

**Factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicosomáticas
asociados al burnout en empleadas de ventas, afores**

***Psychosocial risk factors and burnout associated psychosomatic diseases, on
sales employees, afores***

Rodolfo Uscanga Hermida

Universidad Veracruzana, México

rouscanga@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5046-4581>

Estephany Esmeralda Calderón Cabrera

Universidad Cristobal Colón, México

estephanycalderon@outlook.com

Javier López González

Universidad Veracruzana, México

jalopez@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2704-7944>

Pahola Ríos Carrillo

Universidad Veracruzana, México

pahrios@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3108-094X>

Isaac Echazarreta Nieves

Universidad Veracruzana, México

iechazarreta@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0001-8215-7981>

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo identificar los principales factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicosomáticas asociados al burnout en empleadas activas del sector de servicios financieros dentro de seguros y fondos de pensiones, correspondientes al área de ventas de las empresas PROFUTURO GNP, GRUPO INBURSA, y tres Bancos. Se abordó desde una orientación metodológica mixta, el tipo de estudio fue descriptivo y el muestreo intencional-selectivo. Se recolectaron datos de 65 empleadas con un rango de edad de 28 a 56 años, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, tales como un cuestionario de frecuencias tipo Likert para medir el nivel de burnout y sus consecuencias; un cuestionario de opinión para valorar los factores de riesgo psicosocial y las enfermedades psicosomáticas; grupo focal y red semántica para triangular los datos. Como resultado, los principales factores de riesgo psicosocial son carga y ritmo de trabajo, carga total de trabajo (Horario), relaciones interpersonales, seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional.

Palabras claves: Síndrome del burnout, factores de riesgo psicosocial, enfermedades psicosomáticas.

Abstract

The research objective was to identify the main psychosocial risk factors and burnout associated psychosomatic diseases on active saleswomen employed in the financial services sector within insurance and pension funds, corresponding to the sales area of PROFUTURO GNP, INBURSA GROUP, and three Banks. It was approached from a mixed methodological orientation; the type of study was descriptive and a selective-intentional sampling. Data from 65 employees with an age range of 28 to 56 years were collected, using quantitative and qualitative information gathering techniques, such as a Likert frequency questionnaire to measure burnout level and consequences; an opinion questionnaire to assess psychosocial risk factors and psychosomatic diseases; focus group and semantic network to triangulate the data. As a result, the main psychosocial risk factors are work load and pace, total work load (schedule), interpersonal relationships, job security and career development.

Keywords: Burnout syndrome, psychosocial risk factors, psychosomatic diseases.

Fecha Recepción: Enero 2022

Fecha Aceptación: Julio 2022

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), actualmente se han registrado altos niveles de *burnout*, especialmente en el sexo femenino, esto se debe a una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que estos se gestionan (OIT, 2013). El *burnout* es descrito por Fredeunberger (1974) como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el refuerzo esperado; aunque, es principalmente con los estudios de Maslach y Jackson (1986) que exhiben al Burnout como síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas.

Por otro lado, Maslach y Leiter (2008) lo relacionan especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación, apoyo social, y experiencia de injusticia. También, se han presentado diversas enfermedades relacionadas con el burnout, debido a las altas exigencias laborales, mismas que Häätinen, Kinnunen, Pekkonen y Aro (2004) explican, que el estrés es una condición o evento externo que genera tensión a un organismo y el burnout, un estado mayor que genera cambios a nivel fisiológico y conductual.

Además, tal condición está presente en los trabajadores mexicanos con un porcentaje de hasta el 75%, superando así a potencias económicas como China (73%) y Estados Unidos (59%) de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud (como se citó en México, primer lugar en estrés laboral: OMS, 2015), lo cual ha causado pérdidas de hasta 16000 millones de pesos mexicanos.

Por otra parte, teorías etiológicas como el modelo de competencia social de Harrison; Thompson Page y Cooper; transaccional y de Golembiewski, Munzenrider y Carter, basado en la teoría organizacional concluye que el trabajador atraviesa por diferentes fases hasta llegar al burnout, primero experimenta su profesión como algo estimulante, posteriormente los objetivos empiezan a percibirse complicados, llega la frustración originando resignación ante la posibilidad de cambiar las cosas y por último, la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo que desencadena en una sintomatología.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 reconoció al síndrome del burnout como enfermedad tras la ratificación de la revisión N°11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11) en el capítulo “Factores que influyen en el estado de salud o en el contacto con servicios de salud” que entró

en vigor el 1 de enero del 2022, permitiendo un mayor interés en su investigación, para lograr un diagnóstico y tratamiento temprano (OMS, 2019).

Además, el reglamento de la Ley Federal de Seguridad y Salud en el trabajo, publicado el 13 de noviembre del 2014, en el artículo 3, fracción XVII, exhibe que:

los factores de riesgo psicosocial son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad no orgánicos, del ciclo del sueño-vigilia y de estrés grave y adaptación, 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 actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado (p.68).

Por lo cual estudios como, el realizado por Ma. Del Refugio López Palomar, Sara Adriana García Cueva, Manuel Pando Moreno en 2014, “Factores de Riesgo Psicosocial y *Burnout* en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”; demostró que existe asociación significativa entre los factores psicosociales y las variables sociodemográficas y laborales, sexo, estado civil, antigüedad, turno y las horas extras trabajadas; de igual manera estas con el burnout a excepción de los años trabajados en el mismo puesto. Los factores psicosociales de mayor riesgo y asociación significativa al burnout fueron las exigencias laborales, la carga de trabajo, el contenido y características de la tarea y las condiciones del lugar de trabajo.

En el año 2020, los autores Castañeda-Aguilera, E.; García de-Alba-García; J. E. con su estudio Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo; obtuvieron que la afectación de burnout es mayor en el sexo femenino 44.0%, así como factor de riesgo, jornada nocturna 67%, más de 10 años de antigüedad, no tener hijos y como factores protectores no tener pareja estable 95% y tener menos de 40 años. Así mismo, Uribe Prado J, en el 2020 con su investigación “Riesgos psicosociales, burnout y psicósomáticos en trabajadores del sector público”; obtuvo como resultado, jornada de trabajo extensa, liderazgo adverso y relaciones deficientes (con 24.6%), interferencia trabajo familia (17%) así como insatisfacción de logro (12.8%); además, trastornos de sueño (5.6%), indicador de ansiedad (3.9%), indicador de depresión (3.9%), trastornos gastrointestinales (1%) y psiconeuróticos (.7%) evidenciando ayuda psicosocial, además de un diagnóstico temprano de burnout.

De ahí que, se busque identificar los principales factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicósomáticas asociadas al burnout en el sexo femenino.

Metodología

Método

En este estudio se trabajó con una metodología mixta y un tipo de investigación descriptiva para medir el factor psicosocial presente. Se trabajó con una muestra no probabilística intencional selectiva por disponibilidad, con la valoración de tres poblaciones del sector terciario y servicios financieros dentro de seguros y fondos de pensiones correspondiente al área de ventas de las empresas PROFUTURO GNP; GRUPO FINANCIERO INBURSA y tres Bancos, reuniendo un total de 65 activas, con un rango de 28 a 56 años de edad, grado de instrucción técnico superior y universitario; estado civil casadas; con antigüedad mínima de 1 año y máxima de 30 años, descartando aquellas que presentan alguna enfermedad degenerativa- crónica; que no desearan participar o no realizaran las evaluaciones completas. Para este estudio se utilizaron técnicas de acopio de información cuantitativas, tales como: *Cuestionario en frecuencias tipo Likert* de 15 reactivos para obtener el nivel de burnout dentro de la empresa e identificando el porcentaje de trabajadoras dentro del mismo, así como las consecuencias derivadas de los factores de riesgo psicosocial asociados al burnout, por medio de una aplicación colectiva en un tiempo estimado de 40 minutos, obteniendo por medio del coeficiente Alfa de Cronbach .85 valorando una confiabilidad significativa.

Cuestionario de opinión o cerrado, estructurado con 14 preguntas de opción múltiple para valorar las dos dimensiones del estudio: factores de riesgo psicosocial asociados al burnout tales como, factores del entorno y puestos de trabajo, relaciones en el trabajo, carga total de trabajo y factores organizativos y las enfermedades psicosomáticas que impactan en la salud de las activas, llevándolas a exhibir posibles conductas de riesgo, aplicado de forma colectiva con una duración de 30 minutos aproximadamente, valorado con .78, demostrando también fiabilidad del instrumento.

Por otro lado, las técnicas cualitativas utilizadas para indagar en los resultados de las dos técnicas anteriores fueron:

Grupo focal, con la participación mínima de 10 sujetos de la muestra detectados con niveles ponderados de burnout, duración aproximada de 50 minutos y 11 preguntas base; con el fin de confirmar los factores de riesgo psicosocial identificados en la técnica del cuestionario de opinión o cerrado; personalizando las preguntas con el fin de poder establecer los niveles de vinculación con los diferentes factores de riesgo psicosocial detectados asociados al burnout, además de identificar el grado de afección en cuanto a la presencia de enfermedades psicosomáticas en las activas.

Red semántica, aplicada a los 10 sujetos mínimos del grupo focal, en un tiempo estimado de 10 minutos, con la cual se buscó percibir la importancia que tiene en la comprensión de la vida social de las trabajadoras el burnout y como este genera un impacto en su vida diaria como mujer.

Finalmente, se realizó la triangulación de los datos como un procedimiento metodológico introducido por Campbell y Fiske (1959) que combina técnicas cuantitativas y cualitativas.

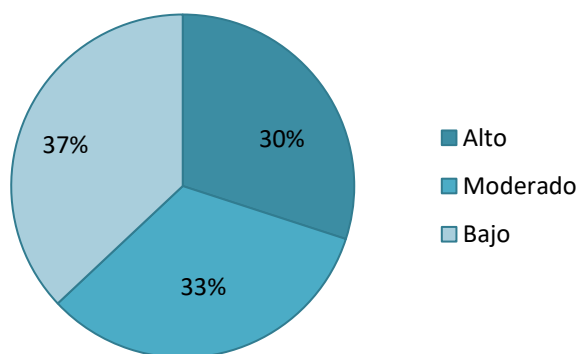
Resultados

A continuación, se presentan los resultados del proceso de Evaluación de Desgaste laboral (burnout), factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicosomáticas en las tres poblaciones:

Población A:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la escala Likert, un 30% muestra nivel alto de burnout, manifestando dedicación y apego a la actividad laboral; 37% bajo, al preferir dejar de lado las actividades que les causen conflicto emocional o mental, incluidas las laborales, así mismo trabajan mejor bajo presión o influencia de otros, y por último, 33% moderado, en este se encuentran aquellas que aunque suelen ser perfeccionistas en sus labores y preferir trabajar solas, no suelen irse a los extremos por lo que se muestran en nivel mediado.

Figura 1. Nivel de burnout.

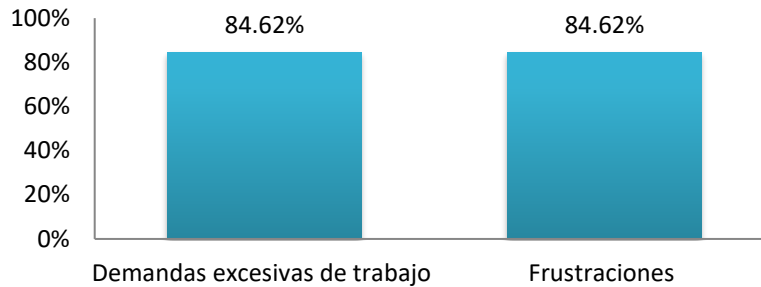


Fuente: elaboración propia.

En relación con los datos recabados del cuestionario, se pudo obtener que las empleadoras perciban que el desgaste laboral surge como resultado de una mala organización e incluso como resultado de postergar las cosas, pues consideran que tú puedes ser tu propio obstáculo dentro de los logros. Por otro lado, 84.62 % presentan frustración al no alcanzar las metas que

se desean, impuestas por el jefe o la empresa; demanda excesiva 84.62% evidenciando el factor de carga de trabajo y ritmo de trabajo, derivado del exceso de carga de trabajo, falta de control sobre sus propias actividades y los niveles de presión elevados que muestran al conseguir clientes.

Figura 2. Factores de riesgo psicosocial.

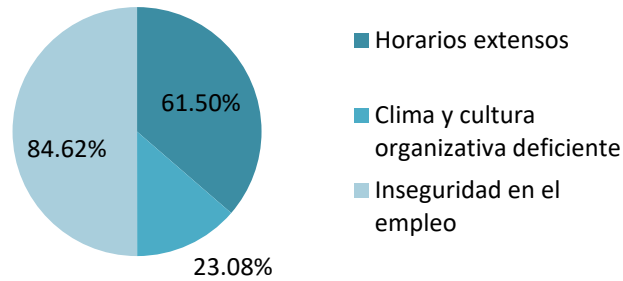


Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, aunque suelen pasar un tiempo medio razonable en su oficina siendo un 58% de tres a cinco horas y un 7.69 % de la población más de 10 horas al día, teniendo como resultado un 61.50% de horarios extensos, mostrando la presencia del factor Horario de trabajo (Carga total de trabajo) al limitar su vida social por la carga de actividades en el interfaz casa-trabajo; otro punto, es que consideran las exigencias de su jefe como opresivas para su desarrollo laboral, al tener una gran influencia en el nivel de frustración que exhiben al no alcanzar las metas de producción planteadas al ser excesivas un 84.62%, dado que, este es el principal factor de estrés al incitarlas a llevarse trabajo a casa, como resultado llegan a considerar las metas de la empresa como personales, de lo contrario exhiben inseguridad ante su permanencia en la misma un 84.62% mostrando la presencia del factor seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional (Desarrollo profesional).

De ahí que, exhiban un nivel de frustración elevado derivado del logro del porcentaje esperado de ventas, no se sienten emocionalmente agotados dado que un 84.61 % lo expuso, sin embargo un 15.38% demuestra lo contrario, ya que un 84.62% buscan relajarse por medio de inhibidores como el café, chocolate, ejercicio, redbull, cigarrillos e inclusive tomar cerveza. , en su mayoría no han recibido faltas de respeto, pero un 23.08% consideran que la cultura y clima de arrogancia y actitudes negativas por algunas empleadas dentro de la organización afecta el desarrollo de las mismas, mostrando la presencia del factor de riesgo de función y cultura organizativa (Factores organizativos).

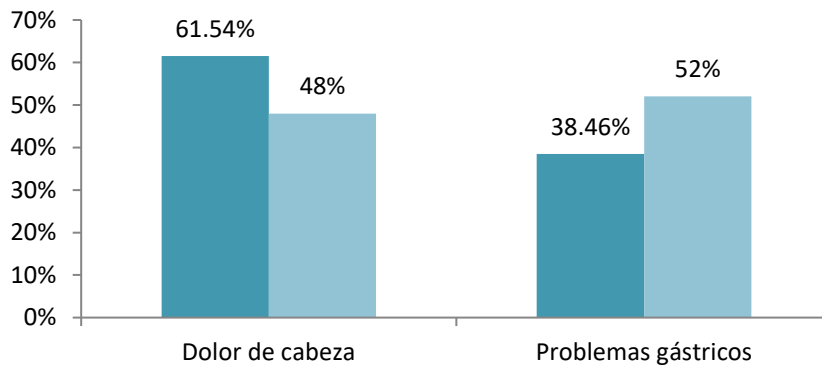
Figura 3. Otros factores de riesgo psicosocial.



Fuente: elaboración propia

Hay que mencionar además que dentro de las principales respuestas físicas exhibidas son dolores de cabeza 61.54% y problemas gástricos un 38.46% del total, dichos resultados están asociados con los factores de riesgos psicosocial expuestos anteriormente.

Figura 6. Enfermedades psicosomáticas (malestar físico).



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las manifestaciones psicológicas expuestas está que un 70% presenta ansiedad y 30% tiene dificultad para conciliar el sueño, dado que las preocupaciones del trabajo como del hogar impiden dicho estado, incluyendo la ingesta de sustancias inhibitoras como la cafeína, el tabaco y el alcohol que estén causando dicho problema.

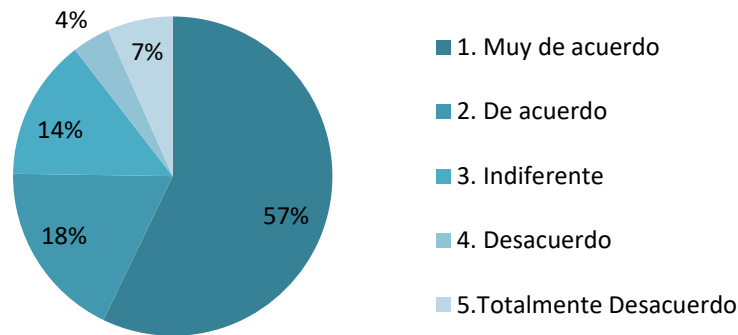
Población B

Es posible comprobar que existe una correlación entre el tipo de empleado y su nivel de desgaste laboral dentro de la empresa, obteniendo un 53% de burnout alto en relación con un trabajador excesivamente implicado, es decir altos niveles de compromiso y dedicación a la tarea. Aunado a esto, el factor antigüedad es determinante al momento de presentar burnout debido al tipo de empleador autoritario con el paso del tiempo, dado que suelen ser cada vez más perfeccionistas en sus labores y prefieren trabajar solos, exponiendo un nivel de burnout

moderado 22%. Mientras que las activas que poseen grados bajos de sometimiento a estrés laboral exhibieron un 25%.

Por otro lado, los resultados mostraron que el 57% de las activas descartan la presencia negativa del factor de riesgo psicosocial “relaciones en el trabajo”, al no presentarse algún tipo de agresión significativa para el óptimo desarrollo de las actividades. No obstante, un 18% exhibe que han padecido de algún tipo de agresión.

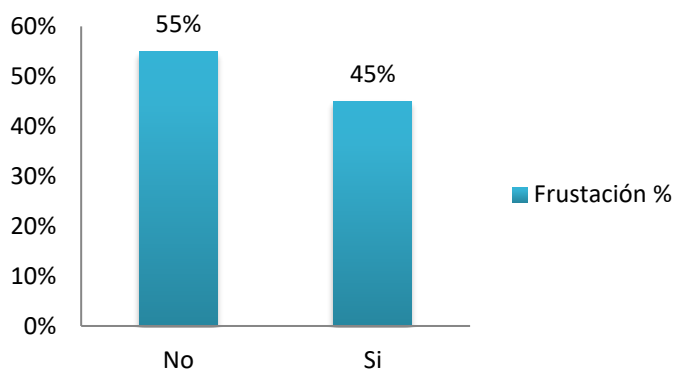
Figura 4. *Factor relaciones en el trabajo.*



Fuente: elaboración propia.

En relación a los resultados de dicho instrumento se pudo obtener que el personal exhibir el desgaste ocupacional como resultado de una mala organización, pues consideran que tú puedes ser tu propio obstáculo dentro de los logros, sin embargo una parte significativa lo considera como un motor e impulso para alcanzar sus metas de venta, por lo cual, a menudo un 45.00 % presentan frustración al no alcanzar las metas que se desean, por lo cual 10% de estos se sienten presionados ante las metas impuestas por el jefe, pues esto es de vital importancia para su remuneración económica, así como para el recibimiento de gratificaciones por parte de la empresas las cuales el 90% percibe favorables, exponiendo la presencia significativa de factores del entorno y puestos de trabajo.

Figura 5. Frustración al no alcanzar los niveles de productividad establecida.



Fuente: elaboración propia.

De ahí que, el 20% exhiba que las tareas no les permiten cumplir con sus actividades personales, dado que el 45% pasa un tiempo mayor de ocho horas en la oficina y el 70% del total ocupa más de tres horas fuera de la oficina para cumplir con sus labores, afirmando la presencia del factor de riesgo psicosocial carga de trabajo (Horario de trabajo) que afecta el interfaz casa- trabajo.

Además que, un 50% evidencia que se ha atentado contra su integridad o dignidad por parte del personal ,dentro de los cuales el 10% no ha recibido soluciones favorables ante dichos sucesos inesperados, por lo cual dicho porcentaje expone sentirse emocionalmente agotado.

Lo anterior, evidencia que los factores del entorno y puestos del trabajo, tales como exigencia excesiva de trabajo derivado de una carga excesiva; jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo, así como carga total de trabajo, son los principales factores de riesgo que impactan en el desarrollo y la salud emocional, física y social (conductual) de las trabajadoras derivado de un ambiente Home Office.

Razones por las cuales, Un 30% de las empleadas requieren de estímulos energéticos como: café, complejo B, alcohol o desconectarse los fines de semana, para realizar sus quehaceres laborales e inhibir los niveles de burnout que puedan afectar su salud, debido a los altos niveles de adrenalina y cortisol generados.

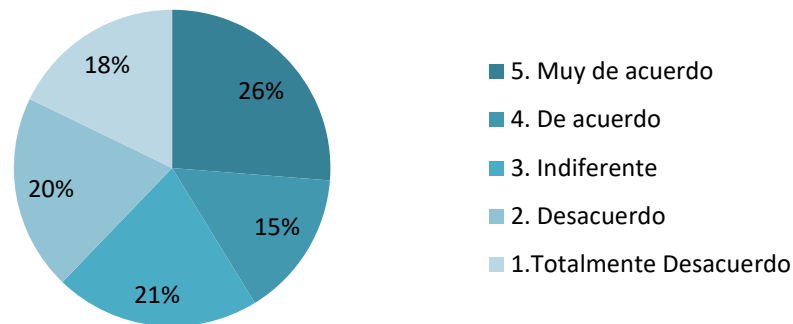
Dicha práctica ha causado que un 30% de la población presente algunos síntomas físicos como dolores de cabeza intensos; migraña, tics nerviosos y parálisis facial.

Población C:

Se exhibió que dentro de las empresas el nivel de burnout alto está presente un 26% significativo con posibles daños a la salud grave y 15% alto con posibles daños en la salud, obteniendo un total de 41% de nivel significativamente alto, esto evidencia a un tipo de activa excesivamente implicada, ambiciosa y sobrecargada, por lo que las intervenciones tendrán que estar dirigida hacia la reducción del malestar a nivel físico y emocional.

Así mismo, el 21% de estos muestran un nivel moderado, al mostrar una actitud serena al problema, dado que lo han llegado a considerar parte de la vida del trabajador, así como un empuje para la realización de las tareas. Por otro lado, un 38% no percibe el ambiente laboral como un lugar que le genere tensión negativa o que este impidiendo la realización de sus labores, exponiendo un nivel bajo del mismo.

Figura 6. Niveles del síndrome de burnout.



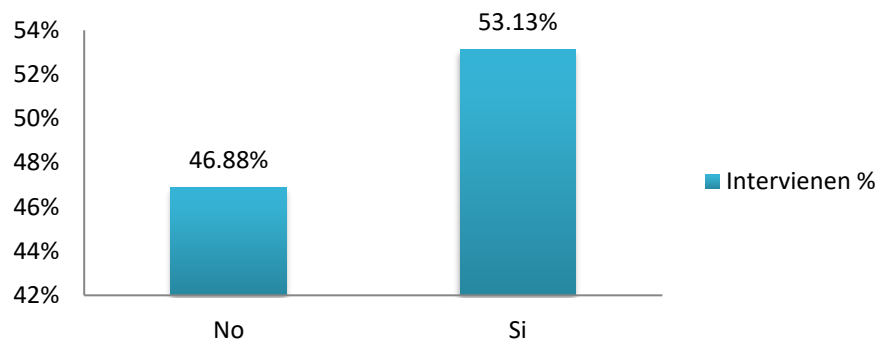
Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la percepción de factores de riesgo psicosocial que estén afectando la calidad de vida del trabajador, se encontró que un 57% percibe niveles altos y significativos dentro de los cuales se encuentran:

El primero, factores del entorno y puestos de trabajo, tales como carga de trabajo/ ritmo de trabajo un 43.75% de las cuales un 53.13% opina que interviene en sus actividades personales cotidianas impidiendo encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal, ya que aunque el 25% de las activas pasen tiempo mayor a 10 hrs en la oficina, no le es suficiente tomando un 49% del total de ellas, alrededor de 3 a 5 horas extra en su hogar para poder terminar con los pendientes del día, exhibiendo la presencia de carga de trabajo, así mismo justificando por qué el 20% se siente emocionalmente agotado ante la presencia de factores propios del horario de trabajo (Carga total de trabajo) y afectación en el interfaz casa-trabajo.

Además un 46.88% de las activas exhiben que se ha atentado contra su integridad ocasionando que la tensión dentro del ambiente de trabajo sea mayor principalmente con su equipo de trabajo, en ocasiones han recibido respuestas favorables ante sus denuncias por parte de los directivos, situación que evidencia la presencia del factor de riesgo relaciones en el trabajo.

Figura 7. Factor carga total de trabajo / Interfaz casa-trabajo.



Fuente: elaboración propia

Por lo anterior, se puede evidenciar el porqué un 21.88% se siente frustrado al no alcanzar las metas del mes, sintiendo un 43.75% presión al no alcanzar las metas, ocasionando que un 56.25% presente enfermedades psicosomáticas tales como; dolores de cabeza, parálisis facial, cansancio, colitis nerviosa, irritación en la piel, tics nerviosos oculares, tensión muscular e incluso baja de plaquetas que en casos extremos un 9.38% lo exhibe en migraña e insomnio.

Triangulación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en términos cuantitativos las empresas presentan de niveles moderados a altos, además Maslach 1982 (como se citó en Segura R, 2015) expuso que, a diferencia de los hombres las mujeres suelen experimentar mayores niveles de agotamiento emocional, mientras que los varones tienden a la despersonalización y a ser insensibles a la gente que le prestan sus servicios.

Esto se comprueba en la hipótesis de Maslach y Jackson (1981) los cuales muestran que “es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”, sección de trabajo de las activas del sector terciario de ventas, Afore cuyo éxito en el mismo es el contacto con sus clientes, de ahí que, estas expusieran un sentimiento de agotamiento emocional al sentirse abrumadas, por la carga excesiva de trabajo que les impide encontrar un equilibrio entre su rol como trabajadora y ama de casa e incluso, observando que su estado anímico ha sufrido cambios drásticos.

Además, se evidencio que en la población donde el mayor número de activas oscilaban en una antigüedad mayor a 10 años, mostraban un grado de apatía al grupo de trabajo, e incluso eran las que más exhibían narcisismo al momento de ejecutar tareas o crear ideas, tal como lo expone Maslach 1982, que existen dos periodos de niveles altos de burnout, uno durante los dos primeros años de trabajo y el otro, los de una antigüedad mayor a diez años.

Es decir, al tener mayor experiencia en un servicio determinado se acompaña de cierto distanciamiento al propósito de la tarea, lo cual puede ofrecerle al individuo una manera de afrontar el estrés asistencial, a su vez se comprueba lo expuesto por Cherniss (1980) en cuanto a las manifestaciones somáticas, como la división emocional, referente al distanciamiento afectivo que la trabajadora tiene con las personas que atiende, debido a que el sujeto puede volverse irritable o impaciente y receloso hasta el punto de exhibir rasgos paranoides en su relación con los clientes, compañeros o jefes.

Por otro lado, en las tres poblaciones sus resultados destacan la presencia de factores de riesgo psicosocial propias de las categorías carga total de trabajo (Horario de trabajo) así como, factores y puestos del trabajo, no obstante, en el momento del insight estas proyectaron un alto grado de racionalización para justificar los resultados obtenidos, así como lo expuesto en los instrumentos, mediante razones aparentemente lógicas, por ejemplo que, el estado de desgaste laboral dentro del área de trabajo que impacte tu vida en todas las áreas es normal para la sociedad, dichos procesos inconscientes como la racionalización, negación, narcisismo y supresión se constatan en el desarrollo de este síndrome, ya que este puede permanecer latente o desconocido por el individuo durante un tiempo significativo, puesto que muchos de estos mecanismos tienen una función de protección a la integridad psicológica de la persona, tal como lo exhiben Schaufeli y Enzmann 1998 (Citado en Vásquez A.S, 2001).

De ahí que, mostraran negación y racionalización, exteriorizando que la empresa brinda ventaja en cuanto a los horarios al trabajador al ser flexibles, permitiéndoles en la mayoría de los casos al asesor organizarse personalmente para combinar adecuadamente su vida laboral y privada, dándose tiempo de todo, principalmente cuando se cumplen diversos roles en la familia. Sin embargo, en lapsos el discurso cambiaba exponiendo que notan los cambios en su familia y la atención que demandan ante su trabajo, pues obviamente no es lo mismo laborar que dedicarse 100% a su familia y esto ha llegado a impactar su relación conyugal y como madres afirmando la presencia negativa del factor en la relación interfaz casa-trabajo, por lo que concluyeron que el burnout ha llegado a afectar pero no de forma significativa, además que está estrictamente relacionada con su labor e incluso puede ser utilizado como un motor de impulso para alcanzar sus metas de venta.

Hay que mencionar además que, el hecho de presentar dificultades lo asociaron con una falta de organización personal y depende de la necesidad económica que se tenga pues a mayor necesidad de general diversos ingresos, mayor inversión de tiempo, un ejemplo del efecto somático del que Cherniss 1980 habla.

Otro aspecto sin duda, es la relación en los efectos en cuento a los niveles altos, moderados y bajos del síndrome del burnout en relación a la teoría de Kaprinis, Kaprinis 2003, así como los factores internos estudiados por Schaufeli y Enzmann 1998 (Citado en Vásquez A.S, 2001) los cuales consideran que el síndrome de burnout aparece mediante factores internos típicos de un procesamiento emocional y cognitivo, como el factor personalidad, es decir, el desarrollo del síndrome del burnout está ligado a las características o rasgos relativamente estables en los individuos, por ejemplo, la necesidad de comparación social, logro, sentimientos de superioridad, etc., que influyen directamente en el procesamiento de la información social que recibe el individuo,

Además, que la variable estado civil también genera un impacto, dado que la valoración del trabajo y de la familia cambia de acuerdo con el momento del ciclo vital. Por ejemplo, cuando inician sus carreras laborales y profesionales el trabajo es la prioridad en comparación con la familia, debido a que está relacionado con su papel de proveedor, de lograr éxito, poder social y económico. No obstante, al pasar unos años, la balanza cambia, como consecuencia de sus experiencias vitales reconociendo mayor importancia a la vida familiar de manera que se vuelve prioritaria en comparación con otras esferas de su vida, de ahí la importancia de encontrar ese equilibrio office-home (Citado en Serrano, 2009), dicha necesidad expuesta por las activas.

Dejando en claro que el síndrome de burnout no es un problema del trabajador, más bien del contexto laboral en el que se desarrolla, generando esa respuesta al estrés crónico al que es sometido.

Así mismo, expusieron que la mayor tensión que llega a haber es la del trabajo, es en la carga de trabajo que llega a haber, ya sea al ver a algún cliente, al hacer una solicitud, etc., aunque para ellos la oficina es una zona de confort y apoyo, dado que, en general cada uno de ellos al llegar ver alguno de ellos de una manera distinta a la normal, de inmediato se preocupa por ti y te preguntas en qué te pueden ayudar, si se sienten mal, al darte ánimos, etc.

Por el contrario, es estresante el hecho de que por el más mínimo error que haya se llega a perder todo, como tus ingresos, los cuales dependes para llevar de comer al hogar y poder vivir de una; manera adecuada, evidenciado el resultado de que un 84.62% de la población A; un 45% de la población B y un 43.75% de la población C exhiba frustración al no alcanzar sus metas.

Al estar en la aplicación para llegar a meter una solicitud, cuando se vean intermitencias, se piden ayuda entre todos para poder llegar a una solución ante dicho problema.

Otro aspecto sin duda es la remuneración económica que sea factible y concuerde con sus necesidades e incluso con su desempeño laboral, pues en la mayoría de los casos, se requiere como ingreso principal.

Adicional a dichas demandas buscan trabajar en un ambiente sano, y que no demande un nivel de limitante de estrés en el que pueda ser incluso nocivo para tu salud, aunque se ha observado que existen diferencias personales en la vivencia del estrés y que no todas las personas se ven determinadas de igual forma por los factores psicosociales de estrés laboral (Citado en Lozano M, 2008).

Otro factor que consideran relevante dentro del burnout es el desequilibrio que genera el no tener control completo de las condiciones en las que laboran, ya que gran parte involucra factores externos que no dependen de ellos, por lo que, mediante esto, se puede o no concretar una venta, lo cual llega a ser un agente estresante.

Así mismo consideran que es relevante el trabajo en equipo dentro de su labor ya que pueden brindarte apoyo, consejos, así como motivarte para seguir adelante en busca de tus objetivos, por lo que valoran la relación que poseen con sus compañeros, y el buen ambiente laboral que les brinda la empresa.

Se pudo percibir que las activas consideran su área de trabajo como un lugar donde pueden alcanzar logros sustanciales, que se preocupa por dar un servicio de calidad, lo cual lo hace diferente a las demás organizaciones de seguro y aunque no reciban un sueldo monetario lucido, existen otros incentivos como regalos, viajes o el hecho de crecimiento personal que los mantiene dentro de la empresa, a pesar de los niveles de cansancio e inclusive ansiedad que puedan presentar.

Las empleadas exponen que ellas asocian el celular como un factor de estrés que inclusive puede desequilibrar sus objetivos al estar con su familia o haciendo otras actividades deportivas, es por eso que buscan hacer un equilibrio entre el trabajo y la familia.

La mayoría de las empleadas por cuestiones de ansiedad asociada a las demandas de trabajo buscan relajarse por medio de inhibidores como el café, chocolate, ejercicio, *redbull*, cigarros e inclusive tomar cerveza, conductas de riesgo asociadas al efecto de enfermedades psicosomáticas asociadas al burnout, esto se evidencia en la cifras de la Población A con un 84.62% en la práctica de conductas de riesgo ante el consumo de inhibidores, como resultado un 61.54% de las poblaciones presenta dolores de cabeza constantes, 38.46% problemas gástricos; la Población B con un 30% de uso de inhibidores y la población C presenta un 56.25% enfermedades psicosomáticas desde parálisis facial hasta baja de plaquetas.

Habría que mencionar además, que con base a los resultados obtenidos algunas de las palabras mayormente relacionadas con la palabra estímulo “síndrome del burnout/ desgaste laboral”, estaban directamente relacionadas con la situación actual y personal de cada uno, e inclusive algunas no tenían que ver precisamente con el área laboral de sus vidas, sino incluso con su área familiar, la cual al combinarse con su trabajo dejaba entrever factores relacionados con el estrés y preocupación hacia el futuro.

Discusión

Con base en la literatura revisada para la elaboración del estudio, se rectifican las teorías anteriormente analizadas de varios autores como lo es el trabajo de Ma Del Refugio López Palomar, Sara Adriana García Cueva, Manuel Pando Moreno en su tema “*Psychosocial risk factors and burnout in economically active population of lima, peru*”, quienes afirman que las exigencias laborales que inciden en el cinismo, seguido de la carga de trabajo que impacta la eficacia profesional, esta misma con el contenido y las características de la tarea carga de trabajo, y las condiciones del lugar de trabajo con el cinismo, son una de las principales causas del desarrollo del síndrome de burnout dentro de la organización, lo cual se puede verificar en los resultados obtenidos de nuestra investigación; también, el estudio realizado en el 2013 por M.C. Adriana Patricia Roa Tejeda sobre prevalencia en el síndrome de Burnout en el personal de Salud del área de urgencias en el hospital general de Chalco donde se evidenció que el burnout aumenta con el paso del tiempo (antigüedad) y más en la población femenina, debido a las altas exigencias al ser amas de casa y trabajadoras.

Conclusión

A partir de la información analizada se puede concluir que dentro de los principales factores de riesgo psicosocial en la población femenina del sector terciario y de servicios financieros dentro de seguros y fondo de pensiones correspondiente al área de ventas de las empresas PROFUTURO GNP, GRUPO FINANCIERO INBURSA y los tres Bancos, son la carga de trabajo y ritmo de trabajo (factores del entorno y puestos de trabajo); carga total de trabajo (Horario de trabajo); relaciones en el trabajo y la presencia en una de las poblaciones de factores organizativos, así como, seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional, así como, su desarrollo profesional.

Lo anterior, provocando que las activas exhiban frustración al no alcanzar las metas, ya que dentro de su papel social como amas de casa y ahora trabajadoras las exigencias impuestas por ellas mismas y los jefes son cada vez mayores, por lo cual en su mayoría se llevan trabajo a

casa rebasando los límites entre vida personal y laboral al ser un ambiente Home Office, además esto ha causado un problema negativo en el interfaz casa-trabajo, considerando que uno de los aspectos para el reconocimiento y crecimiento dentro de la empresa es la obtención de logros a corto plazo, lo que hace que inclusive las activas valoren el nivel de presión como motivador, presentando inseguridad constante ante el empleo en los momentos que no sienten que cumplen con lo requerido por los altos mandos; así mismo, la cultura y clima organizativo se muestra deficiente refiriéndose a la comunicación de tipo horizontal dentro de las organizaciones.

Por otro lado, se comprueba la prevalencia de dicha afección en mujeres, puesto que en su generalidad son las principales apartadoras del hogar o quienes utilizan medidas inhibitorias de estrés para el máximo control de la respuesta al estrés, puesto que los niveles de burnout en las tres poblaciones alcanzaban desde el 30% hasta el 50% en niveles altos.

Futuras líneas de investigación

Con este estudio se evidencia la necesidad de líneas de trabajo de investigación e intervención preventiva, correctiva y de promoción a la salud en las distintas empresas del país, esperando que con la integración del síndrome del burnout (desgaste laboral) en el manual de Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), así como la entrada en vigor de la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosociales “identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial” y la promoción de un entorno organizacional favorable, desde las micro hasta las macro empresas, se comprometan a combatir las causas del desgaste ocupacional desde raíz para la promoción de la salud de las y los trabajadores y así, reducir la presencia de enfermedades psicosomáticas que afecten la productividad y vida de los activos, llevando la condición a otras áreas de vida. Proponiendo áreas de investigación como Calidad de vida en las empresas a partir de la “Psicología positiva”, Además, crear una cultura de información y formación ante estas problemáticas.

Referencias

- Apiquian, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. Universidad Anáhuac México Norte, Tercer Congreso de Escuelas de Psicología, Red Anáhuac. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Beltrán C., López J., Barraza J., (2018). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Elsiever*, 42, (2). <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-articulo-factores-psicosociales-sindrome-burnout-trabajadores>
S0034745013700039?fbclid=IwAR2zzKGk_6w0b72OKiwAhzhZcuFKACY5KL5J_U49WBHndbYkWT-n-h2lcP
- Castañeda, E., García, J. (2020). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo. *Cirugía y Cirujanos*, 88(3), 354-360.
- Freudenberger, H.J. (1974), Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30, pp. 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Grau, E., Álvarez, R., Mendiola, M. (2019). El síndrome del burnout: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. [Resumen de conferencia] Seminario: Ejercicio actual de la medicina. Facultad de Medicina UNAM http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html
- Gutiérrez A., López M., Moreno S., Farias F., Suárez J. (2006). Síndrome de burnout. *Artemisa*. 11 (4). 305-306, <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M. & Aro, A., (2004). Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources, and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(3), pp.220-237.
- Hernández R.; Fernández C.; Baptista P (2010), *Metodología de la Investigación (Quinta edición)*. Interamericana editores, S.A de C.V https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf
- Hernández R. (2008) *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. Editorial Mexicana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- IDC. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <https://idconline.mx/archivos/52/86/61db72a94efba2c1d9a5da00bc2d/nom-stps-docx>
- Leka, S. (2004) La organización del trabajo y el estrés. [Archivo PDF] https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- López, M., García, S., Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo*, 16 (51), 1-6
- López, M., García, S., Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo*, 16 (51). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007
- Lozano M. (2008). Relación entre el síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) y trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos. [Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); México]. <http://www.iingen.unam.mx/esmx/Publicaciones/Tesis/Paginas/default.aspx>
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd Edition, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- México, primer lugar en estrés laboral: OMS. (2015, mayo 17). *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- Moreno, B; Báez, C; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1996). *Factores psicosociales. Metodología de evaluación* [soporte informático]. Barcelona; Universidad Autónoma de Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada de género [Archivo PDF]: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades* (11^a ed.). [CIE-11 \(who.int\)](http://www.who.int).
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2014). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/134257/Reglamento_Federal_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo.pdf

- Roa, A.; Gómez, M. (2013). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Salud del Área de Urgencias en el Hospital General de Chalco. [Diploma de especialista en médico familiar, Universidad Autónoma del Estado de México; Toluca, México] <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/13814>
- Sampieri, R. (2019). Metodología de la Investigación -Sampieri (6ta edición) [Archivo PDF] <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Segura, R. (mayo, 2015). El efecto de los factores estresantes en las mujeres. Facultad de Estudios Superiores Iztacala UNAM. *Alternativas en psicología* No. especial <https://www.alternativas.me/attachments/article/89/3%20-%20El%20efecto%20de%20los%20factores%20estresantes%20en%20las%20mujeres.pdf>
- Serrano, V. (2009). Características del burnout y su relación con el conflicto del trabajo-familia en un grupo de docentes de nivel superior. [Tesis de Licenciatura en Administración. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); México] <http://www.iingen.unam.mx/esmx/Publicaciones/Tesis/Paginas/default.apx>
- Uribe, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación Administrativa*, 49 (125) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100003
- Vázquez, A.S. (2001). Autoestima y estrés en mujeres dedicadas a la investigación científica en comparación con mujeres profesionistas y amas de casa. [Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. México] <http://132.248.9.195/pd2001/299794/Index.html>