

Factores Psicosociales de Riesgo, *Burnout*
y *Work Engagement* en Empleados de
Pequeñas Tiendas Comerciales de
Guadalajara, MéxicoManuel Pando Moreno¹, Carolina Aranda Beltrán²,
Juan Manuel Zambrano Torres³, Iván López Pérez⁴.

RESUMEN. *Introducción:* Los "factores de riesgo" psicosociales entendidas como interacciones que se producen con motivo del trabajo pueden ejercer una influencia tanto nociva como positiva a la salud. Entre los resultados nocivos se destaca el *Burnout* considerado como el estado final de una progresión de intentos fracasados por manejar el estrés laboral, mientras que entre las situaciones positivas señalaremos al *Work Engagement* como un concepto motivacional benéfico a la salud relacionado con el trabajo y la vida. *Métodología:* Se trata de un estudio transversal, observacional y descriptivo. La población está constituida por trabajadores de pequeñas tiendas en plazas comerciales de Guadalajara, tomando 112 encuestados. *Resultados:* 92% fueron mujeres y 8% hombres. Las edades oscilaron entre 15 y 52 años pero el 89.3% fueron menores de 30 años; 73.2% solteros; presentaron factores psicosociales negativos (78.6%); perciben una "Carga de Trabajo" excesiva, 65 (58%) "Contenido y Características de la Tarea", 78 (69.7%) "Exigencias Laborales" y 56 (50%) se vio afectada en el "Papel Laboral y desarrollo de la carrera". Las variables sociodemográficas no influyeron en las variables estudiadas. En cuanto al *Burnout*, la "Despersonalización" presentó 59.9% "quemados", y 30.4% presentaron al menos 2 dimensiones quemadas. Del *Engagement* 55.3% tienen una calificación alta en "vigor"; 63.4% en "Dedicación"; y 60.7% en "Absorción". Se encontraron asociaciones significativas de algunas formas de Factores Psicosociales en el Trabajo tanto con el *Burnout*, como con el *Work Engagement*. *Conclusiones:* la calidad de los Factores psicosociales incide en la presencia de *Burnout* y/o *Work engagement*.

Palabras clave: *Burnout*, *Work Engagement*, factores de riesgo psicosocial. *Línea de investigación:* Psicología del trabajo.

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, BURNOUT AND WORK ENGAGEMENT IN WORKERS OF SMALL SHOPS IN COMMERCIAL SQUARES OF GUADALAJARA. ABSTRACT. *Introduction:* The psychosocial "risk factors" understood as the interactions that are produced because of the work can exert both a harmful influence and positive to the health. Between the harmful results highlights the *Burnout* considered like the final state of a progression of failure attempts to handle the occupational stress, whereas between the positive situations we will signal the *Work Engagement* as a motivational concept beneficial to the health related to the work and the life. *Methodology:* The research is a type of study transversal, observational and descriptive. The population is constituted by workers of small shops in commercial squares of Guadalajara (Mexico), taking in to account 112 individuals. *Results:* 92% were women and 8% men. The ages ranged between 15 and 52 years but 89.3% were minor of 30 years; 73.2% single; people with negative psychosocial factors (78.6%) perceive an excessive "Work Load"; 65 (58%) "Content and Characteristic of the Task"; 78 (69.7%) "Work Requirements" and 56 (50%) was affected in the "Job Role and Career Development". The socio-demographic variables do not have any influence in: the exposure to Psychosocial Factors of Work Risk, the presence of *Burnout* and the level of *Work Engagement*. Regarding the *Burnout*, the "Depersonalization" showed 59.9% "burned", and 30.4% presented at least 2 burned dimensions. From the *Engagement* 55.3% have

a high qualification in "wellbeing"; 63.4% in "Dedication"; and 60.7% in "Absorption". There was found a significant association of some forms of Psychosocial Work Factors in both the *Burnout*, and the *Work Engagement*.

Keywords: *Burnout*, *Work Engagement*, psychosocial risk. *Research line:* social psychology of the work.

Aceptado para publicación: Octubre 29 de 2011.

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado en el tema de la salud ocupacional, desde finales del siglo pasado, es el estudio de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y sus efectos sobre la salud, que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo cuando desequilibran la relación con el trabajo o con el entorno.¹ Los "factores de riesgo" psicosociales han sido definidos por la OIT (1986)² como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia".³ Moncada (2000),⁴ por su parte, nos dice que "en salud laboral, entendemos por factores psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos".⁴

Las investigaciones sobre el estrés laboral han identificado factores generadores de estrés ambientales propios del puesto de trabajo, las relacionadas al desempeño del rol y las del desarrollo organizacional como sus principales desencadenantes.⁵ Dentro de los riesgos laborales (específicamente los psicosociales), el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fuente de un mayor número de accidentes y ausentismo laboral.⁶

El término *Burnout* fue mencionado por primera vez por Freudenberg (1974),⁷ desde entonces, el "síndrome del quemado" no se identifica como estrés psicológico, sino como la respuesta a fuentes de estrés crónico que nacen de las relaciones interpersonales. En este estudio damos seguimiento a la postura tridimensional de Maslach que señala que el *Burnout* se manifiesta por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento personal.⁸

Por otro lado, el concepto de *Work Engagement*, vinculado a la "psicología positiva", trata de favorecer los aspectos positivos de la vida humana, relegando a un segundo plano o restando importancia a los avatares poco afortunados que presenta el ciclo vital.⁹ El *Work Engagement* es visto aquí como un concepto motivacional positivo relacionado con el trabajo y la vida, que está

¹ PhD. Director del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara (México). Isla Gorgona 3078 Col. Residencia La Cruz Guadalajara, Jalisco, México. Tel: 01 33 36 17 99 35. Email: manolop777@yahoo.com.mx

² PhD. Investigadora y Docente del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. Joaquín Aguirre Berlanga 970 Col. Jardines Alcalde Guadalajara, Jalisco, México. Tel: 01 33 38 24 70 56.

³ Psicólogo de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, auxiliar de investigación en el Instituto de Investigación en Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara (México).

⁴ Médico, auxiliar de investigación en el Instituto de Investigación en Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara (México).

enfaticado por el vigor, la dedicación y la absorción. Es una forma de ver los sucesos vitales del sujeto no siendo centralizado en un objeto o conducta. Es una visión genérica del acontecer humano. Se refiere a un estado psicológico más duradero en el tiempo.^{10,11}

Debemos reconocer que las investigaciones que relacionan el *Burnout* y el *Work Engagement* están en una fase muy incipiente, aunque existen ya investigaciones con estudiantes¹² y con trabajadores que utilizan nuevas tecnologías.¹⁰

El objetivo de este estudio es determinar la prevalencia de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, síndrome de *Burnout* y *Work Engagement* en los trabajadores de pequeñas tiendas comerciales de las plazas comerciales y lugares aledaños de la Zona Metropolitana de Guadalajara, además de tratar de encontrar las relaciones posibles entre los factores psicosociales identificados, *Burnout*, *Work Engagement* y las variables sociodemográficas estudiadas.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio, diseño y población: Estudio transversal, de tipo observacional y descriptivo. Se trabajó con una muestra no probabilística seleccionada de algunas pequeñas tiendas comerciales dentro de varias plazas comerciales en la Zona Metropolitana de Guadalajara (México), en las cuales se encuestaron un total de 112 empleados.

Criterios de inclusión y exclusión: Se incluyeron trabajadores que dieran atención al público con una antigüedad mayor a los 6 meses en su puesto de trabajo, que estuvieran presentes en el momento de aplicación de los cuestionarios, que estuvieran dispuestos a contestar de manera voluntaria los instrumentos de evaluación durante la jornada laboral y firmar el consentimiento informado. Se excluyeron los trabajadores con funciones administrativas o de otro tipo que no atienden al público como su función principal. No se excluyeron menores de edad ni mujeres embarazadas, pero no se presentó ninguno de estos casos.

Variables sociodemográficas y laborales e instrumentos de evaluación: Se emplearon cuatro instrumentos de evaluación: 1) Un cuestionario para las variables sociodemográficas y laborales como: Sector económico de la empresa, sexo, edad, estado civil, escolaridad, puesto actual, antigüedad en el puesto actual, turno de trabajo y carga horaria semanal; 2) El Inventario de Factores Psicosociales en el Trabajo,¹³ para evaluar los factores psicosociales dentro del área laboral; 3) La Escala de Valoración de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para determinar el Síndrome de *Burnout*^{14,15} y, 4) La Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), para medir el *Work Engagement* de las empleadas.¹⁶

Inventario de factores psicosociales en el Trabajo, surgió como un instrumento para evaluar a académicos y de ahí se derivó una versión para ser aplicada en trabajadores en general,¹³ conservando sus propiedades. El instrumento está constituido por 42 ítems, estos reactivos se valoran por medio de una escala Likert de 5 grados, que va de 0 (nunca) a 4 (siempre) en la que se indica la frecuencia en la que se presentan los factores psicosociales en el trabajo. La escala se divide en 7 apartados en el cual corresponde 9 ítems para condiciones del lugar de trabajo, 5 para carga de trabajo, 7 para contenido y características de la tarea, 7 para exigencias laborales, 6 para papel laboral y desarrollo de la carrera, 9 para interacción social y aspectos organizacionales y 3 para remuneración del rendimiento. Finalmente, se suman los puntajes de cada apartado y se determinan tres categorías: bajo, medio y alto.

Escala de valoración de "Maslach Burnout Inventory (MBI)":^{14,15} es el instrumento utilizado con mayor frecuencia para medir el Síndrome de *Burnout*. Es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos, como resultado de su análisis factorial, el cuestionario quedó con 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La escala se distribuye en tres dimensiones: La de Agotamiento Emocional (*Emotional Exhaustion*) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la dimensión de Despersonalización (*Depersonalization*) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la dimensión de Realización Personal en el Trabajo (*Personal Accomplishment*) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.^{15,17} Se suman los ítems de acuerdo a la dimensión, las dos primeras son positivas y la última se considera negativa. De este modo, un sujeto que se encuentra en la categoría "alto" en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y "bajo" para realización personal en el trabajo puede ser categorizado como un sujeto con Síndrome de *Burnout*.

*Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES):*¹⁶ es un cuestionario de auto-informe, que incluye los tres aspectos que constituyen el compromiso de trabajo: el vigor, dedicación y absorción. El sujeto valora, mediante una escala tipo Likert en un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "siempre", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Con el fin de reducir las escalas de los UWES a tres puntos como

máximo, por medio de un proceso iterativo que se llevó a cabo, según el cual cada una de las muestras se analizó por separado. Decantando en una encuesta de solo 9 ítems, 3 para cada aspecto. El Alfa de Cronbach del instrumento, incluidos todos los 9 ítems varía de .89 a .97 (mediana: .93). En lo que se refiere a las 3 subescalas: 1) Vigor, que describe los altos niveles de energía y la resistencia, la disposición a invertir esfuerzo, al no ser fácilmente fatigados, y la persistencia ante las dificultades; 2) dedicación, que representa a una sensación de importancia dentro del trabajo, sentirse orgulloso y entusiasta acerca de si mismo, y sentirse inspirados y desafiados; y 3) absorción, que se refiere a ser felices y totalmente inmerso en el trabajo y tener dificultades para separarse del trabajo de forma que el tiempo pasa rápido y se olvida de todo lo que pasa alrededor.

Análisis de los datos: se establecieron los niveles de bajo, medio y alto para el síndrome de *Burnout*, la exposición a factores Psicosociales Negativos y el *Work Engagement*, a partir de ahí, se construyó una base de datos en Microsoft®Excel, que posteriormente se importó a SPSS v15.0. Las variables medidas en escala nominal se analizaron con base en distribuciones porcentuales (Prevalencia, %). Para el análisis de asociación estadística entre variables categóricas dicotómicas se aplicó χ^2 y la prueba de probabilidad exacta de Fisher dependiendo del cumplimiento de los requisitos para su aplicación. En todos los casos se estableció un nivel de significancia estadística a priori de $\alpha = 0,05$.

Consideraciones éticas: El protocolo de este estudio fue revisado y aprobado por Comité de Investigación y Evaluación Ética del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional de la Universidad de Guadalajara (México). Todos los voluntarios incluidos en el estudio fueron entrevistados previa firma del consentimiento informado. La identidad de los participantes del estudio fue protegida por codificación, cumpliendo así con la declaración de Helsinki (1964).¹⁸

RESULTADOS

La muestra encuestada fue de 112 trabajadores de pequeñas tiendas comerciales, el 103 (92%) fueron mujeres y 9 (8%) hombres (ver Tabla 1).

Las edades oscilaron entre 15 y 52 años no obstante la mayoría de la población fue jóvenes de menos de 30 años (89.3%), 82 (73.2%) solteros y 36 (32.1%) cuentan con preparatoria completa. Según el tiempo que llevan laborando en su puesto de trabajo actual 71 empleados (63.4%) tienen 1 año o menos de antigüedad y un elevado porcentaje de la población de estudio 81 (72.3%), labora durante el turno mixto. En cuanto a las horas de trabajadas, 74 (66%) trabaja de 48 horas hasta 77.

Variables	% (n)
Género	Femenino 92.0% (103)
	Masculino 8.0% (9)
Edad	<30 años 89.3% (100)
	>31 años 10.7% (12)
Estado Civil	Soltero 73.2% (82)
	Casado 20.5% (22)
	Otro 6.3% (8)
Escolaridad	Primaria 17.0% (19)
	Secundaria 5.4% (6)
	Preparatoria 32.1% (36)
	Licenciatura o más 55.5% (51)
Antigüedad en el puesto	> 1 año 63.4% (71)
	2 - 5 años 27.7% (31)
	> 6 años 8.9% (10)
Turno	Matutino 14.3% (16)
	Vespertino 13.4% (15)
	Mixto 72.3% (81)
Horas de trabajo a la semana	16 - 40 27.7% (31)
	41 - 48 38.3% (43)
	49 - 77 34.0% (36)

Con relación a los Factores Psicosociales (ver Tabla 2), podemos observar que los tres Factores de mayor prevalencia negativa fueron: "Carga de Trabajo" con 88 (78.6%) sujetos expuestos, "Exigencias Laborales" con 78 (69.7%) sujetos y "Papel Laboral y desarrollo de la carrera" 56 (50%) sujetos. En general un elevado número de población está expuesto por lo menos a un factor de riesgo psicosocial en el trabajo.

Factores	Alto	Medio	Bajo
	# (%)	# (%)	# (%)
- Condiciones del lugar de trabajo	4 (3,6)	40 (35,7)	68 (60,7)
- Carga de Trabajo	7 (6,3)	81 (72,3)	24 (21,4)
- Contenido y características de la tarea	10 (8,9)	55 (49,1)	47 (42,0)
- Exigencias Laborales	21 (18,8)	57 (50,9)	34 (30,4)
- Papel laboral y desarrollo de la carrera	6 (5,4)	50 (44,6)	56 (50,0)
- Interacción social y aspectos organizacionales	1 (9,0)	19 (17,0)	92 (82,1)
- Remuneración del Rendimiento	11 (9,8)	34 (30,4)	67 (59,8)

Según la Escala de *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, podemos observar que 46 (41.1%) personas de la población se encuentran con señales de *Burnout* en la dimensión "agotamiento emocional", 67 (59.9%) en la de "baja realización personal en el trabajo" y 24 (21.4%) de los empleados en la de "despersonalización" (ver tabla 3).

Finalmente, observamos que el 75% de los sujetos estudiados presentaron señales de *Burnout* en al menos una de las dimensiones que califica el MBI, 8.9% las presentaron en las tres dimensiones y solo el 25% no presentó señales de estar quemado en ninguna de las dimensiones.

FACTORES PSICOSOCIALES, *BURNOUT* Y *WORK ENGAGEMENT* TIENDAS COMERCIALES

TABLA 3

Valoración del Síndrome de *Burnout* según escala MBI (n=112)

Dimensiones del Síndrome	Alto	Medio	Bajo
	# (%)	# (%)	# (%)
Agotamiento Emocional	13 (11.6*)	33 (29.5*)	66 (58.9)
Baja realización en el trabajo	49 (43.8*)	18 (16.1*)	45 (40.2)
Despersonalización	10 (8.9*)	14 (12.5*)	88 (78.6)

*Dimensiones quemadas

En función a la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), podemos observar que 62 (55.3%) de la población tienen una calificación alta o media en "vigor" en consecuencia por lo general tienen mucha energía y entusiasmo; en la dimensión de "Dedicación" 71 (63.4%) individuos destacan sus puntuaciones altas o medias, por lo tanto se identifican plenamente con su trabajo porque tiene experiencia significativa, inspiradora y desafiante en su trabajo; 68 (60.7%) personas en el rubro de "Absorción" mostró puntuaciones altas y medias lo que significa tienden a ser felices y están totalmente inmerso en su trabajo, además presentan dificultades para separarse del trabajo de forma que el tiempo pasa rápido y se olvidan de todo lo que es de alrededor. En forma general, podemos asumir que los 67 (59.8%) empleados con calificaciones altas y medias en *work engagement* se asumen como comprometidos con su trabajo (ver tabla 4).

TABLA 4

Resultados Encuesta Bienestar y Trabajo (n=112).

Factores	Alto	Medio	Bajo
	# (%)	# (%)	# (%)
Vigor	11 (9.8)	51 (45.5)	50 (44.6)
Dedicación	19 (17.0)	52 (46.4)	41 (36.6)
Absorción	13 (11.6)	55 (49.1)	55 (49.1)
<i>Work Engagement</i>	12 (10.7)	55 (59.1)	45 (40.2)

Como se puede constatar (ver tablas 6 y 7) las variables sociodemográficas como el género, el estado civil y el turno de trabajo, al parecer son elementos que no influyen en el nivel de exposición a Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, en la presencia del Síndrome de *Burnout* ni en el nivel de *Work Engagement*. Excepto en el primer caso, en el cual el estado civil mostró asociación significativa en una sola de las dimensiones de los Factores Psicosociales Negativos la cual corresponde a las "Condiciones del lugar de trabajo", siendo los solteros los que se exponen a peores condiciones de trabajo, probablemente por ser estos los más jóvenes y de menor antigüedad en el empleo.

Para el Síndrome de *Burnout* la única asociación encontrada fue el turno de trabajo con el agotamiento emocional, siendo el turno Mixto el que presenta una muy elevada prevalencia de agotamiento emocional, con un 50% de los sujetos estudiados presentando la afección. Por su parte, el *Work Engagement* no presentó asociación significativa, en ninguna de sus dimensiones, con las variables sociodemográficas.

TABLA 5

Factores Psicosociales en el Trabajo y Variables Sociodemográficas.

Factores	Sexo	Estado civil	Turno
- Condiciones del lugar de trabajo	p=1.00 IC .974-1.00	p=.000 IC .000-.026	p=.000 IC .000-.026
- Carga de Trabajo	p=1.00 IC .974-1.00	p=.558 IC .549-.568	p=.530 IC .520-.540
- Contenido y características de la tarea	p=1.00 IC .974-1.00	p=.077 IC .072-.082	p=.115 IC .109-.121
- Exigencias Laborales	p=.268 IC .259-.277	p=.702 IC .693-.711	p=.303 IC .294-.312
- Papel laboral y desarrollo de la carrera	p=.337 IC .328-.346	p=.381 IC .372-.391	p=.489 IC .479-.499
- Interacción social y aspectos organizacionales	p=.724 IC .715-.733	p=.207 IC .199-.215	p=.503 IC .493-.513
- Remuneración del Rendimiento	p=.362 IC .353-.372	p=.419 IC .410-.429	p=.865 IC .859-.872

Todo esto corrobora lo que se presenta en la teoría respecto a que tanto el Síndrome de *Burnout* como el *Work Engagement* no guardan relación con factores individuales, sino que se trata de una respuesta a determinadas condiciones en la organización del trabajo, como veremos en las tablas subsecuentes.

TABLA 6

Síndrome de *Burnout* y Aspectos Sociodemográficos.

Factores	Sexo	Estado civil	Turno
Agotamiento emocional	p=.643 IC .554-.732	p=.830 IC .761-.900	p=.047 IC .012-.083
Realización Personal	p=.161 IC 0.93-.229	p=.295 IC .210-.379	p=.589 IC .498-.680
Despersonalización	p=1.00 IC .974-1.00	p=.266 IC .202-.369	p=.080 IC .030-.131

Valores de χ^2 , donde se considera relación significativa si $P < 0.05$

TABLA 7

Valoración de Encuesta de Bienestar y Trabajo y Aspectos Sociodemográficos.

Factores	Sexo	Estado civil	Turno
Vigor	p=1.00 IC .974-1.00	p=.375 IC .285-.465	p=.607 IC .517-.6.98
Dedicación	p=.732 IC .650-.814	p=.884 IC .825-.943	p=.545 IC .452-.637
Absorción	p=.670 IC .583-.757	p=.107 IC .050-.169	p=.973 IC .943-1.00
<i>Work Engagement</i>	p=1.00 IC .974-1.00	p=.571 IC .480-.663	p=.679 IC .592-.765

Valores de χ^2 , donde se considera relación significativa si $P < 0.05$

Los datos comparados de la valoración de los Factores Psicosociales en el Trabajo y MBI, no muestra asociación alguna en el apartado de la "Carga de Trabajo", el "Contenido y Características de la Tarea", las "Exigencias Laborales" y "El Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera" con las dimensiones del MBI. A diferencia de que las dimensiones de "Condiciones de Trabajo" como factor de riesgo y "Despersonalización" donde se presenta una asociación importante, en la cual se ven afectadas 14 personas (12.5%). Asimismo en la "interacción social y

aspectos organizacionales” se vincula con el “Agotamiento Emocional” de la cual se deriva una afección a 14 (12.5%) y con la “Despersonalización” de la cual se ven afectadas 8 personas (7.14%). Mientras que en el factor psicosocial de “Remuneración del Rendimiento” se asocia significativamente con el “Agotamiento Emocional”, y “Despersonalización” por tanto 27 personas (25.8%) están perjudicadas. Así pues de una manera general existe una asociación significativa de los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral y el “Agotamiento Emocional” donde se ven influidas 46 personas (41%) (ver tabla 8).

TABLA 8
Factores Psicosociales en el trabajo y Síndrome de *Burnout*

Factores Psicosociales	EE	PA	D
- Condiciones del lugar de trabajo	p=.063 IC .018-.107	p=1.00 IC .974-1.00	p=.038 IC .001-.070
- Carga de Trabajo	p=.080 IC .030-.131	p=.179 IC .108-.250	p=.768 IC .690-.846
- Contenido y características de la tarea	p=.098 IC .043-.153	p=.696 IC .611-.782	p=.107 IC .050-.164
- Exigencias Laborales	p=.107 IC .050-.164	p=.250 IC .170-.330	p=.670 IC .583-.757
- Papel laboral y desarrollo de la carrera	p=.045 IC .006-.083	p=.661 IC .573-.748	p=.107 IC .050-.164
- Interacción social y aspectos organizacionales	p=.002 IC .000-.026	p=.420 IC .328-.511	P=.005 IC .000-.057
- Remuneración del Rendimiento	p=.000 IC .000-.026	P=.036 IC .001-.070	p=.795 IC .720-.869
- Grado total	p=.001 IC .000-.026	p=.875 IC .814-.936	p=.080 IC .030-.131

EE: Agotamiento Emocional (*Emotional Exhaustion*); PA: Realización Personal en el Trabajo (*Personal Accomplishment*); D: Despersonalización (*Depersonalization*). Valores de χ^2 , donde se considera relación significativa si $P < 0.05$.

TABLA 9
Factores Psicosociales en el trabajo y *Work Engagement*.

Factores psicosociales	V	D	A	WE
- Condiciones del lugar de trabajo	p=.016 IC .000-.037	p=.304 IC .218-.389	p=.063 IC .018-.107	p=.043 IC .012-.095
- Carga de Trabajo	p=.304 IC .218-.389	p=.020 IC .000-.042	p=.021 IC .000-.057	p=.007 IC .000-.026
- Contenido y características de la tarea	p=.188 IC .115-.260	p=.107 IC .050-.164	p=.039 IC .006-.083	p=.031 IC .012-.095
- Exigencias Laborales	p=.357 IC .268-.446	p=.679 IC .592-.765	p=.304 IC .218-.389	p=.929 IC .881-.976
- Papel laboral y desarrollo de la carrera	p=.223 IC .146-.300	p=.402 IC .311-.493	p=.357 IC .268-.446	p=.313 IC .227-.398
- Interacción social y aspectos organizacionales	p=.125 IC .064-.186	p=.143 IC .078-.208	p=.384 IC .294-.474	p=.188 IC .115-.260
- Remuneración del Rendimiento	p=.004 IC .000-.026	p=.027 IC .001-.070	p=.002 IC .000-.026	p=.016 IC .000-.026
- Grado total	p=.188 IC .115-.260	p=.625 IC .535-.715	p=.161 IC .093-.229	p=.188 IC .115-.260

V: Vigor; D: Dedicación; A: Absorción; WE: *Work Engagement*. *No se encontró asociación entre las variables. **Valores de χ^2 , donde se considera relación significativa si $P < 0.05$.

En función a los datos obtenidos de los Factores Psicosociales en el Trabajo y Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), las “Exigencias Laborales”, “Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera e Interacción social” y “Aspectos Organizacionales”, no se encontró ninguna asociación. Sin embargo el “Vigor” se vinculó positivamente a las “Condiciones del trabajo” viéndose relacionadas 29 personas (25.8%), de la misma manera la “Remuneración de Rendimiento” con 39 personas (30.3%). La “Carga del Trabajo” y “Remuneración del Rendimiento” se encontró una asociada con “Dedicación”, la primera con 59 personas (52%) la segunda 34 personas (30.3%) con repercusiones en estas áreas (ver tabla 9).

En cuanto “Absorción” tuvo correlación con la “Carga de Trabajo” con 58 personas (51.7%), igualmente con “Contenido y Características de la Tarea” en la que se encuentran 46 personas (41%) y por último la “Remuneración del Rendimiento” en la cual se ubican 37 personas (33%) que se han visto afectadas.

DISCUSIÓN

La presencia o no de Factores Psicosociales negativos de las áreas laborales dentro de este estudio podemos observar que los trabajadores de las pequeñas tiendas comerciales reportan la presencia de dichos factores en su lugar de trabajo en un 51.7%. En un estudio con docentes Pando (2006)¹⁹ reporta una elevada exposición 81% a algún tipo de factor psicosocial negativo. Al respecto existe poca literatura que nos ayude a corroborar o contradecir lo reportado.

Los empleados de las pequeñas o medianas empresas de los centros comerciales se ven expuestos a condiciones de remuneración y de relaciones constantes de jefe-empleado, que podrían exponerlos a factores de riesgo laboral. “Interacción social y aspectos organizacionales” y “Remuneración del Rendimiento” se asocian con la primera “Agotamiento emocional” esta última y también con “Despersonalización”.

Si bien en los aspectos sociodemográficos solo el “Estado civil” se encontró una asociación significativa con las “Condiciones del lugar de trabajo” en los factores psicosociales, siendo los solteros los que mayoritariamente sufren de condiciones inadecuadas. En otras investigaciones las correlaciones con otros aspectos eran más numerosas las correlaciones por ejemplo Aranda (2004a)²⁰, en la que los Factores Psicosociales se asociaban con variables como “edad”, “estado civil”, “turno de trabajo” entre otros. Esto puede deberse en gran medida a lo homogéneo de nuestra población, ya que se trata mayoritariamente de mujeres jóvenes y solteras lo que a su vez puede impedir la asociación con otras variables.

El número de sujetos reportados con señales de burnout en el presente estudio corresponden a 40 (35.7%) en una sola dimensión, 34 (30.4%) con dos dimensiones y 10 (8.9%) con las tres dimensiones. No obstante los resultados obtenidos no permiten comparar con los de otros estudios previamente realizados, debido a que cada autor tiene criterios distintos para determinar la existencia o no del síndrome, en las mismas podemos ver reportados prevalencias muy dispares. Por ejemplo Gil-Monte y Peiró (1997),⁵ refieren que el Síndrome de quemarse por el trabajo oscila entre un 5 y 15% como mínimo. En Venezuela un estudio reportó haber encontrado individuos con este Síndrome en un 10.3% para un nivel medio y un 6.5% en un nivel alto de 78 trabajadores del Hospital Ambulatorio de Guayana.²¹ Estudios más actuales como el de Sol (2008)²² reporta prevalencias del Síndrome de *Burnout* del 25% en trabajadores de la salud. Aranda (2004b)²³ reportó una cifra de hasta 42.3% en médicos familiares del IMSS.

En relación a los aspectos sociodemográficos con el *Burnout* se encontró una sola asociación en este caso que es el "Turno" con el "Agotamiento emocional" mientras que en la literatura se suele mencionar una asociación recurrente del género y *Burnout* el cual describe que las mujeres suelen tener un mayor agotamiento emocional. Sin embargo, el puesto de trabajo aquí estudiado tiene una presencia de mujeres tan alta (92% género femenino) que nos impide detectar adecuadamente diferencias por género.

En sí, cuando el trabajador siente que da más de lo que recibe a cambio, se experimenta menor realización personal en el trabajo, más agotamiento emocional y mayor despersonalización.²⁴ Suponer que hay un gran número de gente quemada que esta dando más de lo que recibe; es un trabajo mecánico que no conlleva muchas tareas de realización personal.

En relación al *Engagement* en este estudio podemos observar que 62 (55.3%) de la población tienen una calificación alta en "vigor"; en la dimensión de "Dedicación" 71 (63.4%) individuos; 68 (60.7%) personas en el rubro de "Absorción" mostró puntuaciones altas. En forma general 67 (59.8%) empleados se comprometen con el trabajo. Lastimosamente en México este tema es nuevo y ha sido poco explorado y mucho menos con este tipo de poblaciones.

El presente estudio demuestra, aunque no de manera determinante, que un gran número de trabajadores de las tiendas comerciales suelen ser mujeres jóvenes, con poca experiencia e incluso realizando estudios universitarios o nivel medio superior, lo que conjuga factores psicosociales negativos dentro de este tipo de empresas, de tal manera que los un gran número de empleados (78.6%) perciben una "Carga de Trabajo" excesiva, además de que 65 (58%) tienen dificultades en "Contenido y Características de la Tarea", 78 (69.7%)

demonstraron tener "Exigencias Laborales" elevadas y por lo menos la mitad de nuestra población (56) se vio afectada en el "Papel Laboral y desarrollo de la carrera".

Las variables sociodemográficas no influyen en la exposición a Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, en la presencia del Síndrome de *Burnout* ni en el nivel de *Work Engagement* que presentan los trabajadores estudiados. En *Burnout* la única se asocia con el "turno de trabajo" con el "agotamiento emocional", siendo el turno Mixto el que presenta una elevada prevalencia de agotamiento emocional, con un 50% de los sujetos estudiados. Por su parte, el *Work Engagement* no presentó asociación significativa.

En lo que respecta al *Burnout*, la dimensión que se encuentra con el mayor número de personas es la de "Despersonalización" 67 (59.9%) se vieron con señales de burnout y un número representativo de la población 30.4% tiene por lo menos señales de burnout en 2 dimensiones. En contrapartida en *Engagement* podemos observar que 62 (55.3%) de la población tienen una calificación alta en "vigor"; en la dimensión de "Dedicación" 71 (63.4%) individuos; 68 (60.7%) personas en el rubro de "Absorción" mostró puntuaciones altas. En forma general 67 (59.8%) empleados se comprometen con el trabajo.

Los datos comparados de la valoración de los Factores Psicosociales en el Trabajo y *Burnout*, se correlaciona con las "Condiciones de Trabajo" como factor de riesgo y "Despersonalización" se ven afectadas 14 personas (12.5%). En la "interacción social y aspectos organizacionales" se vincula con el "Agotamiento Emocional" de la cual se deriva una afección a 14 (12.5%) y con la "Despersonalización" de la cual se ve afectada 8 personas (7.14%). El factor psicosocial de "Remuneración del Rendimiento" se asocia significativamente con el "Agotamiento Emocional", y "Despersonalización" (ver Tabla 8) por tanto 27 personas (25.8%). Los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral y el "Agotamiento Emocional" se ven influidas 46 personas (41%).

En función a los datos obtenidos de los Factores Psicosociales en el Trabajo y *Work Engagement*, el "Vigor" se vincula a las "Condiciones del trabajo" relacionadas 29 personas (25.8%), de la misma manera la "Remuneración de Rendimiento" con 39 personas (30.3%). La "Carga del Trabajo" y "Remuneración del Rendimiento" se asocio con "Dedicación", la primera con 59 personas (52%) y la segunda 34 personas (30.3%) con repercusiones en estas áreas. En cuanto "Absorción" tuvo correlación con la "Carga de Trabajo" con 58 personas (51.7%), igualmente con "Contenido y Características de la Tarea" en la que se encuentran 46 personas (41%) y por último la "Remuneración del Rendimiento" en la cual se ubican 37 personas (33%) que se han visto afectadas.

Por los resultados obtenidos en el estudio podemos hacer algunas sugerencias enfocadas a la prevención del Síndrome de *Burnout*, al mejoramiento de los factores psicosociales y el aumento del sentimiento de engancharse con el trabajo. Como actuar a partir de lo que encontramos. Asociación de los sistemas de remuneración funcionan como motivante para engancharse con el trabajo, uno de los cuales se trata de los estímulos para el trabajo, pues la mayoría de la población encuestada reflejaba la inexistencia de los mismos, por lo que algunas estrategias de remuneración que le resulte rentable a la empresa podrían ser utilizadas.

Reconocemos que el trabajo no cura ni enferma a nadie, son las condiciones de éste las que pueden ser eugénicas o patogénicas, por lo mismo, las aspiraciones de un trabajador hoy en día, no deben limitarse a el hecho de no sufrir accidentes ni enfermedades laborales al final de nuestra jornada laboral. La organización del trabajo puede crear sentimientos de confianza en si mismo, elevar la autoestima en el trabajador, mejorar las redes sociales de apoyo laborales y extra laborales, incrementar la satisfacción, y otros indicadores positivos de salud mental.

De tal manera, la jornada laboral adecuadamente organizada puede en general mejorar la salud del trabajador, es decir, al terminar las personas su semana laboral, tendrá mejor autoestima que antes, habrá desarrollado o ejercitado su creatividad, su capacidad de cooperar con los demás, etc., este proceso en que la organización del trabajo no solo cuida la integridad física y mental del trabajador, sino que promueve, fomenta la salud como parte misma del proceso de trabajo es lo que llamamos Eugenesia Laboral y debería constituir una de las legítimas aspiraciones del trabajador actual.

Agradecimientos: Los autores agradecen al Instituto de Investigación en Salud Ocupacional de la Universidad de Guadalajara y al Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo por brindarnos el apoyo académico necesario para llevar a cabo el presente estudio. A todos los trabajadores encuestados que dedicaron parte de su tiempo en amablemente rellenar los cuestionarios solicitados.

REFERENCIAS

- Villalobos G. (1999). Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Congreso del Consejo Colombiano de Seguridad.
- Organización Internacional del Trabajo, 1986. Prevención de accidentes. México: OIT.
- Velásquez, M. Los riesgos psico-sociales en el trabajo, 2003. Consultado en: <http://www.areasrh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>
- Moncada, S.; Artazcoz, L. Factores psicosociales. En: Benavides, F.G.; Ruiz-Frutos, C.; García, A.M. eds. *salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona; Masson, S.A., 2000. 389-399.
- Gil-Monte, P., Peiró Silla, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. España; Editorial Síntesis Psicología.
- Gil-Monte P.R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el Síndrome de Quemarse por el trabajo (*Burnout*). Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 101-102.
- Freudenberger HJ. (1974). Burn-out. *J Social Issues*; 30:159-65.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1979). 'Burned-out cops and their families'. *Psychology Today*. 1202). 59-62.
- Seligman, M.E.P. & Csikszentmihalyi M., (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2000). Exposure to information technologies and its relation to *Burnout*. *Behaviour & Information Technology*, 19, 385-392.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A.B. (2002). The measurement of *engagement* and *Burnout* and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Martinez, I., Marqués, A., Salanova, M. y López da Silva, A. (2002). *Burnout* en estudiantes universitarios de España y Portugal. *Ansiedad y Estrés*, 8, 13-23.
- Silva B., (2006). Factores psicosociales y desgaste profesional en académicos. Tesis de grado Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara, México.
- Maslach C, Jackson SE. Maslach *Burnout* Inventory. Palo Alto California: *Consulting Psychologists Press*, 1981.
- Maslach C, Jackson SE. Maslach *Burnout* Inventory. 2da. Edición. Palo Alto California: *Consulting Psychologists Press*, 1986.
- Schaufeli Wilmar & Bakker Arnold. UWES Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual [Version 1, November] Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, 2003
- Ferrando, J. y Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach *Burnout* Inventory (MBI). *Rev. Psiquiatría Fac. Med. Barna*, 23,1, 11-18.
- World Medical Association Declaration Of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. 59th WMA General Assembly, Seoul, October 2008.
- Pando M., Carrion M., Arellano G., (2006). Factores Psicosociales y salud mental en el trabajo. Cap III. Los factores psicosociales en el trabajo pp. 68-86. Guadalajara, México,
- Aranda C., Pando M., Salazar J., Torres T., Aldrete M & Pérez M. (2004a). Factores Psicosociales Laborales y Síndrome de *Burnout* en Médicos del primer nivel de atención. Investigación en salud/Vol. 6, número 001. Universidad de Guadalajara, México. pp.28-34.
- Mireles A, Pando M, Aranda C. (2002) Factores psicosociales y Síndrome de *Burnout* en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. Investigación en Salud; Vol. IV, No.2, México, pp 104-110.
- Sol M., Alvarado R. (2008). Factores psicosociales del trabajo y síndrome de *Burnout* en trabajadores de la salud. Revista de Salud Pública, (XII) 2: 6-13. Consultado el 27-08-09 obtenida de http://www.saludpublica.fcm.unc.edu.ar/docs/revista/2008/08_nu_m2_vol12/art1_pastorino.pdf.
- Aranda C., Pando M., Aldrete M^a., Salazar J., Torres T., (2004b). Síndrome de *Burnout* y apoyo social en los médicos familiares de base del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Guadalajara, México Rev. Psiquiatría Fac. Med. Barna; Pp: 142-150.
- Yperen, N.W., Buunk B.P y Schaufeli W.B. Communal orientation and the *Burnout* syndrome among nurse, *Journal of Applied Social Psychology*, 1992, 22: 173-189.