.

Todas estas legislaciones en sus principios no fueron tan difíciles de votar como de aplicar, lo cual llevo a un desarrollo de años hasta que en 1928 se obtiene como parte de un proyecto de ley, el cual dictaminaba que únicamente el Congreso de la Unión estaba facultado para dictar leyes en materia laboral.

Todo lo anteriormente desglosado es de suma importancia para el trabajo actual, porque de esta forma se explican como se dieron los cambios tan importantes a lo largo de la historia que permitieron la unificación de las legislaciones laborales y que llevaron en los últimos años a la adición de riesgos psicosociales dentro de aquellos temas de importancia para los colaboradores de diversas industrias a lo largo y ancho del país, porque como se mencionaba en el apartado de los confinamientos provocados por la pandemia, estos riesgos aumentaron el foco de atención y era justo y necesario una legislación que ampliara las bases históricas con las que ya se contaba.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se llevo a cabo bajo las características de un análisis descriptivo, esto quiere decir que se hicieron las mediciones con la finalidad de analizar y tomar nota de los niveles de desgaste ocupacional al interior de la empresa elegida. El estudio se realizó con las características de un diseño de análisis descriptivo, transversal y prospectivo, cumpliendo así únicamente con la finalidad de valorar en el momento los niveles de prevalencia del síndrome de Burnout en la muestra.

Según (Guevara et al., 2020) La investigación descriptiva es aquella que se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Es decir, que únicamente se busca hacer un reflejo de aquello que se encuentra ocurriendo al interior del estudio a ser llevado a cabo.

O como lo menciona (Vásquez, 2016) Estos estudios “sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes”. Para estos efectos, permiten hacer una indagación detallada del fenómeno a ser estudiado, haciendo mediciones en sus atributos.

De igual manera (Sampieri et al., 2006) define a los estudios descriptivos, “como aquellos que únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”

En el presente trabajo los atributos o constructos a ser objeto de análisis correspondieron a aquellos marcados dentro de una adaptación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional o EMEDO.

Se optó porque el estudio fuera de carácter descriptivo, ya que como lo indican las definiciones anteriores, estas son mediciones que se realizan únicamente al fenómeno en curso, la situación de pandemia por SARS-COV II en el mundo cambió de forma intensa la vida de todos, en el ámbito laboral no fue la excepción, pero el propósito no era realizar una comparativa a través de los resultados, sino más bien el de integrar los resultados a obtener en un contexto con la finalidad de inferir a futuro.

Después de todo, las circunstancias actuales cuando dieron inicio en marzo de 2020 lejos estaban de predecir que se permanecería por casi dos años en una situación de confinamiento que cuyos efectos se van a ir revelando con el paso de los años venideros.

### **3.2 Muestra**

Para llevar a cabo el análisis se utilizó una  $n$  correspondiente a 50 personas del personal en activo de una empresa de Telecomunicaciones en la ciudad de Cuernavaca Morelos, a las cuales se les compartió un enlace vía formato Forms de Google donde se encontraban las preguntas correspondientes al instrumento.

La muestra se tomo con respecto a diversos niveles y grados responsabilidad al interior de la empresa así como de edades entre los 21 y 50 años. La selección se llevo a cabo de forma aleatoria, no se especifico ni rango ni edad, de igual forma se tomaron las medidas necesarias de anonimato para que los participante se sientesen compelidos a expresar con honestidad sus observaciones al interior de la escala.

### **3.3 Instrumentos y Materiales**

Se utilizo la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional por el el Dr. Uribe Prado (Uribe Prado, 2004) validada y estandarizada para centrarse en reactivos que midieran los niveles de Agotamiento Emocional, Despersonalización e Insatisfacción de logro.

De acuerdo con el trabajo de (Prado, 2016) las 3 áreas que se deben tomar en cuenta para determinar si un trabajador cumple o no con los criterios de impacto de este síndrome son:

- El cansancio emocional o agotamiento: Lo cual lo define como una perdida progresiva de la energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Es una situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de alto agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado, todo esto debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a

las que hay que atender, en este caso lo son compañeros de trabajo o clientes con los que deba tratar.

- El segundo apartado corresponde a la Despersonalización, nuevamente se retoma lo investigado por (Prado, 2016), donde se dice que este estado se manifiesta por alta irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas con las que se debe entrar en contacto en el ámbito laboral. Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, algo que en el ámbito de las telecomunicaciones se puede ver plasmado en el personal correspondiente a las áreas de atención al cliente o de Call Center para la atención de quejas o dudas. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.
- Por último se encuentra la variable correspondiente a la Falta de realización personal o de Insatisfacción de logro: Este apartado consiste en respuestas negativas que presenta el profesional con respecto a sí mismo y al trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente. Esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas con las que tiene contacto.

Esta escala fue validada en dos versiones para asegurarse que midiera de forma adecuada las tres variables principales, ya que de los términos de medición

anglosajona a las equivalentes mexicanas existen diferencias que necesitaban ser cubiertas para medir de manera adecuada con cada uno de los reactivos los constructos correspondientes.

*Propiedades de la EMEDO.*

<b>Subescala</b>	<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>Valor a</b>
Agotamiento emocional	2,4,5,6,14,19,20,26,27	2.87	1.03	0.78
Despersonalización	3,7,9,16,18,21,22,23,29	2.07	0.84	0.77
Insatisfacción de logro	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	2.1	0.96	0.86

Fuente: (Torres et al., 2019)

**Tabla 1. Propiedades de la EMEDO.**

El cuestionario esta diseñado bajo el formato de escala Likert, con una valoración del 1 al 6 siendo el 1 Total Desacuerdo y el 6 Total De Acuerdo.

El cuestionario fue compartido a través de uno de los jefes de operaciones, que amablemente se ofreció a colaborar con los propósitos de esta investigación, se les indico a los participantes que esto era únicamente con fines investigativos y que de ninguna manera repercutiría en su trabajo.

**3.4 Procedimiento**

Primeramente, se les hizo de su conocimiento a los participantes de los beneficios, posibles riesgos y objetivos del estudio, de igual manera se le entrego el

formato de consentimiento informado para que fuese aceptado y firmado por los mismos.

Se aplicó de manera virtual a todos los participantes la escala Mexicana de Desgaste Ocupacional por medio de Google Forms.

Antes de iniciar con la aplicación se les indico de igual forma el tiempo por el que estaría disponible la encuesta de ser contestada, durante al menos dos meses, ya que se informo previamente por parte del colaborador principal, que durante ese momento se estaba realizando el cierre de trimestre lo que implicaba una carga de trabajo extra, así que para que esto no influyera en las mediciones realizadas se opto por contar con esta medida.

Posteriormente se hizo la recolección de los datos en una gráfica de excel en donde se codificaron y limpiaron las datos, dejando los resultados bajo número para de esta forma poderles trasladar al programa estadístico SPSS.

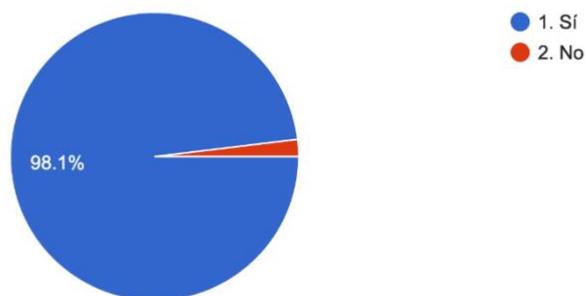
Dentro del programa la base de datos se llevo a cabo el analisis de los resultados arrojados por las aplicaciones, tomando en cuenta las diversas variables y las puntuaciones esperadas de acuerdo a los resultados de medias y desviaciones estandarizadas por el instrumento.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

Los resultados se desglosaron, tanto en las graficas de barras proporcionadas por la aplicación de Forms, sino que además se corrieron los análisis correspondientes en la base de datos SPSS, de donde se obtuvieron las puntuaciones medias, correspondientes a los niveles del desgaste ocupacional presente en la muestra, bajo los criterios que se desarrollaron en el marco teórico al hablar de las bases que constituían la definición del Desgaste Ocupacional.

A continuación, se presentarán en orden numérico correspondiente a la forma en que fueron presentados los ítems de la escala, las gráficas resultados.

Acepta participar voluntario en este estudio:  
52 respuestas

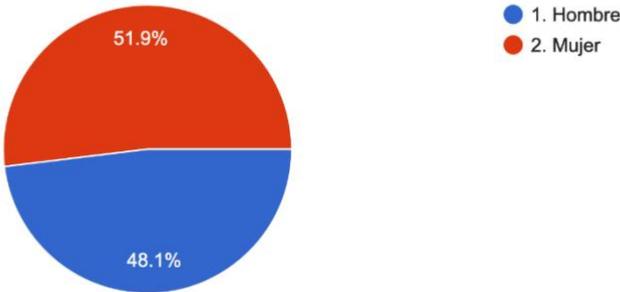


Gráfica 1. Aceptación del Consentimiento Informado.

Como parte de la ética profesional, se les hizo a los participantes aceptar el participar en el estudio, bajo la leyenda de consentimiento informado para poder acceder al resto del estudio, como se puede observar dos personas no aceptaron los términos anteriormente explicados y es por ello por lo que no fueron

consideradas para tomar la encuesta, por lo que se sus datos se encuentran fuera de las siguientes gráficas.

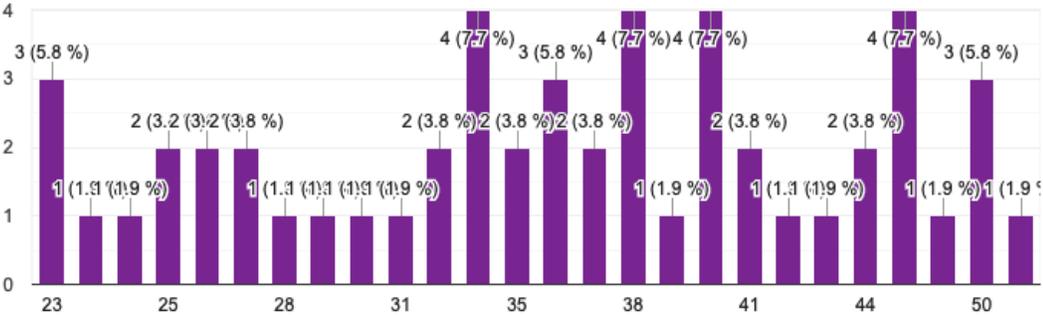
Sexo:  
52 respuestas



**Gráfica 2. Sexo de los Participantes.**

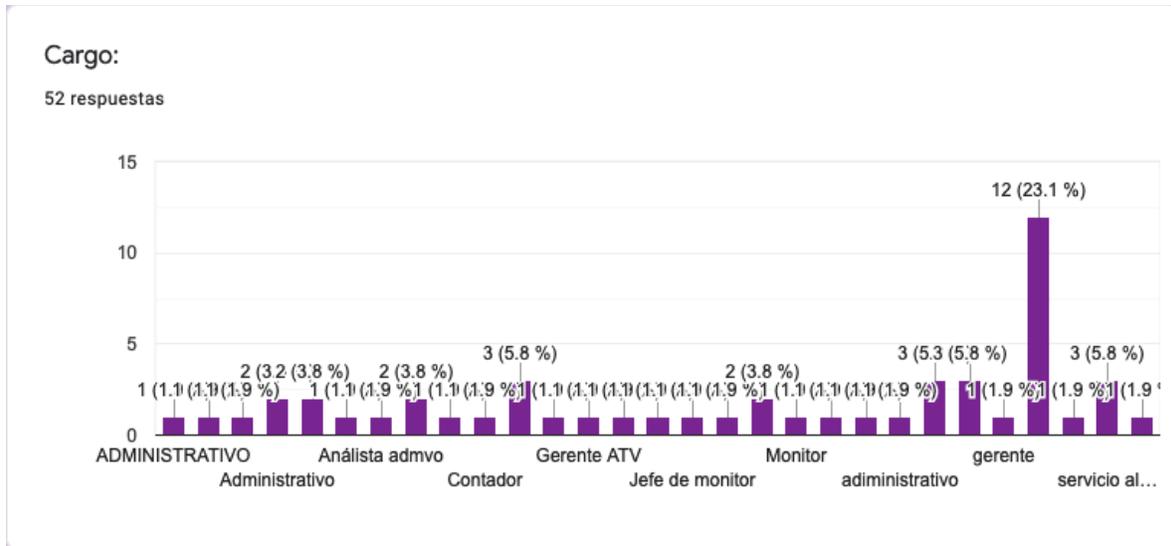
En este gráfico se presentan en porcentajes los datos correspondientes al sexo de los participantes, en donde indicado con color rojo se encuentran las mujeres y con azul los hombres, como se puede observar el porcentaje de mujeres participando en la encuesta fue mayor que el de hombres.

Edad:  
52 respuestas



### Gráfica 3. Edad de los Participantes.

En la presente gráfica de barras se encuentran distribuidas por porcentaje y escalas las edades de los participantes, las cuales oscilan desde los 23 años siendo los más jóvenes, a los 50 años correspondiendo a la gente más mayor dentro de la muestra.



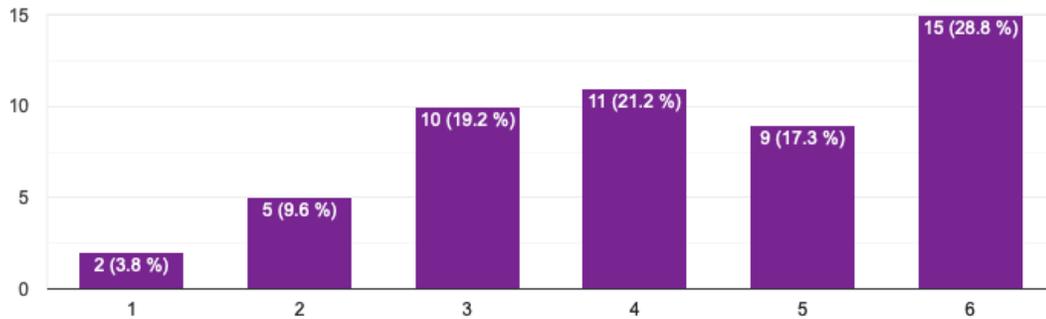
### Gráfica 4. Cargo de los Participantes.

El siguiente gráfico muestra el último de los datos solicitados con carácter estadístico, y este describe los puestos de trabajo de los participantes del estudio, dado que el puesto no es una característica significativa para diferenciar los niveles de Desgaste Ocupacional en el presente estudio se puede dar cuenta de una diversidad, donde hay puestos, administrativos, gerenciales, monitores, jefes de área y personal encargada de proporcionar servicio al cliente.

## Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)

1. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.

52 respuestas

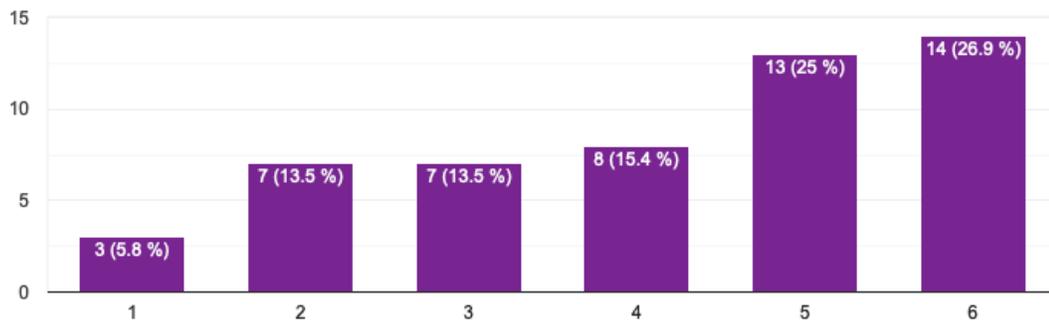


**Gráfica 5. Primera Pregunta de la Escala.**

Es este gráfico se muestra el ítem número 1 de la escala EMEDO, el cual corresponde a la medición del rubro de insatisfacción de logro, resulta interesante ver como en esta primera pregunta el porcentaje de personas que están en total acuerdo con la oración es alto, colocándose por encima del resto con el 28.8% de los datos recabados, mientras que solo 2 personas correspondientes al 3.8%, se encuentra en total desacuerdo con la oración presentada.

2. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.

52 respuestas

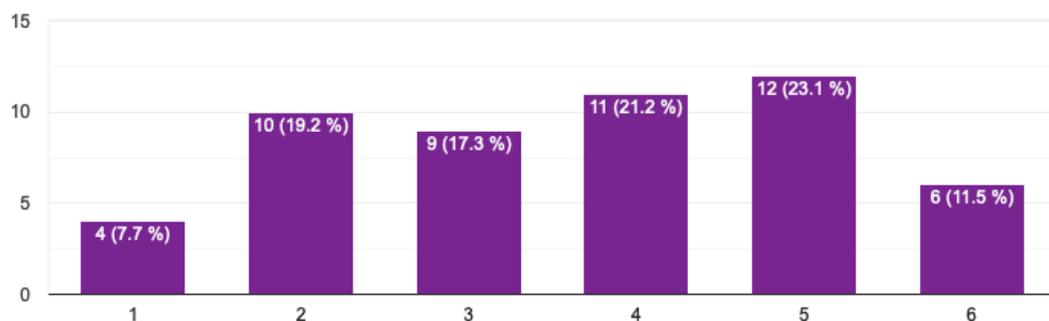


### Gráfica 6. Segunda Pregunta de la Escala.

El presente gráfico representa los datos obtenidos a partir del segundo ítem, este siendo correspondiente a la medición del agotamiento emocional en los trabajadores encuestados, aquí en caso contrario a la gráfica anterior donde el estar totalmente de acuerdo estaba ligado a un aspecto positivo, aquí el porcentaje mas alto correspondiente al 26.9% esta de acuerdo con el necesitar mas horas de descanso debido al agotamiento provocado por el trabajo.

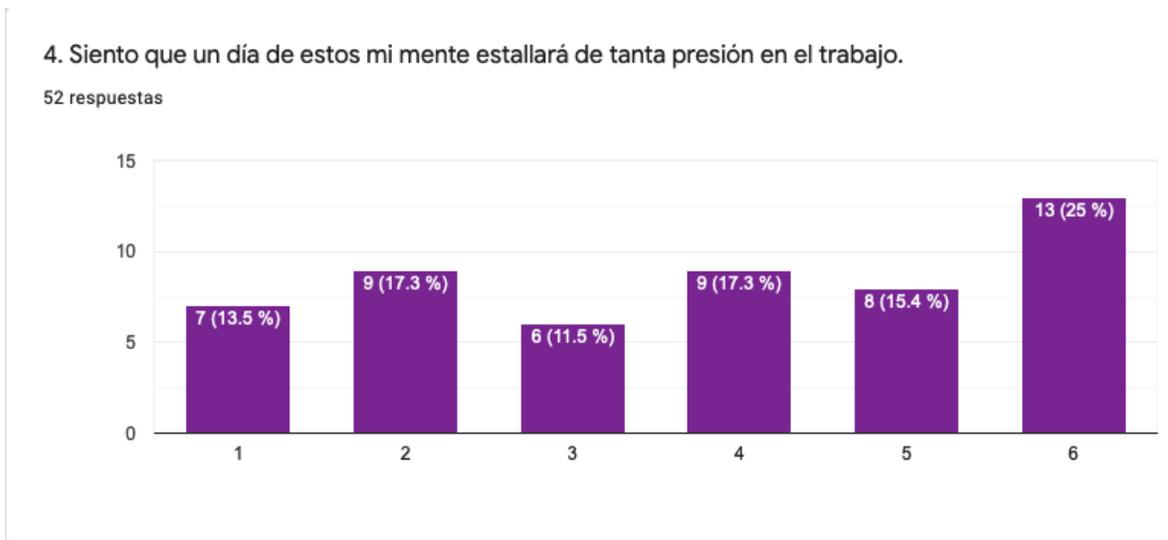
3. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.

52 respuestas



### Gráfica 7. Tercera Pregunta de la Escala.

El gráfico número 7 corresponde a los datos del ítem número 3, que corresponde a la medición del grado de despersonalización que presentan los participantes de la muestra, en esta pregunta, los porcentajes más altos oscilaron entre el medianamente de acuerdo con la afirmación y el de acuerdo, correspondiendo al 21.2% y el 23.1% respectivamente.



### Gráfica 8. Cuarta Pregunta de la Escala.

Este gráfico corresponde al ítem número 4, destinado a medir la variable de agotamiento emocional dentro de la escala, aquí se dio un empate entre la elección de respuesta, ya que tanto el número 2 correspondiente a en desacuerdo y el número 4 correspondiente a algo de acuerdo, se sustentan con el 17.3% de la muestra o el equivalente a 9 personas en cada una, aunque el porcentaje más alto

sigue siendo el totalmente de acuerdo a la oración presentada con un 25% de la muestra sintiéndose de esa forma.

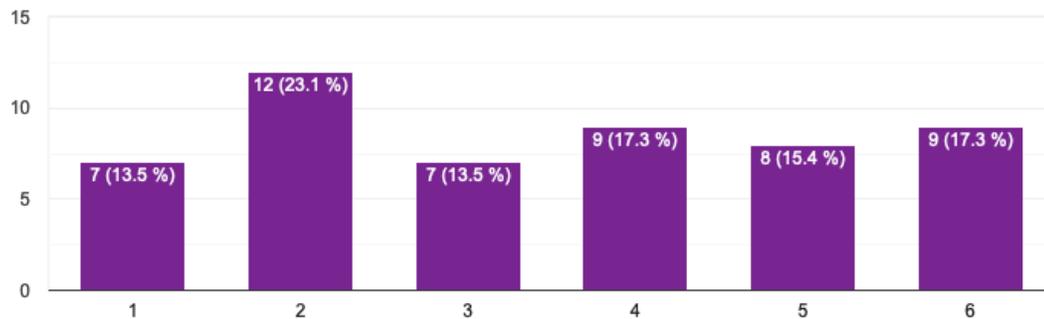


**Gráfica 9. Quinta Pregunta de la Escala.**

Este gráfico corresponde al ítem número 5 encargado de medir la variable de agotamiento emocional, aquí el porcentaje mas alto se encuentra en el de acuerdo marcado con el número 5, englobando al 28.8% de la población estudiada, la cual equivale a 15 personas de la muestra seleccionada, esta junto con las dos anteriores empieza a marcar que los niveles mas altos se están concentrando en el agotamiento emocional.

6. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.

52 respuestas

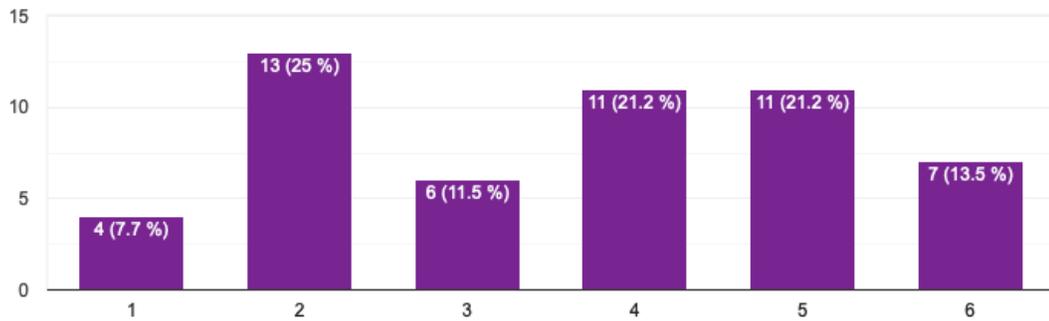


**Gráfica 10. Sexta Pregunta de la Escala.**

La gráfica número 10 corresponde al ítem 6, el cual mide la variable de agotamiento emocional, el porcentaje más alto se encuentra en el lado izquierdo de la tabla, en donde la barra se identifica con el número dos, que significa estar en desacuerdo con lo establecido por la oración presentada, se une a las anteriormente mencionadas, en donde el agotamiento emocional empieza a llamar la atención, el porcentaje de personas dentro de este rubro es del 23.1% con un total de 12 personas eligiendo esta respuesta.

7. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.

52 respuestas

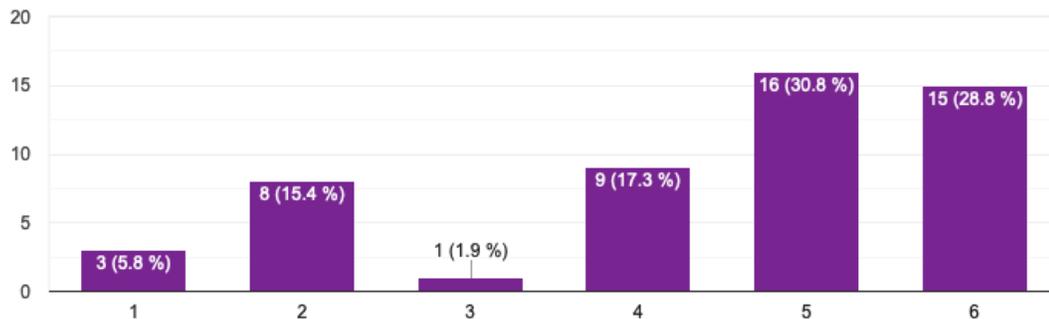


### Gráfica 11. Séptima Pregunta de la Escala.

En el siguiente se presentan los resultados del ítem número 7 correspondiente a la variable de despersonalización, nuevamente se encuentra un empate en dos de las barras, las cuales son el número 4 y 5 siendo las respuestas, casi de acuerdo y de acuerdo respectivamente, aquí el porcentaje más alto, con el 25% de la población corresponde al desacuerdo con la oración presentada.

8. Después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.

52 respuestas

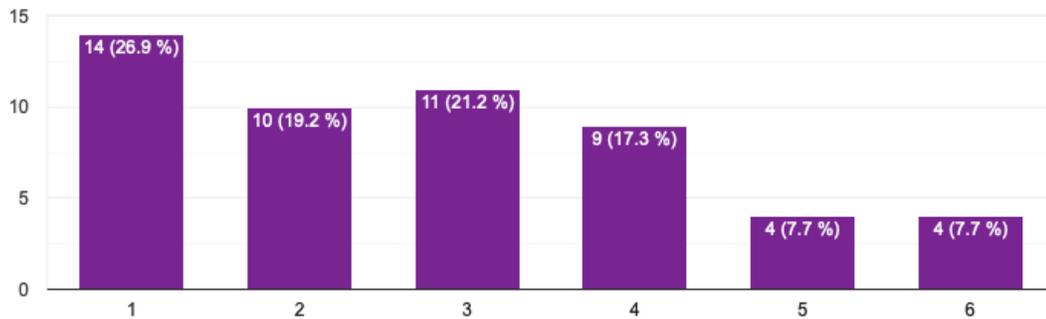


### Gráfica 12. Octava Pregunta de la Escala.

El gráfico número 12 presenta los resultados del ítem número 8, correspondiente a la variable de insatisfacción de logro, los porcentajes mas altos se encuentran en primer lugar la barra del número 5 o De acuerdo con un 30.0% y en segundo se encuentra la opción de completamente de acuerdo con 28.8% con respecto a la oración presentada.

9. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.

52 respuestas

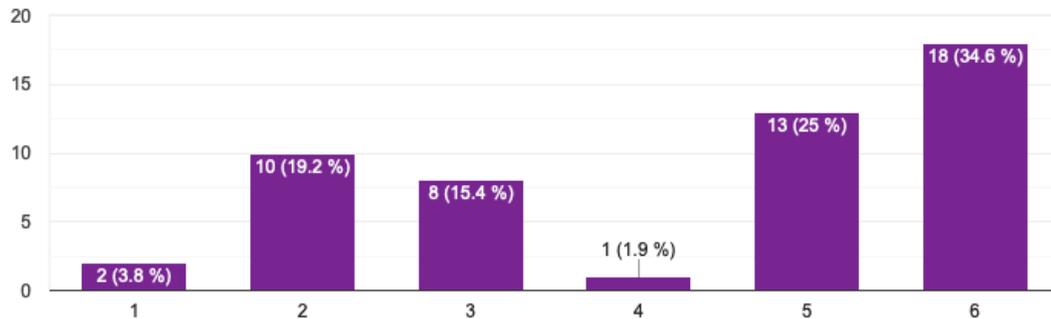


### Gráfica 13. Novena Pregunta de la Escala.

El gráfico número 13 presenta los resultados del ítem número 9 correspondiente a la variable de despersonalización dentro de la adaptación aplicada, en donde el 26.9% de la población encuestada considera que las situaciones a las que se enfrenta en su trabajo si le causan tensión de alguna manera, mientras que en segunda posición con 21.2% de la muestra consideran que se enfrentan a cierto grado de tensión, pero no llegan a considerar que no sufren ninguna.

10. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.

52 respuestas

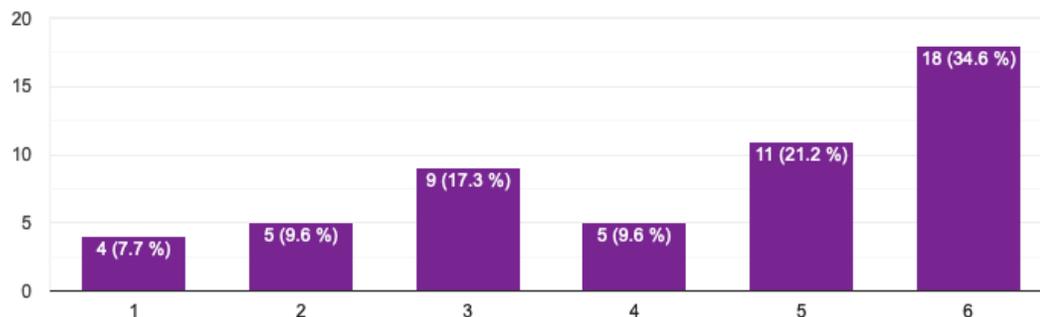


#### **Gráfica 14. Décima Pregunta de la Escala.**

El gráfico número 14 presenta los resultados del ítem número 10 correspondiente a la variable de insatisfacción de logro, en primer lugar se encuentra con el 34.6% por ciento de la población investigada eligió como respuesta el estar totalmente de acuerdo sobre la importancia que tienen en dar un buen trato a los usuarios de su trabajo, considerando que la parte de la muestra tiene trabajo en atención al cliente este es un punto de considerarse, sin embargo, el 19.2% de la población se encuentra en desacuerdo con ello.

11. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.

52 respuestas

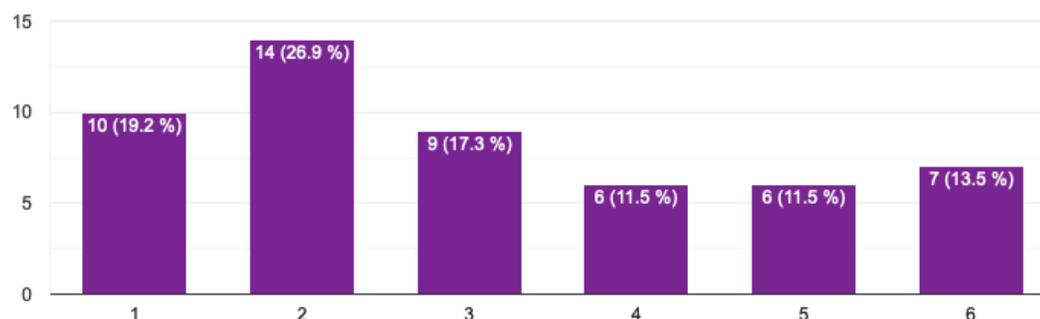


**Gráfica 15. Onceava Pregunta de la Escala.**

Este gráfico corresponde al ítem número 11 correspondiente a la variable de insatisfacción de logro dentro de los ámbitos laborales, el 34.6% de la población esta totalmente de acuerdo en que una de las partes primordiales de la satisfacción con su trabajo en la relación con los usuarios, en el caso de las telecomunicaciones, mucho tiene que ver con el servicio, cara a cara de venta, ventanillas etc.

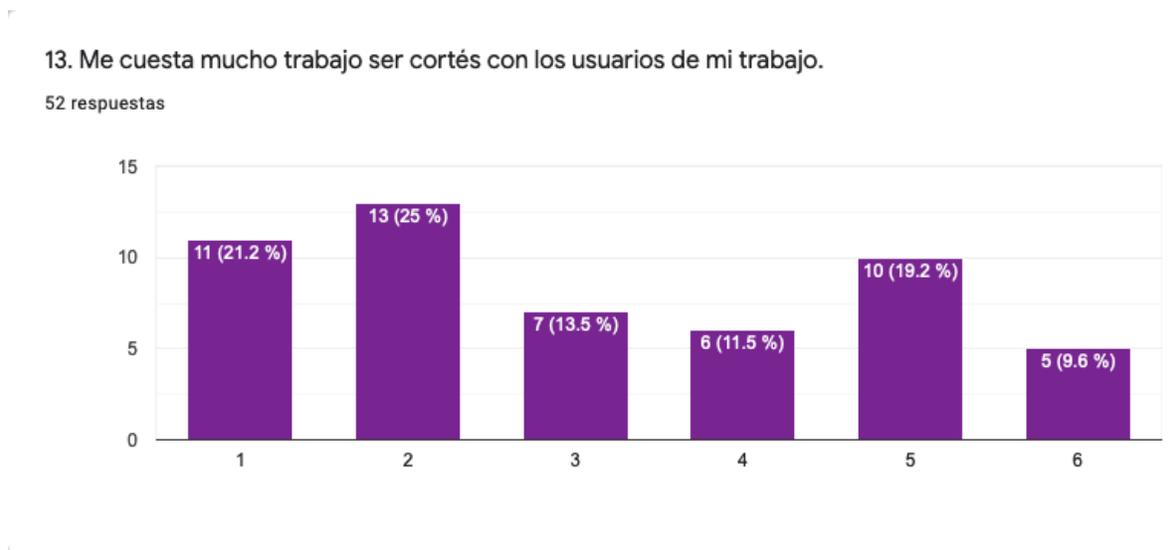
12. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.

52 respuestas



### Gráfica 16. Doceava Pregunta de la Escala.

En este gráfico se presentan los resultados correspondientes al ítem número 12 del rubro de insatisfacción de logro, en donde el 26.9% de los participantes considero que está en desacuerdo con los establecido por la pregunta, ya que se encuentra interesados en interactuar con sus compañeros de trabajo, en segundo lugar, con 19.2% se encuentra el totalmente en desacuerdo con lo ya mencionado.

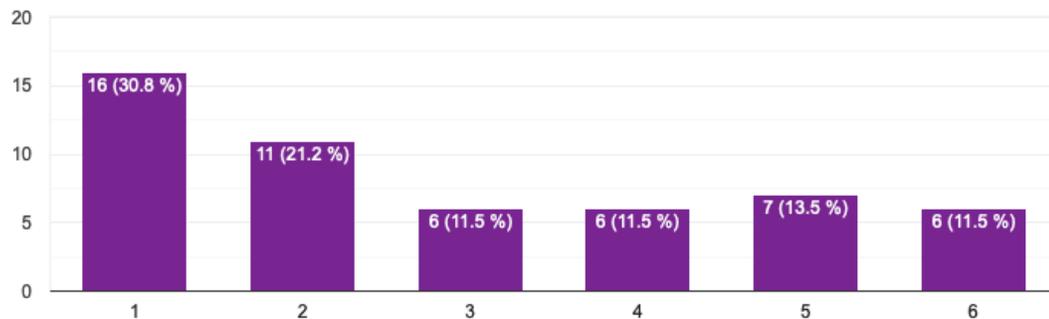


### Gráfica 17. Treceava Pregunta de la Escala.

En el gráfico número 17 se presentan los datos correspondientes al ítem 13 que evalúa la insatisfacción de logro, aquí en primer lugar con el 25% se encuentran las personas que colocaron estar en desacuerdo con lo establecido por la pregunta, ya que no encuentran problemas en mostrar cortesía con las personas que reciben los servicios del trabajo de las personas al interior de la muestra, mientras que en segundo lugar con 21.2% se encuentran las personas que consideraron como en total desacuerdo el encontrar alguna dificultad con lo anteriormente establecido.

14. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.

52 respuestas

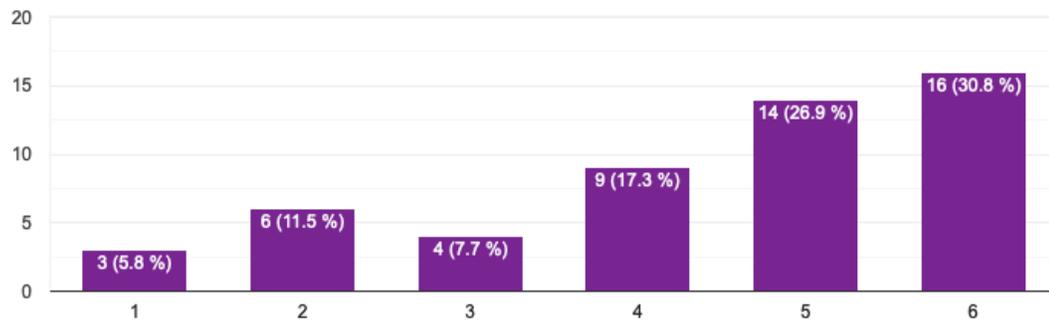


**Gráfica 18. Decimocuarta Pregunta de la Escala.**

El gráfico número 18 corresponde a los resultados de las mediciones del ítem número 14 el cuál mide la variable de agotamiento emocional, las graficas de barras muestran en primer lugar con 30.8% a las personas que consideran estar en total desacuerdo con que al tratar a las personas de un forma irrespetuosa se les tiene mucho más respeto, en segundo lugar con el 21.2% de las respuestas se encuentran aquellas personas que se encuentran únicamente en desacuerdo con lo anteriormente establecido.

15. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.

52 respuestas

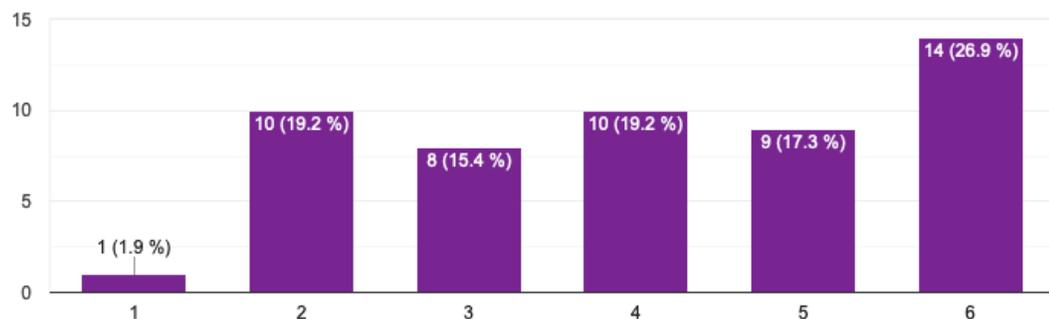


### Gráfica 19. Decimoquinta Pregunta de la Escala.

El gráfico número 19 muestra los resultados correspondientes al ítem número 15 que evalúa la insatisfacción de logro, en primer lugar, se encuentra con el 30.8% de las respuestas, las personas que están de acuerdo en que establecen fácilmente comunicación con los usuarios de su trabajo, en segundo lugar, con el 26.9% se encuentran las personas que están de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

16. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.

52 respuestas



### Gráfica 20. Decimosexta Pregunta de la Escala.

En el gráfico número 20 se presentan los resultados correspondientes con el ítem número 16 que evalúa el nivel de despersonalización en donde el 26.9% de la población encuestada considera estar de acuerdo en poder entender de forma fácil los problemas que presentan los usuarios de su trabajo, el 17.3% considera estar de acuerdo y de forma interesante en segundo lugar con el 19.2% se encuentran diez personas que consideran están en desacuerdo con la oración ya que tienen problemas para entender las problemáticas que se presentan los usuarios de su trabajo.



### Gráfica 21. Decimoséptima Pregunta de la Escala.

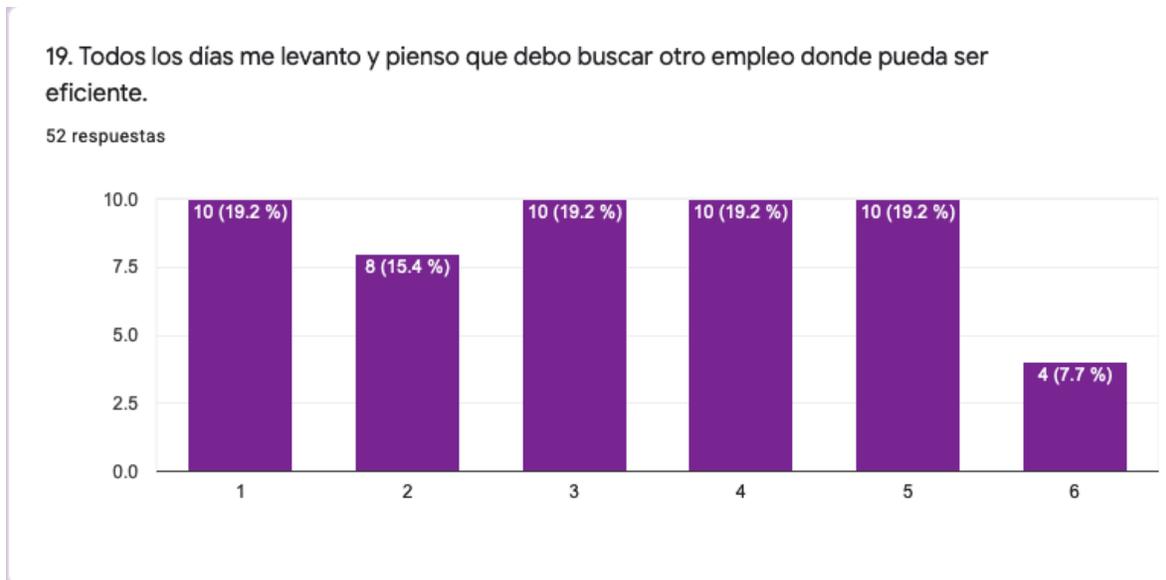
En el gráfico número 21 se encuentran graficados los resultados del ítem número 17 correspondiente a la evaluación de la insatisfacción de logro, en donde el 34.6% de los participantes considera estar totalmente de acuerdo con haber comprobado que las personas a las que otorgan los servicios de su trabajo las

respetan más si se les da un buen trato, el 19.2% por ciento considera estar de acuerdo con esta afirmación.



**Gráfica 22. Decimoctava Pregunta de la Escala.**

El gráfico número 22 presenta los resultados correspondientes al ítem número 18 de la escala aplicada que evalúa el apartado de despersonalización, con el 19.2% se encuentra las personas que están totalmente de acuerdo en que, aunque un usuario sea descortés con ellos, aún así le tratan bien mientras que en segundo lugar se encuentran tres respuestas, aunque quizás la mas interesantes corresponde a aquellas personas que consideran estar en total desacuerdo con lo establecido.

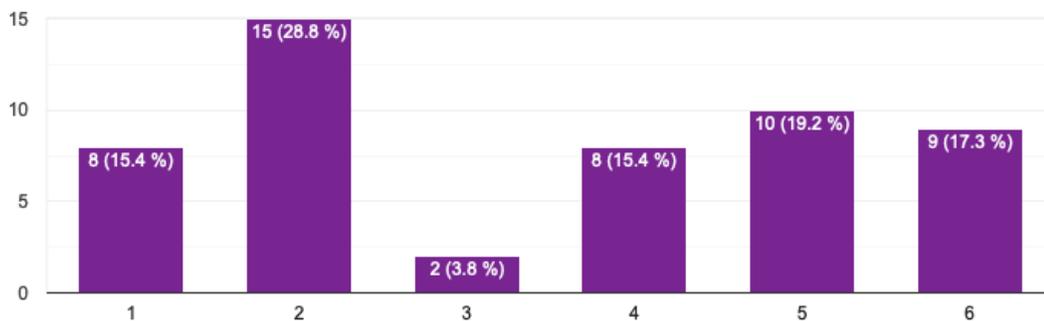


**Gráfica 23. Decimonovena Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 23 se encuentran los datos correspondientes al ítem número 19 que evalúa el agotamiento emocional presentado, los resultados son bastante interesantes, ya que nuevamente se repite una constante de gráficas iguales, con 19.2% se encuentran las personas que están en total desacuerdo con la idea de buscar un empleo en donde puedan ser eficientes, mientras que con el mismo porcentaje se encuentran las personas cuyo entendimiento de la pregunta es neutro, mientras que las que están un poco de acuerdo y de acuerdo están en los mismos niveles.

20. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.

52 respuestas

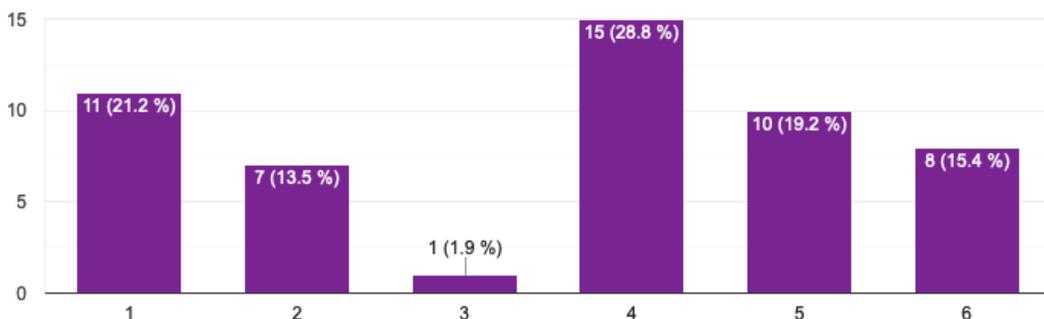


**Gráfica 24. Vigésima Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 24 se encuentran representados los resultados del ítem 20 que evalúa el grado de agotamiento emocional, con el 28.8% se encuentran en desacuerdo con el sentimiento de que su desempeño laboral sería mucho mejor si tuviera otro tipo de empleo, en según lugar con 19.2% de las personas están las que consideran sentirse de acuerdo con la oración establecida por el ítem.

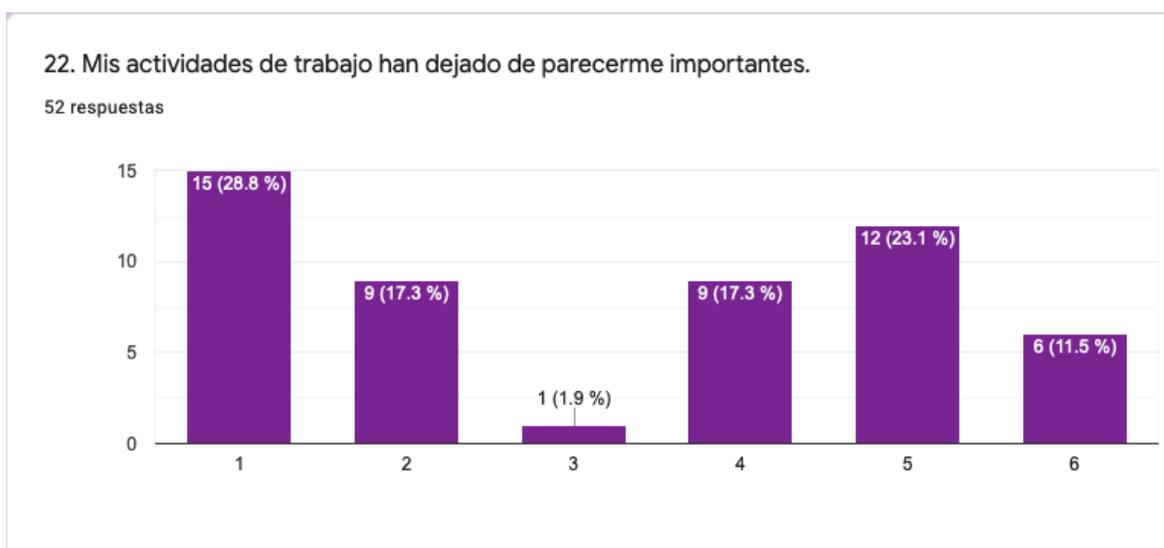
21. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

52 respuestas



**Gráfica 25. Vigésima Primera Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 25 se presentan los resultados correspondientes el ítem 21 que mide los niveles de despersonalización al interior de la muestra, con 28.8% de la población se encuentran las personas que están un poco de acuerdo el sentir que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados en su trabajo, en segundo lugar, con el 21.2% de la población están los que se consideran en total desacuerdo con lo establecido por el ítem.



### **Gráfica 26. Vigésima Segunda Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 26 se encuentran los resultados correspondientes al ítem 22 que evalúa los niveles de despersonalización, con el 28.8% de la población, siendo esta una medición alta, están las personas que se consideran en total desacuerdo con creer que las actividades correspondientes a su trabajo han dejado de parecerles importantes, el segundo lugar, se encuentran con el 23.1% las personas que consideran estar de acuerdo con la oración del ítem presentado.

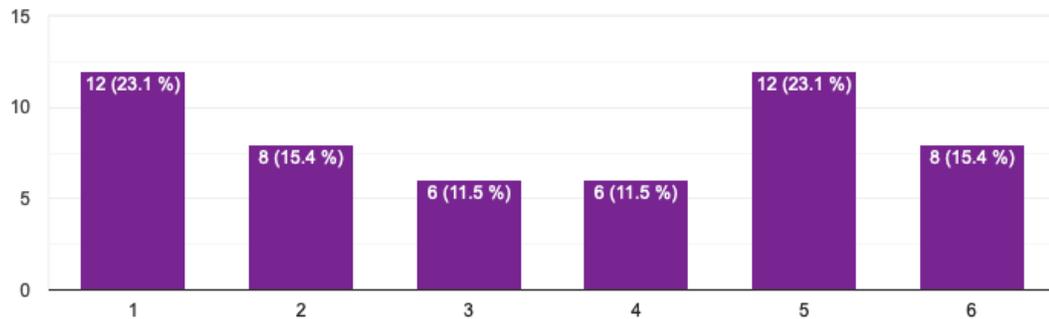


**Gráfica 27. Vigésima Tercera Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 27 se presentan los resultados correspondientes al ítem 23 que evalúa los niveles de despersonalización en la escala, con el 23.1% de la muestra se encuentran las personas que consideran estar totalmente en desacuerdo con sentir que su trabajo ya es tan monótono que no les gusta, en segundo lugar se encuentran las personas que están en desacuerdo y en tercer lugar con 19.2% por ciento se encuentran las personas que consideran estar un poco de acuerdo con la oración establecida por el ítem.

24. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.

52 respuestas

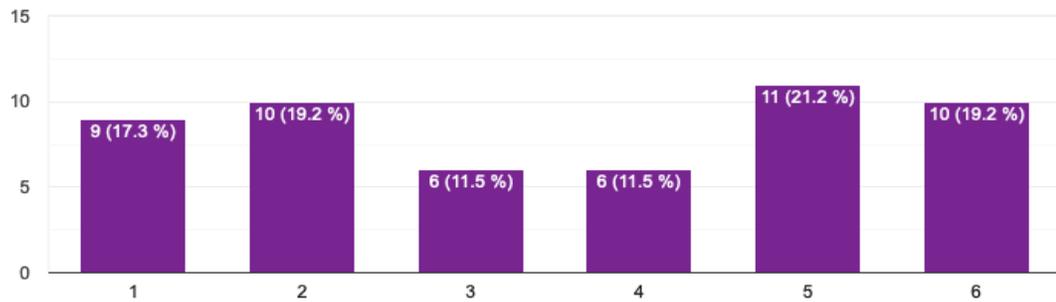


**Gráfica 28. Vigésimo Cuarta Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 28 se presentan los resultados correspondientes al ítem 24 que se encuentra encargado de medir los niveles de insatisfacción de logro en la muestra, con un empate en el primer lugar se encuentra el 23.1% de la población en dos posiciones opuestas, por un lado se encuentran las personas que consideran estar en desacuerdo con realizar bien su trabajo únicamente por compromiso, mientras que en el otro se encuentra las personas que consideran estar de acuerdo con lo establecido por el ítem.

25. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.

52 respuestas

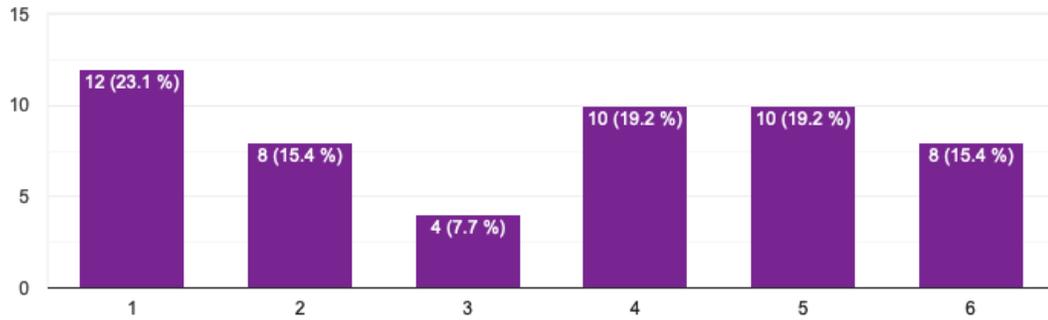


**Gráfica 29. Vigésimo Quinta Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 29 se presentan los resultados del ítem 25 correspondiente a la evaluación de los niveles de insatisfacción de logro al interior de la muestra, en primer lugar, se encuentra con el 21.2% de la población aquellas personas que consideran estar de acuerdo con no sentirse satisfecho con su trabajo sin importar el esfuerzo que ponen al realizarlo, en segundo puesto se encuentran resultados opuestos, con 19.2% de la población, aquellas personas que están totalmente de acuerdo con lo establecido y las que por el contrario consideran estar en desacuerdo con lo establecido por el ítem.

26. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.

52 respuestas

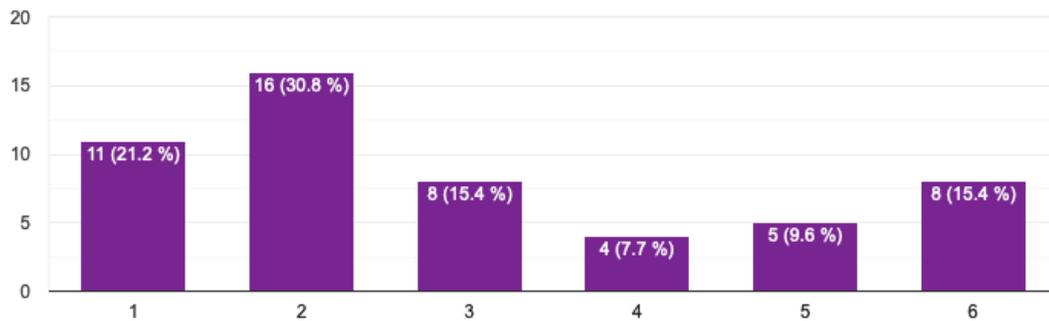


**Gráfica 30. Vigésimo Sexta Pregunta de la Escala.**

Este gráfico presenta los resultados que se obtuvieron del ítem número 26 correspondiente a la evaluación de la variable de agotamiento emocional, colocándose en primer término con un porcentaje de 23.1% se encuentran las personas que se consideran en total desacuerdo con la percepción de que han dejado de realizar su trabajo con pasión, mientras que en un empate del lado opuesto se encuentran con el 19.2% respectivamente aquellas personas que consideraban estar un poco de acuerdo y de acuerdo con lo establecido por la oración de este ítem.

27. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.

52 respuestas

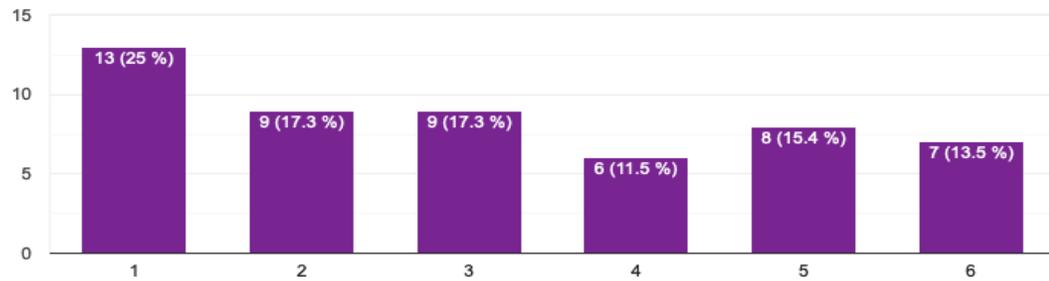


**Gráfica 31. Vigésimo Séptima Pregunta de la Escala.**

En el presente gráfico número 31 se muestran los resultados correspondientes al ítem número 27 de la escala presentada y mide el último constructo dentro de la evaluación del agotamiento emocional, en primer, con 30.8% de la muestra se encuentra el personal que esta en total desacuerdo con encontrar tan poco interesante su trabajo que les resulta difícil realizarlo bien, y en segundo puesto se encuentran las personas que consideran estar en desacuerdo con la oración presentada.

28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.

52 respuestas

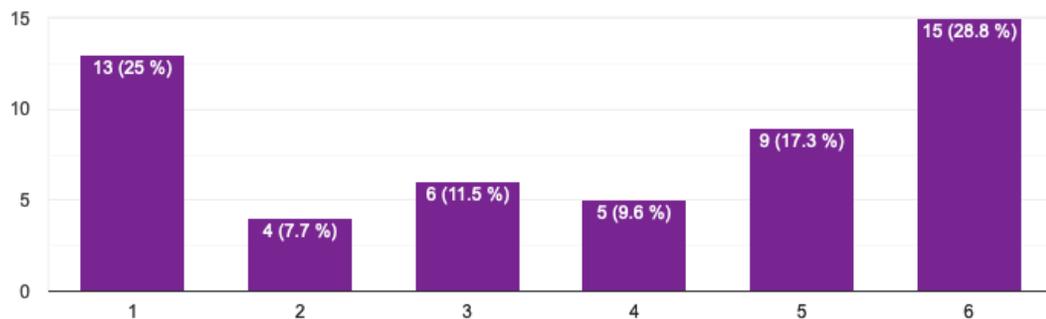


**Gráfica 32. Vigésimo Octava Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 32 se presentan los resultados correspondientes al ítem 28 que evalúa el penúltimo constructo de insatisfacción de logro, en donde los resultados se organizan dejando en primer lugar al 25% de la población estudiada que se encuentra en total desacuerdo con no sentirse contento con su trabajo y que esto le está ocasionando problemas con sus compañeros de trabajo, mientras que en empate de segundo lugar se encuentra el 17.3% de la población que considera estar en desacuerdo o un poco en desacuerdo con la oración presentada.

29. En mi trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.

52 respuestas

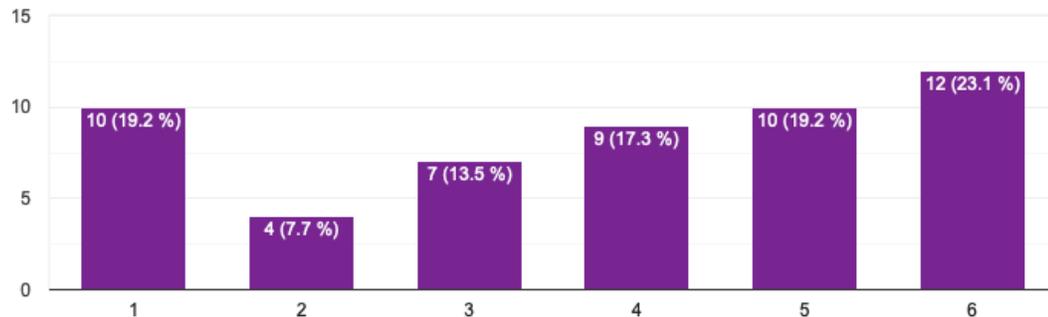


**Gráfica 33. Vigésimo Novena Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 33 se encuentran registrados los resultados correspondientes al ítem 29, el último dentro del constructo dirigido a medir los niveles de despersonalización presentados por los colaboradores. Con el 28.8% de la muestra estudiada se encuentran las personas que están totalmente de acuerdo ha llegado un momento en el que en su trabajo actúan únicamente por lo que les pagan, mientras que en segundo lugar con el 25% se encuentran las personas que por el contrario consideran esta oración como algo en lo que están en total desacuerdo.

30. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.

52 respuestas



**Gráfica 34. Trigésima Pregunta de la Escala.**

En el gráfico número 34 correspondiente al ítem 30 se presentan los resultados del último medidor del constructo de insatisfacción de logro dentro de la escala, en primer lugar, con el 23.1% de la población se encuentran las personas que se encuentran totalmente de acuerdo en que de encontrar un empleo motivador de sus intereses personales no dudaría en dejar el que tiene actualmente, en empate se encuentran con 19.2% de la muestra las opciones de totalmente en desacuerdo y de acuerdo con la oración establecida por el ítem.

*Puntuaciones Medias y D.T obtenidas en las Subescalas de la EMEDO por sexo.*

	Hombre		Mujeres	
	<u>Media</u>	<u>D.T</u>	<u>Media</u>	<u>D.T</u>
Agotamiento Emocional	28.65	10.80	31.88	9.74
Despersonalización	29.95	9.64	31.81	7.30
Insatisfacción de Logro	44.43	11.25	46.03	8.37

## **Tabla 2. Puntuaciones Obtenidas con la EMEDO.**

En esta tabla se presentan los resultados de los análisis realizados con el programa estadístico SPSS, se obtuvieron las medidas de tendencia central para propósito de determinar los niveles totales de Desgaste Ocupacional en cada una de las dimensiones percibidas por la escala, siendo así el orden en el que se presentan, primero los resultados tanto de la media como de la desviación estándar tanto en hombres como en mujeres en el apartado de agotamiento emocional, los resultados dejan ver que el nivel de agotamiento en mujeres es mucha más alto que el de los hombres para este rubro.

En el caso de la variable de despersonalización nuevamente las mujeres puntuaron de manera superior a los hombres, lo que igualmente ilustra que hay un mayor número de mujeres que presentan despersonalización laboral. Si bien es verdad que los puntajes no están tan diferenciados, si se nota una disminución del bienestar psicológico en el ámbito laboral por parte de la muestra.

En el último apartado correspondiente a las mediciones de insatisfacción de logro tanto en hombres como en mujeres, se puede observar que nuevamente las mujeres puntuaron mas alto que sus contrapartes masculinas, lo que en las conclusiones se teorizara en parte con unos patrones culturales en donde las mujeres realizan no solo las actividades del trabajo, sino además en muchos casos se les requiere que se encarguen de las labores del hogar o cuentan con las responsabilidades familiares, generando así una carga más grande en los hombros de las mujeres trabajadoras.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

### **5.1 Conclusiones**

El objetivo de este estudio fue medir los niveles de presencia del síndrome burnout, en una compañía de telecomunicaciones, en la actualidad relacionándolo con la situación de confinamiento que se vive. De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a los participantes del estudio, se observa que tanto la media como la desviación estándar, se encuentran muy alejadas de los resultados estandarizados por la prueba. Es por esta razón que conviene decir que existe una presencia significativa de este síndrome bajo sus tres criterios de evaluación, y no solo eso sino que también muestra una diferencia significativa en los resultados correspondientes a los hombres y mujeres de la muestra aplicada, donde las mujeres presentan niveles elevados de agotamiento emocional, despersonalización e Insatisfacción de logro, consistente con la carga de trabajo que se espera tenga una mujer más allá del ámbito laboral. Esto es consistente con los resultados de otros estudios como por ejemplo el de (Martínez, 1997) donde se habla que en el personal sanitario las mujeres son una población de riesgo mas que los hombres, en gran medida debido a la carga de trabajo y el clima organizacional que se genera en sus entornos, por otro lado en el estudio de (Aceves Gutiérrez et al., 2012) Se menciona que los niveles de Despersonalización en el ámbito de la enfermería son más significativos en los hombres que en las mujeres debido a las características de sensibilización y respuesta emocional que se evalúan en esta campo, todo esto

no solo depende de las diferencias entre hombres y mujeres, sino que también se presentan en los campos laborales, ya que difieren los niveles de burnout en sus tres categorías dependiendo de la profesión en que se haya estudiado, como lo son la jurisprudencia, el área de salud, y la docencia por mencionar algunos, de hecho las investigaciones correspondientes al ámbito docente van mucho más orientadas a los niveles de Agotamiento Emocional tal y como lo retoma en su investigación (Marrau, 2004), donde se habla de que hay poca preparación para intervenir en este tipo de campos. Como se puede observar en el repaso de la literatura, la sociedad moderna no solo ha traído beneficios sino también retos con respecto al desgaste ocupacional, un fenómeno que hizo su acto de presencia apenas unas décadas atrás, debido a los cambios en el estilo y tipos de trabajo que se realizan a lo largo y ancho del planeta, el desgaste emocional como parte del desgaste ocupacional es algo que se ha reforzado con los nuevos trabajos, desde el orientado a los objetivos, hasta el dictador en el trabajo son modelos tanto de personalidad como de formas de ver el trabajo y es en esta realidad donde el pensamiento e ideal que se maneja hacia el trabajo, es por esta razón que instrumentos y la validación del desgaste ocupacional como síndrome de Burnout se han visto en boga, pero no solo eso, también se puede retomar como un fenómeno cultural que ha dado comienzo como los conocidos “Workaholic” o Adictos al trabajo, personas que siguen una rutina de estar orientados al trabajo de forma permanente, un estado en el que las personas no pueden dejar ir aunque sea el más mínimo de los detalles en el campo laboral, lo cuál ha aumentado la necesidad e importancia de más estudios a profundidad sobre este tipo de eventos, algo que igualmente retoma (Gil-Monte, 2003) donde describe la importancia de continuar con estos estudios ya que

el síndrome de quemarse por el trabajo, trae también a la discusión los aspectos de bienestar, salud laboral, y estado de salud física. Como líneas de investigación pendientes, ha de retomarse lo mencionado sobre esta “cultura” de enaltecimiento del trabajo como línea principal de propósito en la vida de los profesionales adultos, dando pie a un estudio relacionado con las nuevas generaciones y su orientación, no solo al trabajo sino su forma de afrontar los retos de la vida misma como lo son en la actualidad el “work office” provocado por la nueva modalidad en línea por el Covid-19 y hacer un planteamiento sobre las estrategias de resiliencia y manejo de crisis en unos tiempos donde es cada vez más común el impacto emocional sin “barreras” que lo sostengan.

## **5.2 Propuesta de Intervención**

Considerando como parte fundamental del propósito de todo el estudio la parte humanista, es de esperarse que la propuesta este orientada en ese sentido a la búsqueda del mejoramiento del ambiente laboral, para buscar reducir los niveles de los tres constructos medidos por la escala de diagnóstico. Es por lo que no hay mejor herramienta considerada a palabras del autor que la utilización de una rama relativamente moderna de la psicología, pero cuyos estudios e intervenciones se encuentran orientados al mejoramiento del bienestar psicológico de las personas.

Una alternativa fundamentada en el mejoramiento de los aspectos con los que ya se cuenta y el desarrollo de nuevas formas de copar con las situaciones estresantes, que si bien son centradas en el ámbito laboral puedan irrumpir en las demás esferas de la vida del sujeto de forma positiva.

## La psicología positiva

La psicología positiva como rama miembro del estudio psicológico no tiene más de veinte años, por lo que decir que resulta nueva en el amplio campo de la investigación psicológica describir sus orígenes es hablar de finales del siglo pasado y comienzos de este, pero también es considerar que sus pasos han sido objeto de registro desde mucho antes solo que, de manera superficial, no fue hasta la aparición de Martin Seligman en una conferencia en la asociación americana de psicología en donde pasaría a la historia una anécdota narrada por el propio Seligman, dando con ello inicio a uno de los movimientos más apasionantes del entendimiento humano.

En 1998, Seligman cae en cuenta de que como lo menciona (Laura et al., 2010) “la psicología había estado abocada al estudio de la enfermedad en detrimento de los aspectos positivos”, es decir, que pese a que en los orígenes mismos de la psicología se encuentran las bases médica de curación del estado de enfermedad en los pacientes, este mejoramiento del bienestar de acuerdo con la propia definición de la OMS sobre el verdadero estado de salud deja de lado la búsqueda del crecimiento en las personas “sanas”.

En un sentido estricto se puede considerar la psicología positiva como la representación de un estudio científico de como viven las personas una vida digna, el como construyen fortalezas y virtudes para funcionar de forma óptima y como es que florecen psicológicamente en situaciones de vida cotidiana y de adversidad (Vázquez & Fernández, 2018).

En términos generales el campo de la psicología positiva a un nivel subjetivo, debe evaluar las experiencias subjetivas tales como el bienestar, la satisfacción, la esperanza, el optimismo, el “flow” y la felicidad, como lo mencionan (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)

Una vez considerada esta aproximación ha de describirse una de sus herramientas mas celebres en esta nueva ola de terapias e intervenciones, generadas a partir de los postulados descritos por la psicología positiva, y en esta entra el mindfulness o en su traducción al español la atención plena.

### **Mindfulness o Atención Plena**

La atención plena no es una técnica exclusiva de la psicología positiva, a decir verdad, su tradición y practica vienen de la religión budista como parte de sus enseñanzas más fundamentales, es parte de esa larga tradición de religiones y cosmovisiones centradas en el desarrollo de la espiritualidad que provienen de la parte oriental del mundo, “Mindfulness is useful everywhere”-dijo buda, y esto así lo describe en su libro (Sujato, 2012), una técnica milenaria que encuentra la puerta de entrada a occidente gracias al investigador Jon-Kabat-Zin, quien definió al mindfulness como la mantención de la atención focalizada en el momento presente.

Otra definición es la que maneja (Vago & David, 2012) que es la de un “estado, rasgo o proceso o tipo de meditación e intervención que ha probado sus beneficios a diversos grupos de desordenes psicológicos así como una reducción generalizada del estrés”.

Y por último esta la definición de (Cebolla et al., 2017) donde la atención plena o mindfulness “se entiende como un rasgo o estado mental que implica la focalización intencional de la atención en un objeto, mientras se observan pensamientos, emociones, y sensaciones que emergen en el momento presente”

Todas coinciden en que esta practica debe estar focalizada a la realización de movimientos, circunstancias etc. Con el pensamiento centrado en el momento, aunque dejan de lado un punto importante y es que el ser completamente consciente del momento ha de ir acompañado de aceptación, ecuanimidad, sin prejuicios, expectativas o creencias, son serenidad, bondad y autocompasión, elementos retomados por (Parra et al., 2012) en su trabajo de “conociendo el Mindfulness”

## **Relación Atención Plena y Burnout**

La atención plena fue descrita como una herramienta, y así es, ya que fue incorporada en el campo de la psicología como parte de las llamadas terapias de tercera generación en el ámbito de las terapias conductuales.

Tercera Ola o Tercera generación así es como lo denomina el autor Steven Hayes, para referirse a un tipo de terapias, que comparten algunos elementos y características comunes. (Mañas, 2007), es decir que están en la misma línea de acción, a esto se ha de agregar que esta tercera ola se encuentra particularmente al contexto y a las funciones de los fenómenos psicológicos.

Es decir “estas nuevas terapias no se centran en la eliminación, cambio o alteración de los eventos privados con el objeto de alterar o modificar la conducta, se focalizan en la alteración de la función psicológica” (Mañas, 2007).

Una vez realizadas estas aclaraciones, se puede entender el porque la practica de la atención plena se encuentra dentro de ellas, y es que se busca con las intervenciones de este estilo el mejoramiento de síntomas desde la forma de afrontar las situaciones, para lo cuál el estilo de aplicación del mindfulness es primordial.

En el caso de lo que se ocupa en el desarrollo de la investigación presentada, El desgaste Ocupacional o Burnout en sus diversos constructos de presentación, mucho tienen que ver con la experiencia personal de una sobrecarga de trabajo y la perdida del animo, así que una intervención centrada en la vivencia de las situaciones sin una carga positiva o negativa resulta una gran alternativa.

Y lo cierto es que es un método cada vez más utilizado por los profesionales de la psicología para el tratamiento de este padecimiento y de otros relacionados con el estrés, ya que es el que puede ser adaptado de forma versátil y eficiente en los diferentes contextos laborales, desde la parte médica como lo que ocurre en la actualidad donde todos los profesionales del área medica comienzan a presentar síntomas correspondientes al desgaste ocupacional, gracias a las arduas jornadas laborales como consecuencia de la situación de pandemia mundial.

Un ejemplo de esto es el estudio realizado por (Reynaldos-Grandón & Pedrero, 2021) donde sus hallazgos “mostraron un efecto beneficioso de una intervención

basada en atención plena tanto en el aprendizaje de la técnica como en la reducción de algunas facetas del burnout en profesionales de enfermería”. Este es un estudio actual en donde se hicieron mediciones basadas en una de las variaciones del MBSR por sus siglas en ingles, conocida como la Escala de Reducción del Estrés Basada en la Atención Plena (Mindfulness-Based Stress Reduction).

También en la literatura ya se encuentran ejemplos de intervenciones que no únicamente conectan con la disminución del estrés como área primordial de trabajo, sino que se han hecho mediciones paralelas para determinar el impacto que estas intervenciones tienen como por ejemplo en el desarrollo de las fortalezas de carácter, uno de los temas en boga dentro de la psicología positiva.

Un ejemplo es una investigación en el ámbito laboral para incrementar los niveles de la fortaleza de carácter correspondiente a la creatividad con técnicas de atención plena y paralelo a ello también se encontró disminución del estrés de los colaboradores participantes. (Ngo et al., 2020)

Otro se encuentra en el trabajo de (Trombka et al., 2021) en donde el programa de atención plena se aplico a oficiales de policía de Brasil, fue de ocho semanas y al igual que los otros se buscaba el reducir los niveles de estrés y ansiedad que presentaban los miembros del cuerpo policiaco.

También se encuentran estudios que de manera directa se conectan con la situación actual, como lo es el estudio de (Khaiyom, 2020) se utilizo la atención plena como herramienta para tratar la salud mental en la pandemia COVID-19, sobre todo en los aspectos de confinamiento que es otro punto en donde se han reportado

afectaciones, ya que muchas personas tuvieron que quedarse solas en sus casas, sin poder reunirse con familiares y amigos, un hecho que desde luego tiene repercusiones en la salud emocional de las personas.

## Instrumento Base

Existen dos subapartados a integrar, uno corresponde a una adaptación del programa MBSR de atención plena y el otro consta del instrumento que se ha de utilizar para llevar a cabo la medición de los cambios o mejoras que arroje el programa de intervención.

Se hace uso de la tabla de trabajo propuesta por (Reynaldos-Grandón & Pedrero, 2021) en su artículo de intervención con personal de salud.

Sesión	Propósito	Ejemplo de actividades para cada sesión	Actividad Transversal
1	Introducción a la práctica de atención plena y establecimiento del <i>setting</i> .	Ejercicio de comer con plena atención una pasa.	Meditación
2	Sesión enfocada a la toma de consciencia y observación de los pensamientos.	Realización de un calendario de acontecimientos placenteros.	
3 a la 5	Sesiones enfocadas a la toma de conciencia de la respiración y el cuerpo.	Ejercicio de ver y escuchar durante 5 minutos.	
		Yoga	
		Ejercicios de respiración	
6	Sesión enfocada a la toma de conciencia sobre los estados emocionales, pensamientos y puntos de vistas alternativos.	Práctica de caminata consciente.	
7	Ejercicios que enfatizan la toma de consciencia y observación de los pensamientos, uso de metodologías de compasión.	Práctica de focalizar en el dominio y el placer.	
8	Sesión enfocada al diseño de un plan de acción para mantener la práctica después del taller.	Revisión de la totalidad del curso y de los aprendizajes.	
		Diseño de un plan de acción.	

### Tabla 3. Programa de Intervención con Personal de Salud.

La Five Facets Mindfulness Inventory (FFMQ) o en español “Cuestionario Mindfulness de Cinco Facetas” cuya propiedades psicometricas se presentan en la siguiente tabla.

Instrumento	Autoría y año	Ítems	Subescalas/ Factores	Consistencia Interna (alfa de Cronbach)
FFMQ “Cuestionario Mindfulness de Cinco Facetas”	Baer et al., 2006.	39	Observar, describir, actuar con conciencia (actingwithawareness), no enjuiciar (non judgment) y no reactividad (non reactivity).	Global: 0,81 y para sus factores: observar= 0,83, describir = 0,91, actuar con conciencia = 0,87, no enjuiciar= 0,87 y no-reactividad= 0,75.

(Rodríguez, 2017)

### Tabla 4. Propiedades Psicométricas de la FFMQ.

Este instrumento consiste en un cuestionario original en inglés, es un autoinforme de 39 ítems que mide Atención Plena a partir de cinco facetas denominadas: Observación, Descripción, Actuar con Conciencia, Ausencia de Juicio y Ausencia de Reactividad. (Schmidt & Vinet, 2015)

Ya se cuentan con trabajos de validación para población Latinoamericana, al menos cuatro estudios se han centrado en esta parte de las propiedades, y fueron realizados por investigadores chilenos.

La popularidad en la utilización de este instrumento se encuentra en que se le considera una unificación de las propiedades principales que caracterizan a las personas que poseen entrenamiento en la atención plena, y es de suma ayuda

cuando se trata de medir las diferencias en programas pequeños como el planteado anteriormente, también es objeto recurrente entre el listado de instrumentos para medir las intervenciones con el propósito de reducir el estrés y mejorar la calidad de vida de los participantes.

Oraciones	1 (Nunca)	2 (Raramente Verdad)	3 (Algunas Veces Verdad)	4 (A menudo Verdad)	5 (Siempre Verdad)
1. Mientras camino, estoy consciente de las sensaciones en mi cuerpo.					
2. Puedo describir mis sentimientos bien.					
3. Me critico por tener pensamientos y emociones irracionales.					
4. Puedo percibir las emociones sin reaccionar a ellas.					
5. Me distraigo fácilmente.					
6. Estoy consciente de las sensaciones de mi cuerpo cuando me baño.					
7. Puedo fácilmente hablar sobre mis					

pensamientos y emociones.					
8. No presto atención a mi trabajo porque estoy ocupado soñando la mayor parte del tiempo.					
9. Puedo observar mis sentimientos sin quedarme atrapado en ellos.					
10. Me corrijo cuando pienso en una forma que no debería.					
11. Puedo sentir como el comer y beber afecta mi cuerpo y mente.					
12. Encuentro difícil expresar lo que siento.					
13. Me distraigo fácilmente.					
14. Estoy consciente de que algunos de mis pensamientos no son normales, y sé que no debería sentirme de esa manera.					
15. Puedo tener sensaciones puras como el viento o la luz del sol tocando mi piel.					

16. Algunas veces no me es posible encontrar las palabras para expresar lo que siento.					
17. Juzgo mis pensamientos como buenos o malos.					
18. Me es difícil mantener la atención.					
19. Retrocedo cuando me atrapo pensando en cosas negativas o estresantes.					
20. Puedo prestar atención al sonido de las manecillas del reloj, al trinar de los pájaros y al pasar de los carros.					
21. Pienso antes de reaccionar bajo situaciones estresantes.					
22. Encuentro difícil el describir mis sensaciones corporales en palabras.					
23. A veces siento que no estoy completamente consciente de mi mismo.					
24. Me puedo tranquilizar después de experimentar					

pensamientos e impulsos angustiantes.					
---	--	--	--	--	--

Fuente: (Baer, 2006)

**Tabla 5. Ítems que mide la FFMQ.**

# ANEXOS

## Versión en línea de la Prueba Mexicana de Desgaste Ocupacional

### Síndrome de Burnout



**Objetivo:** Determinar si existe un aumento en la presencia del síndrome de Burnout debido al Home office generado por el Covid-19.

**Procedimiento:** A continuación se le pedirá contestar una serie de preguntas con la finalidad de evaluar los niveles de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal correspondientes a la actividad laboral que desempeña, el cuestionario tomará aproximadamente de 30 a 40 minutos.

**Riesgos/Beneficios:** Su participación en este estudio no implica ningún riesgo para su salud o integridad. Si durante la evaluación tiene alguna pregunta o algo lo incomoda, notifíquelo al investigador. Como beneficio usted recibirá por escrito sus resultados obtenidos.

**Confidencialidad:** Los datos que usted proporcione serán confidenciales y sólo para fines de investigación académicos y de divulgación científica, de manera que no se revelará la identidad de los participantes.

**Participación Voluntaria/Retiro:** Su participación es totalmente voluntaria y está en su derecho de negarse a participar o responder a alguna pregunta sin que esto tenga alguna implicación para usted. Usted no recibirá compensación económica por participar, ni tampoco se le pedirá ningún pago por ello.

Acepta participar voluntario en este estudio:



- 1. Sí
- 2. No

### Datos Demográficos



Estos datos son únicamente recopilatorios de información estadística.

⋮

Sexo: \*

1. Hombre

2. Mujer

Edad: \*

Texto de respuesta breve

---

⋮

Cargo: \*

Texto de respuesta breve

---

### Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)

Responda a las siguientes preguntas seleccionando del 1 al 6 lo que más se adecue a su situación.

1. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

...

2. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

3. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

4. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

5. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

⋮

6. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

⋮

7. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

8. Después de mi trabajo lo único que quiero es descansar. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

9. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

⋮

10. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

11. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

12. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

13. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

⋮

14. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

15. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

16. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

17. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

18. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

19. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

20. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

21. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

22. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

23. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

24. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

...

25. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

26. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

27. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

29. En mi trabajo he llegado a un momento en el que actué únicamente por lo que me pagan. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

30. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual. \*

	1	2	3	4	5	6	
Total Desacuerdo	<input type="radio"/>	Total Acuerdo					

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, G. A., López, M. Á., Jiménez, S., Serratos, F., & Campos, J. de J. (2012). Síndrome de burnout. *Journal of Emergency Medicine*, *43*(2), 349–350.  
<https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2011.07.022>
- Aguije, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Revista de Management de La Universidad de Palermo*, 337–351.
- Antonio, R. P. J., Victoriano, L. R., & Agustín, G. M. E. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, *16*(2), 85–112.  
<http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/136>
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2002). Introducción general: Del espíritu del capitalismo y del papel de la crítica. *El Nuevo Espíritu Del Capitalismo*, 33–96.
- Borges, L. D. O., & Yamamoto, O. H. (2014). Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. *Psicologia, Organizações e Trabalho No Brasil*, 25–48.
- Bruges, D., López, D., & Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, *41*(25), 254–266.  
<http://proxydsu.unison.mx>
- Castillo, J. J., & Romero, M. (2011). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología Desde El Caribe*, *34*(2), 19.  
<https://doi.org/10.2307/40184057>
- Cebolla, A., Enrique, A., Alvear, D., Soler, J., & García-Campayo, J. (2017). Psicología positiva

- contemplativa: Integrando mindfulness en la psicología positiva. *Papeles Del Psicólogo - Psychologist Papers*, 37(1), 12. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2017.2816>
- CNDH. (2015). *Definiciones de salud*. 8–19. <https://www.cndh.org.mx/tema/199/salud>
- Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M; Baasch, D; Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*.
- Delgado, J. I., & Escorihuela, U. N. E. (2020). Empleo. *La Economía Aplicada*, 1, 111–126. <https://doi.org/10.2307/j.ctv14t46dx.12>
- Forero, R. (2010). *Terminología, Tipología y clasificación de empleadores*. [www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx)<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjvLibrocompletoen:https://goo.gl/yQqW1p>
- Garrosa, E., & Carmona Cobo, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 224–238. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500014>
- Gil-Monte, P. R. (2003). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome De Burnout) En Profesionales De Enfermería. *Revista Electrónica Internacinal PSY*, 1(1), 19–33.
- Gil-monte, P. R., Síndrome, E. L., Por, D. E. Q., Trabajo, E. L., & Enfermedad, U. (2005). Reseña de: “EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar” de Pedro R. Gil-Monte. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XXV(94), 151–154.
- Guevara, P., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *experimentales , participativas , y de investigación-acción ) Educational research methodologies ( descriptive , experimental , participatory , and*

*action research* ) *Metodologías de pesquisa educacional ( descriptiva , experimental , participativa e de açã. 3, 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)*

Hannah, A. (2005). PAIDÓS Estado y Sociedad. *La Condición Humana*, 1–354.

Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017). Burnout research: Emergence and scientific investigation of a contested diagnosis. *SAGE Open*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1177/2158244017697154>

Herra, A. (2020). *La NOM 035 y el Burnout laboral*. Nextline. Recuperado el 6 de abril de 2022, de <https://www.nextline.mx/blog/-/nom35-y-el-burnout-laboral/>

Jahoda, M. (1987). *Empleo Y Desempleo Un Analsiis Socio-Psicológico* (S. A. Ediciones Morata (ed.)).

Juárez, B. (2021, julio 12). *Burnout, enfermedad laboral masiva todavía no reconocida por México*. El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Burnout-enfermedad-laboral-masiva-todavia-no-reconocida-por-Mexico-20210709-0058.html>

Khaiyom, J. H. A. (2020). Managing mental health in pandemic covid-19 and movement control order. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 27(4), 147–153.  
<https://doi.org/10.21315/mjms2020.27.4.14>

Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de prob- lemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.

Littlewood, H., Alviter, L., & Robles, C. (2013). Desgaste Ocupacional (Burnout) En Una Empresa Manufacturera. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 2–19. <http://132.248.164.227/congreso/es/docs/anteriores/xviii/docs/3.05.pdf>

- Mañas, I. (2007). Nuevas terapias psicológicas: La tercera ola de terapias de conducta o terapias de tercera generación. *Gaceta de Psicología*, 1(40), 26–34.
- Marcel, L., & Contreras, V. (2016). La salud, desde una perspectiva integral. *Revista Universitaria de La Educación Física y El Deporte*, ISSN-e 2393-6444, ISSN 1688-4949, N°. 9, 2016, Págs. 50-59, 9, 50–59.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681&info=resumen&idioma=ENG%0>  
[Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681&info=resumen&idioma=SPA%0](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681&info=resumen&idioma=SPA%0)  
[Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070681)
- Marrau, M. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos En Humanidades*, V(10), 53–68.
- Martínez, J. C. A. (1997). Epidemiological aspects of the Burnout Syndrome in health workers. *Revista Espanola de Salud Publica*, 71(3), 293–303. <https://doi.org/10.1590/s1135-57271997000300008>
- Meda, D. (1999). El Trabajo. Un valor en peligro de extinción. *Revista Empresa y Humanismo*, 1, No.2, 305–399.
- Morales, S. L., & Murillo Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(2), 5–6.
- Moreno, G. (2008). La definición de la salud. *Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93–107.
- Neckel, S., Schaffner, A. K., & Wagner, G. (2017). Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction. *Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction*, 1–316. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-52887-8>
- De Buen, N. (1980). El Sistema Laboral En México. *Biblioteca Jurídica Virtual Del Instituto de*

*Investigaciones Jurídicas de La UNAM*, 125–141.

<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/10.pdf>

Ngo, L. V., Nguyen, N. P., Lee, J., & Andonopoulos, V. (2020). Mindfulness and job performance:

Does creativity matter? *Australasian Marketing Journal*, 28(3), 117–123.

<https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.12.003>

OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. In *Oficina*

*Internacional del Trabajo y la Fundación Europea* (Vol. 1).

[www.ilo.org/publns.%0Ahttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](http://www.ilo.org/publns.%0Ahttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Pamplona, F. (2020). La pandemia de Covid-19 en México y la otra epidemia. *Espiral Estudios Sobre*

*Estado y Sociedad*, 27(78–79), 265–302. <https://doi.org/10.32870/ees.v28i78-79.7208>

Parra, M., Montañés Rodríguez, J., Montañés Sánchez, M., & Bartolomé, R. (2012). Conociendo

mindfulness. *Ensayos: Revista de La Facultad de Educación de Albacete*, 27, 29–46.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4202742&info=resumen&idioma=SPA>

Prado, J. (2016). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO):

Un instrumento de burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología*

*Ocupacional*, 26(1), 7–21.

Perugini, L., Solano, A. C., & Surgimiento, D. S. U. (2010). Psicología Positiva: Análisis Desde Su

Surgimiento. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 43–56. <https://doi.org/10.22235/cp.v4i1.110>

Regueira, A. (2018). *CONCEPTOS BÁSICOS: ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA?* 1–99.

Reynaldos-Grandón, K., & Pedrero, V. (2021). Effects of a Mindfulness-based Intervention to

Reduce Burnout Levels in Nurses. *Salud Uninorte*, 37(1), 129–138.

<https://doi.org/10.14482/sun.37.1.158.72>

Rivera, A., & Contreras, H. (2015). La autonomía del derecho laboral mexicano, ¿mito o realidad?

*Perfiles de Las Ciencias Sociales, Núm. 4(Derecho)*, 15.

Rodríguez, R., & Rivas, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional

(burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del*

*Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>

Rodríguez, N. S. (2017). Mindfulness: Instrumentos de evaluación. Una revisión bibliográfica.

*Revista de Investigación En Psicología Social*, 3(2), 46–65.

Roger, Á. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la

empresa. *CEGESTI*, 160. <https://doi.org/10.1103/PhysRevLett.35.1141>

Romero, M. (2011). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica,

psicológica y social. *Psicología Desde El Caribe*, 34(2), 19.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. In *Edición McGraw-*

*Hill*. [http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-](http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

[investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Schmidt, C., & Vinet, E. V. (2015). Atención Plena: Validación del Five Facet Mindfulness

Questionnaire (FFMQ) en estudiantes Universitarios Chilenos. *Terapia Psicológica*, 33(2), 93–

102. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082015000200004>

Seligman, M. E. P., & Czikszentmihalyi, M. (2000). Seligman\_2000\_Positive.Pdf. In *American*

*Psychologist* (Vol. 55, Issue 1, pp. 5–14).

STPS. (2018). Guía Informativa NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial Identificación,

análisis y prevención. *Secretaría Del Trabajo y Previsión Social*, 26.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)

Sujato, B. (2012). A History of Mindfulness. In *A History of History*. <http://santipada.org>

Torres, E., González, L., & Gutiérrez, V. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición.

*Praxis Investigativa Redie*, 11(20), XX.

Trabajo, D. E. L., & Prevision, Y. D. E. L. A. (2014). *Titulo sexto. del trabajo y de la prevision social*.

1–16. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/123.pdf>

Trombka, M., Demarzo, M., Campos, D., Antonio, S. B., Cicuto, K., Walcher, A. L., García-Campayo,

J., Schuman-Olivier, Z., & Rocha, N. S. (2021). Mindfulness Training Improves Quality of Life

and Reduces Depression and Anxiety Symptoms Among Police Officers: Results From the

POLICE Study—A Multicenter Randomized Controlled Trial. *Frontiers in Psychiatry*,

12(February), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2021.624876>

Trujillo, J. C. (2016). *El Teletrabajo: Su impacto en las organizaciones, los trabajadores y la*

*sociedad*.

Uribe, J. F. (2004). La Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO): Estudio exploratorio de

un instrumento de Burnout para mexicanos. *1er Foro de Las Américas En Investigación Sobre*

*Factores Psicosociales. Estrés y Salud Mental En El Trabajo “Retos Por La Calidad de Vida*

*Laboral,”* 41–52.

Vago, D. R., & David, S. A. (2012). Self-awareness, self-regulation, and self-transcendence (S-ART):

A framework for understanding the neurobiological mechanisms of mindfulness. *Frontiers in*

*Human Neuroscience*, 6(OCTOBER 2012), 1–30. <https://doi.org/10.3389/fnhum.2012.00296>

Valentín, N., Sanabria, A., Dominguez, L.C., Osorio, C., Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste

profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138–146.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=355534491008>

Vásquez, I. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Gestiopolis*, 1–12.

<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-métodos-de-investigación.pdf>

Vázquez, M. V., & Fernández, L. (2018). Historia , investigación y discurso de la Psicología Positiva :

Un abordaje crítico. *Terapia Psicológica*, 36(2), 123–133.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v36n2/0718-4808-terpsicol-36-02-00123.pdf>

Vega-Franco, L. (2002). Ideas, creencias y percepciones acerca de la salud. Reseña histórica. *Salud*

*Publica de Mexico*, 44(3), 258–265. <https://doi.org/10.1590/s0036-36342002000300010>