



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

**"FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y PROTECTORES RELACIONADOS CON
LA DEPRESIÓN EN EMPLEADAS BANCARIAS DE MORELOS"**

TESIS

Para obtener el grado de maestra en psicología

PRESENTA

Eneida Zayhuri Villalobos Sánchez

Director de Tesis

DR. LUIS FERNANDO ARIAS GALICIA

Comité tutorial

DRA. ANABEL CAMACHO ÁVILA

DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

DRA. ALISMA MONROY CASTILLO

MTRO. RUBÉN AGUSTÍN GONZÁLEZ MUCIÑO

Octubre 2023

Dedicatoria

Para todo aquel que se interese por el bienestar de las y los trabajadores del giro de servicio al cliente; para quien pretenda una visión multifactorial del mundo buscando la integración del todo en el interior de las personas para generar alternativas de apoyo y fortalecimiento humano.

Agradecimientos

A quienes me dieron la vida, mis padres Joselito y Lulú; muchas gracias por toda su enseñanza, por el amor, el apoyo innegable en todo momento, muchas gracias por todos y cada uno de los momentos compartidos.

Al inmenso y eterno amor de mi vida quien me ha enseñado el significado del amor incondicional, quien me ha inspirado y recordado que la magia existe y esta presentes en nuestras vidas, a mi hermosa hija Renata Zayren.

A todos los que están y con los que sigo compartiendo camino y a los que permanecen conmigo en mis más preciados recuerdos llenos de aprendizaje y mucho amor; los honro con mi existencia, besos al cielo.

A las participantes del estudio quienes se involucraron activa y sinceramente, reconociendo que sin su participación no hubiera sido posible llevar a cabo la presente investigación.

A los apreciables integrantes de mi sínodo quienes con sus aportaciones basados en su experiencia y conocimientos contribuyeron significativamente en el perfeccionamiento de mi documento, muchas gracias Dr. Arias Galicia, Dra. Anabel Camacho, Dra. Juana Patlán, Dra. Alisma Monroy y Mtro. Rubén Muciño.

Índice

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen.....	7
Palabras clave	7
Introducción	8
Marco Teórico.....	11
Antecedentes de la humanidad en sociedad	11
El trabajo.....	12
Estrés.....	15
Estrés en el trabajo.....	17
Figura I <i>Síndrome de adaptación</i>	18
Equilibrio o desequilibrio del esfuerzo y la recompensa en el trabajo.....	20
Modelo Desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) de Siegrist.....	22
Figura II <i>Modelo ERI</i>	23
Fuentes de estrés en el trabajo.....	24
Factores de riesgo psicosocial.....	24
Acoso laboral	26
Síndrome de quemarse por el trabajo.....	28
Depresión	31
Factores protectores.....	32
Apoyo social.....	32
Figura III <i>Apoyo social ante el estrés</i>	33
Reconocimiento	34
Calidad de vida en el trabajo	36
Afrontamiento y sus estilos.....	36
Tipos de afrontamiento centrados en la emoción	39
Tipos de afrontamiento centrado en el problema	40
Relación factores protectores con la salud física y mental.....	41
Estado del arte: Factores de riesgo psicosocial y depresión	41
Primeros hallazgos previos al estudio	44
Matriz concentradora de resultados	44
Análisis de resultados.....	45
Planteamiento.....	46

Preguntas de investigación	48
Variables	49
Figura IV <i>Esquema de variables</i>	49
Hipótesis	50
Figura V <i>Modelo de investigación.</i>	51
Método	52
Tipo de estudio	52
Diseño de investigación	52
Procedimiento.....	53
Figura VI <i>Diagrama de fases de proyecto.</i>	55
Método Fase 1 Aplicación estudio cuantitativo.....	55
Figura VI.I <i>Modelo Fase 1 Estudio Cuantitativo</i>	55
Instrumentos primera fase Batería de pruebas psicométricas	56
Tabla A) <i>Ítems y dimensiones CESQT</i>	58
Tabla A.1) <i>Puntos de corte CESQT</i>	58
Tabla B) <i>Ítems y dimensiones Apoyo social</i>	59
Tabla B.1 <i>puntos de corte Apoyo social</i>	60
Tabla C) <i>Ítems y dimensiones de reconocimiento</i>	60
Tabla C.1) <i>Puntos de corte de reconocimiento</i>	60
Tabla D) <i>Ítems y dimensiones Desequilibrio esfuerzo-recompensa</i>	61
Tabla D.1 <i>puntos de corte Desequilibrio esfuerzo-recompensa</i>	61
Tabla E) <i>Ítems DBI-II</i>	62
Tabla E.1) <i>Puntos de corte de BDI-II</i>	62
Tabla F) <i>Ítems Hostigamiento psicológico</i>	62
Tabla F.1) <i>Puntos de corte de Hostigamiento psicológico</i>	63
Método Fase 2 Taller de Fortalecimiento psicológico	63
Figura VI.II <i>Modelo Fase 2 Taller de Fortalecimiento Psicológico</i>	63
Instrumentos Fase 2 Medición posterior.	78
Método Fase 3 Análisis general y comparativo de datos cuantitativos.....	79
Figura VI.III <i>Modelo Fase 3 Análisis Estadístico</i>	79
Muestra	80
Resultados.....	82
Resultados Primera Fase.....	82
Sociodemográficos Primera Fase	82
Estadísticos descriptivos primera fase	87

Análisis de resultados cuantitativos primera fase	94
Desviación estándar y varianza en variables de estudio	98
Correlación general de variables de estudio primera fase	99
Análisis de resultados y las correlaciones entre variables de estudio primera fase	100
Resultados Segunda Fase Taller de Fortalecimiento Psicológico	110
Sociodemográficos Taller de fortalecimiento psicológico	111
Tabla general sociodemográficos participantes del Taller.....	113
Taller de Fortalecimiento psicológico.....	114
Resultados batería de pruebas psicométricas posterior al tratamiento	118
Estadísticos descriptivos	118
Resultados Tercera Fase Análisis Comparativo.....	122
Análisis No paramétrico de Wilcoxon.....	122
Regresiones lineales	123
Modelo 1: Depresión con las demás variables de estudio.	123
Modelo 2: Depresión con el Síndrome de Quemarse por el Trabajo con subescalas..	125
Modelo 3: Depresión con Desequilibrio de esfuerzo y recompensa	126
Modelo 4: Depresión con Apoyo Social	127
Modelo 5: Depresión con Acoso Laboral	128
Análisis y discusión	129
Conclusiones	134
Recomendaciones y limitaciones.....	137
Referencias bibliográficas.....	139
Anexos	155

Resumen

Las nuevas dinámicas laborales en el sector bancario derivadas de la adaptación e implementación de sistemas tecnológicos, precarización y sobrecarga laboral, de la mano de una cultura organizacional desfavorable, algunas veces violenta, se muestran cada vez más estresantes y asfixiantes para sus empleados. Dichos centros se perciben como fuentes generadoras de factores de riesgo psicosociales como el acoso laboral, estos factores de riesgo pueden ser precursores a la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo que en muchas de las ocasiones es premórbido ante la presencia de enfermedades ya sea físicas o psicológicas, como la depresión. En la presente investigación están consideradas estas variables, así como sus antagonistas, es decir, los factores psicosociales protectores como el apoyo social y el reconocimiento; la intención es dar a conocer la presencia de ambos factores, así como la repercusión de éstos en la salud de las trabajadoras del sector bancario del estado de Morelos.

Palabras clave *sector bancario, síndrome de quemarse por el trabajo, estrés laboral, depresión y factores protectores.*

Introducción

Una de las actividades que realizamos ya sea de manera formal o informal, remunerada o no es el trabajo, éste se muestra como piedra angular del quehacer humano, tal como sucedió en la revolución industrial, en donde la incorporación de las personas a las fábricas cambió radicalmente el sentido de la vida humana.

De acuerdo con la Organización internacional del trabajo (1984), a partir de éste se han desplegado las demás esferas de la existencia humana como la familiar, las relaciones interpersonales e incluso el grado de autorrealización o satisfacción en el trabajo, así como la vinculación con el bienestar subjetivo que las personas pueden llegar a desarrollar.

Actualmente, tal como menciona Schwab (2016) estamos viviendo una revolución tecnológica que está alterando la forma en la que vivimos; la cuarta revolución industrial está modificando la manera en la que trabajamos y nos relacionamos en todas las esferas de la vida.

Estas modificaciones en el ámbito laboral, así como en las relaciones interpersonales han generado un incremento en la presencia del estrés laboral en el país, dicho término recientemente ya ha sido considerado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (2021), quien en su primera jornada sobre factores psicosociales en el trabajo reconoce a la esfera laboral como un elemento más generador de estrés, el cual se desarrolla por la presencia de factores de riesgo psicosocial en los contextos laborales.

Para la OIT (1984) los factores psicosociales en el trabajo son por una parte las interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual a través de

percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Actualmente estas interacciones y condiciones organizacionales han sufrido una creciente modificación incluyendo la incorporación del sexo femenino en los escenarios laborales a mediados del siglo XX, derivado de esta incorporación se reacondicionaron los espacios laborales, antes exclusivos de los hombres.

De igual manera se generó la promulgación de nuevas leyes como sucedió con la Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación en los centros de trabajo, su última reforma fue publicada en el diario oficial de la federación en enero 2023; dicha ley, que sin poner en tela de juicio su aplicación o efectividad, deja ver un panorama carente de atención ante un conflicto laboral actual y cada vez más frecuente.

El sexo femenino dentro de los escenarios laborales se evidencia vulnerable por su género, ya que éste trae de la mano responsabilidades en la esfera social y familiar que le demandan atención y cuidado a la par de las exigencias y responsabilidad de su actividad laboral, incluso Maslach (2001, como se citó en Uribe 2008) en sus investigaciones sobre el síndrome de quemarse por el trabajo y los elementos que lo conforman, mencionó hallazgos que apuntaban al sexo femenino con mayores niveles de desgaste emocional.

Por otro lado, en concordancia con Pando (2011), el acoso laboral es cada vez más recuente en los escenarios laborales ya que el 80% de población económicamente activa del país ha padecido éste o algún tipo de violencia en su trabajo, mostrándose como otro factor de riesgo psicosocial que por su frecuencia y naturalización vuelve al fenómeno alarmante en cuanto a índices de violencia laboral en México.

Ambos fenómenos, el síndrome de quemarse por el trabajo y el acoso laboral, son elementos que forman parte de la vida de las empleadas mexicanas, independientemente

del giro y posición laboral que desarrollen; de acuerdo con Letelier y cols. (2014), estos fenómenos se encuentran presentes en empleos relacionados con las ventas y atención al cliente, como es el caso del giro bancario; por lo que ambos elementos están considerados en la presente investigación como variables de estudio.

En la actualidad la Norma oficial mexicana 035 (2018) define a los factores laborales de riesgo o negativos que afectan el bienestar de los trabajadores, de igual manera Pérez et al. (1999) han definido factores protectores como el apoyo social los cuales aminoran el impacto de los factores de riesgo. La OIT (1984) menciona a la satisfacción y el bienestar subjetivo como elementos a considerar en los estudios de factores psicosociales; según Llana (2016) el bienestar subjetivo está relacionado con la percepción o ideas de los empleados respecto a su trabajo.

Por su parte, Barrón et al. (2001) con el apoyo social, y Arias (2017) en sus estudios de relaciones sociales y autoestima, han logrado evidenciar el beneficio de los factores protectores los cuales amortiguan las repercusiones de los factores de riesgo psicosocial, además de generar incremento en la salud mental de los trabajadores.

Se cuenta con un estudio sin publicar en donde participaron 5 empleadas del sector bancario de México, todas pertenecientes a diferentes bancos y ofreciendo sus servicios en diferentes sucursales. El estudio se desarrolló mediante el método mixto con estudios de casos tipo, los resultados se muestran en el apartado de primeros hallazgos de estudio del presente documento; el hallazgo más sobresaliente es que la única persona que no arrojó resultados significativos del síndrome de quemarse por el trabajo ni repercusiones considerables en su salud mental con indicadores graves de depresión fue la participante que arrojó adecuada red de apoyo social en su centro de trabajo, así como adecuada percepción de reconocimiento; esto supone una influencia positiva de estos dos factores en la salud de las empleadas del sector bancario.

En la presente investigación para la primera fase se planeó recolectar información cuantitativa con la finalidad de obtener datos en cuanto a presencia y grado de afectación de factores de riesgo, índice de depresión y presencia de factores protectores en los escenarios laborales de las participantes de la muestra.

En la segunda fase se planea la intervención grupal por medio del desarrollo del Taller de Fortalecimiento Psicológico con las participantes, aplicando en primera instancia un grupo focal que permitió el desarrollo de una red de apoyo social emergente, así como el proceso de identificación entre las participantes, aprendizaje y promoción de técnicas de afrontamiento para promover la construcción de conocimiento colectivo; se buscó desarrollar en las participantes una reconfiguración cognitiva mediante el aprendizaje social y la aplicación de estrategias del modelo cognitivo conductual de Beck (2006) con la finalidad de disminuir índices de depresión detectados.

En la última fase se planeó realizar análisis estadístico general de los resultados de la batería de pruebas psicométricas aplicada, así como análisis comparativo y predictivo de todas las variables de estudio.

Marco Teórico

Antecedentes de la humanidad en sociedad

Desde el inicio de los tiempos el trabajo se ha mostrado como una de las esferas de mayor interés e importancia para la humanidad, éste ha sido el medio de subsistencia y evolución de las organizaciones humanas a lo largo de la historia. Dentro del ámbito social se le han atribuido factores o beneficios como en su momento Maslow (1943) quien catalogó como último peldaño del sentido de la existencia humana en colectivo a la autorrealización; estaba claro visualizar al trabajo como el medio para obtener lo indispensable para la supervivencia humana así como la autorrealización; actualmente al trabajo también se le

puede considerarse como un medio de satisfacción personal mediante el salario emocional o lo que en su momento dio a conocer el psicólogo investigador Mayo (1933) relacionado con el derecho a percibir un valor de la comunidad, el cual hoy podríamos definirlo como apoyo o reconocimiento laboral, éste reconocimiento no está vinculado con recursos materiales sin embargo, proporciona una repercusión adecuada en los trabajadores, específicamente en su motivación o en el compromiso organizacional fortaleciéndose de esta manera su productividad.

A su vez las condiciones laborales poseen aspectos antagónicos ya que si bien, por medio del trabajo se puede obtener satisfacción laboral, social y personal, éste también puede generar reacciones contrarias tales como la insatisfacción laboral, el desgaste emocional, la inseguridad, la despersonalización o bien una diversa variedad de enfermedades físicas, psicológicas o sociales las cuales tal como el salario emocional, se han ido definiendo y vinculando con la esfera del trabajo.

El trabajo

Engels (1876) menciona al trabajo como la fuente de toda riqueza, es la condición básica y fundamental de toda la vida humana, lo es en el grado en el que ha creado y formado a la humanidad; por lo que resulta evidente la importancia del trabajo en la configuración de la vida personal y en sociedad.

De acuerdo con Stearns (2016) la revolución industrial trajo consigo importantes reformas o reestructuras tanto en el trabajo como en la vida de las personas, ha sido la transformación más importante en la historia de la humanidad; la industrialización, modificó por siempre el espacio familiar, laboral y social.

Esta revolución industrial fue el parteaguas en la relación de los seres humanos con el trabajo siendo a su vez precedente de la revolución tecnológica, la cual también ha traído

consigo modificaciones en la dinámica laboral, innovadoras formas de producción, así como nuevos estilos de supervisión y control dentro de las organizaciones laborales.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2004) define a éste como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienestar o servicios a una economía, o bien que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesario para los individuos.

Las alteraciones que ha presentado el trabajo han llamado la atención en cuanto al cuidado de las condiciones laborales al punto de surgir el concepto de trabajo decente el cual ha sido definido por la OIT (1996) como la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genera un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres. La OIT (1999), menciona un compromiso universal para mejorar la situación de los seres humanos en el mundo del trabajo.

A partir de reconocer el trabajo como parte fundamental del quehacer humano se dio pauta para realizar estudios de las enfermedades producidas a raíz de la esfera laboral, el pionero en los estudios de la medicina del trabajo fue Bernardino Ramazzini (Blanco, 2014), cabe destacar que los primeros estudios médicos relacionados con enfermedades laborales estuvieron enfocados en los incidentes o accidentes de trabajo.

Recientemente se ha desarrollado el concepto de trabajo emocional (Sandoval, et al. 2019) el cual se ha centrado en dos dimensiones importantes: por un lado, el surgimiento de emociones derivadas de la experiencia laboral y por el otro, en el control de la expresión de dichas emociones.

De acuerdo con Sandoval et al. (2019) el concepto de trabajo emocional va de la mano con estresores emocionales, por lo que parece importante enfatizarlo ya que, en el sector terciario, tal como en el sector bancario, se desarrolla una elevada carga emocional a consecuencia del contacto directo con clientes y el cumplimiento de las expectativas de estas personas. En concordancia con Sandoval et al. (2019) el trabajo emocional tiene su núcleo de interés desde una doble dimensión en el desempeño del trabajo: a) el surgimiento o experiencia de sus emociones, y b) el control de la expresión de estas mismas emociones.

De la misma manera Maslach (2012) supone una carga emocional importante para quien es el responsable de cumplir las expectativas de otras personas; considerando así que la integridad y expectativas del trabajador pasan a segundo plano, generándose de algún modo un estado de tensión entre las expectativas emocionales personales “intrascendentes”, ante las expectativas emocionales de los clientes.

Sandoval et al. (2019) consideran al ser humano que trabaja bajo un régimen asalariado como quien incorpora su integridad a la actividad laboral que desempeña; para el caso de los trabajadores de atención a clientes esta integridad está sujeta al cumplimiento de las expectativas de los clientes; suponiendo así que el giro de servicio al cliente es generador de una diversa gama de alteraciones a nivel cognitivo y en sus relaciones interpersonales por la desvinculación con ellos mismos que les genera su actividad laboral.

A su vez, Sandoval, et al.(2019) aprecian al trabajo de rutinización y poco esfuerzo muscular como un caso típico de alienación; el ser conscientes de esto permite darnos cuenta cómo el trabajo enajena o aliena nuestra personalidad, sobre todo el trabajo de mayor automatización el cual prolifera en los centros de trabajo industrializados de alta maquinización, aunque también se presenta en establecimientos comerciales y de servicios donde los trabajadores deben ajustar sus actividades manuales, intelectuales y afectivas al funcionamiento de la maquinaria y los sistemas administrativos.

El trabajo rutinario, asalariado, con una cultura rígida y bien definida es el sistema bancario en México, el cual ha adoptado a los sistemas tecnológicos como apéndice para el desarrollo de sus actividades con la finalidad de obtener mayor beneficio económico, acelerando sus procesos internos con el uso de las NTIC's, (nuevas tecnologías de la información y comunicación), al mismo tiempo repercutiendo en la salud física y mental de sus trabajadoras (Sandoval, et al. 2019) con un incremento y persistencia de altos índices de estrés laboral.

En la encuesta nacional de epidemiología psiquiátrica, Benjet et al. (2013) realizaron estudios en el ámbito nacional, teniendo como objetivo principal estimar costos individuales y poblacionales relacionados con el estado físico y mental de los mexicanos con el número de días laborales perdidos anualmente debido a problemas de salud; dicha encuesta arrojó que el mayor número de días laborales perdidos se deriva de las enfermedades mentales, específicamente la depresión (40.7 días), ansiedad generalizada (31.5 días) y estrés postraumático (25.8 días), datos que permiten visibilizar elevados índices de malestar psicológico en la población mexicana productivamente activa, además de evidenciar las inadecuadas condiciones en los entornos laborales del país.

Estrés

El estrés no es un fenómeno reciente, ha estado ligado a los organismos desde el inicio de su existencia. De acuerdo con Barrio, et al. (2006) la primera vez que se utilizó la expresión de estrés se hizo con una perspectiva psicobiológica realizada por Hans Seyle (1926) el cual inicialmente lo concibe como una respuesta ante algún estímulo o agente; definiendo a los estímulos o agentes productores de esa respuesta como estresores.

En 1973, tal como lo refiere Barrio, et al. (2006) el mismo Seyle define al estrés como "la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce".

Lo característico y relevante del estrés es su función adaptativa frente a un problema, así como la reacción inespecífica del organismo.

Actualmente es posible corroborar que muchas enfermedades se encuentran relacionadas y determinadas por el estilo de vida o por las interacciones con otras personas. Barrio, et al. (2006) afirman que cuando nos referimos al estilo de vida, hacemos alarde a la manera en la que pensamos, sentimos y realizamos nuestra vida, abarca diversas esferas humanas incluyendo al trabajo, relaciones interpersonales, creencias, aficiones, ocio, tipo de alimentación, percepciones del mundo, la sociedad o las personas, por lo que la vida en sí conlleva invariablemente estados de estrés que no necesariamente son negativos.

De igual manera, de acuerdo con Molina-Jimenez, et al. (2008) la manera en la que cada persona afronta los desafíos ambientales cotidianos está determinada por diversos factores, desde genéticos hasta sociales; sin embargo, si estos desafíos se cronifican producen un desgaste constante que afecta de diversa forma la salud de quien lo experimenta.

De acuerdo con Sandín, 2003 (como se citó en Molina-Jiménez, et al. 2008) las repercusiones del estrés dependen de la percepción que se tenga del estresor así como la capacidad y estrategias de afrontamiento con las que cuenta la persona; por lo que entran en juego factores internos y externos, así como la interacción de éstos haciendo uso de los recursos de la persona que lo experimenta.

De acuerdo con Hans Selye (1926), los estresores producen una reacción encaminada a la supervivencia, son estímulos que alteran el equilibrio de un organismo y generan la reacción, misma que puede ser favorable o desfavorable. De acuerdo con Molina-Jiménez, et al. (2008) el estrés o distrés emocional surge cuando se presentan

relaciones interpersonales conflictivas que repercuten en diversas esferas de la vida como la laboral, marital, social, político o de género.

Para el caso de las personas víctimas de maltrato laboral, de acuerdo con Zapf y Leymann (1996, como se citó en Molina-Jiménez, et al. 2008), si éste es experimentado de un año en adelante, es posible que se puedan presentar síntomas de estrés postraumático. Estos empleados pueden ser maltratados por sus colegas o particularmente por su jefe, ubicándose en una situación de vulnerabilidad e indefensión en donde se desarrollará a largo plazo baja productividad, trastornos de sueño, desordenes psicosomáticos, incluso más adelante ansiedad o depresión. (OIT, 2016).

Estrés en el trabajo

El mayor desencadenante de las enfermedades en el trabajo es el estrés, término acuñado por Hans Seyle (1974) quien, tal como se ha venido mencionando, analizó las reacciones físicas a partir de una perspectiva psicobiológica de las exigencias del medio ambiente. Asumió a toda la actividad humana relacionada con el estrés, desde un juego hasta un abrazo, considerado este tipo de estrés como placentero o eustres; sin embargo, cuando el estrés implica una amenaza se convierte en un estrés desfavorable o distrés, el cual puede producir úlceras, hipertensión, alteraciones físicas o mentales.

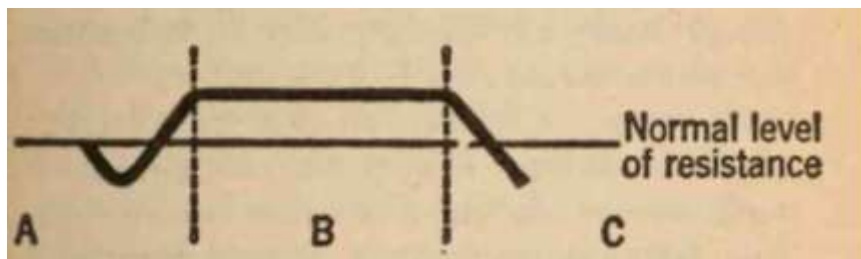
Seyle (1974) definió al estrés como la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga; por lo que todos los agentes a los que estamos expuestos producen un ajuste inespecífico para alcanzar la función adaptativa y, en cada organismo esta respuesta o adaptación puede ser diferente.

Así mismo, Seyle (1974) esbozó el Síndrome General de Adaptación el cual definió como las manifestaciones físicas en cualquier parte de cuerpo ante la presencia del estrés; cabe mencionar que dicho autor dio un elevado reconocimiento al sofisticado sistema

nervioso humano y asumió a los estímulos emocionales como los factores estresantes más comunes en la especie humana.

El síndrome de adaptación general se desarrolla en tres etapas: A) estado de alarma, cuando se activa el organismo ante el estresor B) resistencia ante la presencia del estresor, y C) agotamiento el cual se presenta posterior a la tensión causada por el agente estresor. Se muestra a continuación una figura I representativa de las etapas del síndrome:

Figura I Síndrome de adaptación



Nota: The three phases of the general adaptation syndrome (G.A.S). Seyle. 1974. Stress without distress.

De acuerdo con Seyle (1974) el estrés no siempre es el resultado inespecífico de un daño ya que el efecto va en función de la capacidad adaptativa del cuerpo. Por lo que, cualquier tipo de actividad puede producir un índice de estrés considerable sin causar algún efecto dañino o enfermedad.

Como se ha venido mencionando al estrés dañino o desagradable” Hans Seyle (1926) lo nombró “*distress*, reiterando que cualquier actividad asociada con el estrés puede ser agradable o desagradable; sin embargo, para el caso del *distress* siempre será una actividad desagradable. El mismo autor menciona al estrés como una reacción o estado presente en todo momento y en toda acción, hasta en el sueño en bajos niveles, considerando así cualquier trabajo o actividad con un grado de estrés implícito el cual, no necesariamente es maligno.

A partir de su consideración en cuanto a la presencia del estrés en toda la actividad humana, Seyle (1974) reconoció su faceta favorable, el “eustres”, al cual consideró como un estrés positivo; definiéndolo de igual manera como una manifestación adaptativa que no presenta repercusiones negativas en la salud cuando llega a la etapa de agotamiento o desgaste.

Seyle (1974) afirmó la existencia de dos caminos para sobrevivir: la lucha y la adaptación, a la adaptación la consideró como la vía más exitosa. Mencionó que los humanos en las relaciones interpersonales tienden a ser mucho menos fáciles de guiarse por la lógica que por las emociones. Afirmó que en los humanos las emociones toman una posición preponderante en su cognición y comportamiento.

De igual manera, Seyle (1974) aseguró que la principal fuente de *distress* entre personas ocupacionalmente activas es la insatisfacción con la vida, es decir, la falta de respeto o reconocimiento a los propios logros. Menciona que los estresores surgen de la interacción en las relaciones interpersonales y las emociones que de esa interacción surgen, así como de las percepciones que se generan de estos eventos, de uno mismo y de los demás.

Se ha hecho hincapié en la diferencia entre el *eustress* y el *distress* debido a que, generalmente al hacer referencia a la palabra estrés, éste se vincula con aspectos negativos o desadaptados, sin embargo, no necesariamente es así.

Para el caso específico del sector bancario como prestador de servicios, Maslach (2012) menciona a la relación de proveedores y destinatarios como una de las principales actividades generadoras de elevados índices de *distress*, sin pasar por alto la presencia de otros factores de riesgo psicosocial como la sobrecarga, la complejidad en la solución y ejecución de tareas o las inadecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros y

los jefes; es ahí donde se desarrolla el fenómeno del síndrome de quemarse por el trabajo e incluso el *mobbing* o *acoso laboral*, generadores de diversas enfermedades como la depresión.

Para los fines de esta investigación se considerarán los términos castellanizados de *mobbing* y *burnout*, definiéndolos como acoso laboral y síndrome de quemarse por el trabajo.

Existen diversos elementos ambientales en los centros de trabajo que dan paso al desarrollo de estados de *distress*; a continuación, nos enfocaremos en uno que tiene que ver con el desequilibrio del esfuerzo y la recompensa como elemento detonador de estados de *distress* laboral.

Equilibrio o desequilibrio del esfuerzo y la recompensa en el trabajo

Las variables intangibles en los entornos laborales se incluyen en el modelo ERI de Siegrists (2021), por sus siglas en inglés (*imbalance effort and rewards*), el autor considera al equilibrio o desequilibrio del esfuerzo y la recompensa como el elemento generador de tensión y frustración entre los trabajadores, quienes finalmente presentan deterioro en su salud física, mental o emocional, así como en su productividad. Dicho autor ha logrado identificar algunas alteraciones en la salud de los trabajadores tales como las enfermedades cardiovasculares o la depresión.

Siegrist (1996) afirma que el enfoque del modelo está en la reciprocidad del intercambio en la vida ocupacional en donde las condiciones de alto costo con baja ganancia se consideran particularmente estresantes. Las variables que miden la baja recompensa en términos de bajo control del estatus (falta de perspectivas de promoción, inseguridad laboral) en relación con un alto esfuerzo extrínseco (la presión laboral) o intrínseco (patrón de afrontamiento personal, alta necesidad de control) se muestran como

precursoras de enfermedades cardiovasculares y otros efectos en la salud derivados del estrés crónico experimentado por un alto esfuerzo y una baja recompensa.

Para Siegrist (2021), las experiencias estresoras son consecuencia de amenazas en la continuidad de roles sociales esenciales, como la permanencia en el empleo. La amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la pérdida de categoría y de estatus, la falta de expectativas o de promoción son importantes variables explicativas del estrés dentro de los escenarios laborales.

Macias, et al. (2003) buscaron analizar las propiedades estadísticas del instrumento de Johannes Siegrist (1996) para la evaluación del estrés laboral en empleados de un hospital español; el estudio aporta evidencia científica al relacionar condiciones psicosociales adversas en el puesto de trabajo con las enfermedades de los trabajadores; una de las principales condiciones adversas claramente identificadas fue el estrés laboral, el cual se ha vinculado con enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, osteomusculares y psiquiátricas, así como con síntomas psicósomáticos y emocionales; se corrobora de esta manera la interrelación de la esfera laboral y sus condiciones psicosociales con la salud de las empleadas y empleados.

Más recientemente Llaneza (2016), basándose en el modelo de Siegrist (1996), afirma que cuando existe un desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas esperadas se producen consecuencias negativas como el agotamiento profesional y modificaciones comportamentales con repercusiones en la salud.

Una investigación más donde se ha hecho uso del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996) es el estudio de Arias (2018) quien con la aplicación del modelo ERI junto al modelo de inmersión (*engagement*) corroboró la teoría con las correlaciones desarrolladas en su investigación, demostrando una relación significativa

positiva entre altas recompensas (tanto tangibles como intangibles) con mayores esfuerzos y el incremento en la inmersión.

Con el instrumento ERI se pretende indagar el nivel de desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa percibido, así como su relación con las otras variables a considerar como la depresión, el acoso, el reconocimiento o el apoyo social percibido, se muestra a continuación el modelo y algunas de las dimensiones que lo integran.

Modelo Desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) de Siegrist

En concordancia con Siegrist (1996, 2010) y Llana (2016) este modelo no sólo considera las variables estructurales del ambiente de trabajo, sino también variables personales. Advierte que las personas con un excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación tienen un mayor riesgo de tensión, por tanto, se incrementa su estrés y la vulnerabilidad a la frustración.

De acuerdo con Siegrist (1996) y Llana (2016) el modelo ERI considera diversas dimensiones las cuales se muestran a continuación:

Esfuerzo extrínseco:

- Exigencias temporales
- Interrupciones
- Responsabilidades
- Horas extra
- Carga física
- Incremento de la demanda

Esfuerzo intrínseco (sobreimplicación o sobrecompromiso):

- Necesidad de aprobación

- Competitividad y hostilidad latente
- Impaciencia e irritabilidad desproporcionada
- Incapacidad para alejarse del trabajo

Recompensas:

- Salario. Recompensas económicas
- Respeto y estima
- Apoyo adecuado
- Trato justo
- Control de estatus
- Estabilidad en el empleo

Este modelo abarca las condiciones psicosociales desfavorables, hoy consideradas factores de riesgo psicosocial generadoras de experiencias estresoras, las cuales pueden estar relacionadas con el puesto o la organización y que repercuten en la estabilidad y equilibrio tanto físico como emocional de los trabajadores, es ahí donde la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo se muestra como moderador ante el desarrollo de enfermedades laborales.

A continuación, se expone diagrama de los elementos tanto de esfuerzo como de recompensa incluidos en el modelo ERI, donde se aprecian algunas de las variables a analizar en el presente estudio, considerando a éstas como variables generadoras de estrés laboral.

Figura II *Modelo ERI*



Nota: Elaboración propia a partir de las dimensiones del modelo ERI desarrollado por Siegrist (1996).

Fuentes de estrés en el trabajo

En una reciente encuesta llevada a cabo por la agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA) se encontró que el 66% de los encuestados atribuye el estrés laboral a la carga de trabajo y un 59% lo atribuye a sufrir conductas inaceptables como intimidación o acoso laboral (Llaneza, 2016).

Factores de riesgo psicosocial

Como punto de partida para este apartado parece importante mencionar a que se refieren los riesgos de trabajo en los centros de trabajo, los cuales de acuerdo con Tovalín et al. (2011), se refieren a la presencia de un peligro en un contexto laboral específico el cual representa la posibilidad de un daño futuro en la salud de los trabajadores.

En la práctica de la salud en el trabajo, el concepto de riesgo laboral, tal como lo apunta Tovalín et al. (2011) tiene dos acepciones principales: la presencia objetiva de un

peligro y la probabilidad de que el peligro detectado pueda, efectivamente, causar una alteración en la salud del trabajador.

Existen diversos tipos de riesgos laborales donde se incluyen los riesgos psicosociales, específicamente Letelier y cols. (2014) realizaron en México una investigación a nivel organizacional considerando el acoso laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo como fenómenos organizacionales nocivos, afectando la salud física y mental de los trabajadores, la población de su muestra fue el sector de ventas de una organización dedicada a la distribución de cerveza y a pesar de que el giro comercial es diferente al sector bancario, convergen en el servicio y atención a clientes.

El estudio arrojó en sus hallazgos haber encontrado una correlación positiva en ambos fenómenos organizacionales, por lo tanto, el giro de servicio a clientes en México reporta presencia del síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral.

De acuerdo con Llana (2010) la sobrecarga y acoso laboral han sido padecidos por personal femenino del sector bancario, de acuerdo con los informes emitidos por la administración de seguridad y salud ocupacional.

A sí mismo, en el giro laboral bancario se incrementa el cumplimiento de altos estándares de calidad y estrictos controles de seguridad, así como la presión de los clientes, el sistema de control interno y sus consecuencias que pueden llevarlas al despido, una investigación o incluso la cárcel; por lo tanto, en este giro laboral se muestran factores altamente estresantes. (Peña, et al. 2007).

Actualmente IDC (2020) y la UNAM (2022) reportan a México con el mayor índice de estrés laboral en el mundo, dato lamentable con una apremiante necesidad de atención.

Desde hace varios decenios el estrés laboral ocupa un lugar destacado entre las alteraciones asociadas a las condiciones del trabajo y en particular con los factores de

riesgo psicosocial. Asimismo, el desgaste profesional, la violencia y el acoso laboral han cobrado gran importancia en los últimos años (Uribe, 2016).

Acoso laboral

Es posible definir al acoso laboral como un factor de riesgo psicosocial organizacional ya que esta más enfocado en la gestión de los recursos humanos, el cuidado en la relación entre el trabajo y la familia, el estilo de liderazgo, el estilo de supervisión, las estrategias empresariales, la información y justicia organizacional tal como lo sugieren Roozeboom, Houtman y Van Den Bossche 2008 (como se citó en Llanea 2016).

A su vez, Barling (2012) hace referencia a algunos elementos o consecuencias de los entornos organizacionales relacionados con la violencia laboral. Se muestra a continuación cita de su aportación:

Los estudios realizados hasta la fecha sugieren que la violencia en el lugar de trabajo genera víctimas primarias y secundarias. Las víctimas evidentes o directas son los cajeros de los bancos o los empleados de los comercios que son asaltados. Así como los propios trabajadores agredidos en el lugar de trabajo por compañeros actuales o pasados. No obstante, hay también víctimas secundarias, según la afirmación constante en la bibliografía, de que gran parte del comportamiento humano procede de la observación de conductas ajenas, los testigos de la violencia en el trabajo. Unas y otras víctimas presentan efectos negativos. Barling (2012), 33-34.

Tal como hace mención en su escrito Barling (2012) en concordancia con la cámara de representantes (1992) así como Fox y Levi (1994), los sentimientos de inseguridad en el empleo, las percepciones de la aplicación injusta de las políticas de la organización, un

estilo severo de dirección y supervisión, así como la vigilancia electrónica, aparecen asociadas a la agresión y la violencia en el lugar de trabajo.

De acuerdo con Pando (2011) en México 8 de cada 10 trabajadores en algún momento de su historia laboral han sido objeto de maltrato psicológico, hostigamiento, humillaciones o acoso laboral, cifra alarmante si consideramos una afectación del 80 % de la población mexicana económicamente activa.

Por su parte, Leymann (1990) define el concepto de acoso como un terror psíquico en la vida laboral que implica una comunicación hostil y poco ética que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia una persona. Estas acciones se llevan a cabo con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (al menos durante seis meses), debido a esta frecuencia y duración generan una considerable miseria psíquica, emocional, psicosomática y social.

Así mismo Leymann (1992, como se citó en Piñuel 2015) consideraba que las condiciones del ambiente de trabajo eran la causa fundamental del acoso laboral y los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del acoso. Desde los primeros estudios del fenómeno este autor precisó una afectación directa del entorno laboral en el desarrollo de fenómenos negativos y desfavorables para el bienestar de los empleados, dejando de lado aspectos personales de los trabajadores.

Leymann (1996, como se citó en Llana 2016) diferenció cinco tipos de conductas relacionadas con el acoso hacia los trabajadores:

- Limitar la posibilidad de comunicación: forma en la que se establece la comunicación, impacto sobre la autoestima y comunicación negativa.
- Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales.

- Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizar.
- Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.
- Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas. Leymann (1996, como se citó en Llaneza 2016), 322.

Llaneza (2016) menciona que el acoso puede ser un modo erróneo de buscar una salida menos costosa para la empresa que quiere desprenderse de un trabajador, como consecuencia de un conflicto o simplemente como estrategia para librarse de él o ella.

Se ha hecho hincapié en los estresores en el proceso del sistema adaptativo de Seyle (1974), el desarrollo del término de trabajo emocional de Sandoval y cols. (2019), el agotamiento emocional de Maslach (2012), así como el acoso laboral con los estudios de Pando (2011) que nos permiten visibilizar escenarios laborales permeados de factores de riesgo psicosocial generadores de desequilibrio y alteración en la salud de los trabajadores, provocándose de esta manera un incremento del síndrome de quemarse por el trabajo Gil Monte (2003).

Síndrome de quemarse por el trabajo

El síndrome de quemarse por el trabajo es un fenómeno derivado de contextos laborales cargados de estresores psicológicos crónicos; en la Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo de la OIT, Maslach (2012) define el *burnout*, el estar quemado como se muestra a continuación:

Es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Se ha conceptualizado como una experiencia de estrés individual embebida en un contexto de relaciones sociales

complejas y abarca el concepto que la persona tiene de sí misma y de los demás, Maslach (2012), 74-75.

Logró definir 3 componentes relacionadas con estar quemado que se conceptualizan en términos de:

- Agotamiento emocional: se refiere a la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales.
- Despersonalización: implica una respuesta negativa, insensible o excesivamente despegada a las personas que suelen ser los receptores del servicio o la asistencia.
- Reducida realización personal: se refiere a una menor sensación de competencia y logros en el trabajo. Maslach (2012), 74-75.

Por su parte, Gil Monte (2003) define el síndrome de quemarse por el trabajo de la siguiente manera:

Es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del personal.

El Síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse como estrés psicológico, debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés

crónico (estresores) los cuales se originan en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización, Gil Monte (2003),181-197.

Desde una perspectiva psicosocial, tanto Maslach (2012) como Gil Monte (2003) parecen resaltar este fenómeno como consecuencia del entorno del trabajo y no del trabajador, ya que ambos hacen alusión a una patología relacionada con estados de estrés crónico presentes en la esfera laboral.

Entendemos así al síndrome de quemarse por el trabajo como un producto o respuesta a diversos factores de riesgo psicosocial y una nimia presencia de factores protectores en el entorno laboral.

Buena parte de la literatura reporta primordialmente la presencia del Agotamiento profesional en empleados que laboran en organizaciones de servicios (por ejemplo, en trabajadores de salud, educación, trabajadores sociales, etcétera). Gil-Monte (2005, como se citó en Arias, Juárez, 2012).

Por su parte, Roozeboom, Houtman y Van Den Bossche (2008 como se citó en Llana, 2016) señalan una serie de factores diferenciados entre indicadores organizacionales o indicadores laborales. El síndrome de quemarse por el trabajo se muestra como respuesta ante factores laborales, es decir, como resultado de las condiciones y naturaleza del empleo, el diseño del puesto y/o las actividades de la posición en la organización; estos elementos pueden generar de forma natural, una sobrecarga mental permanente hasta desarrollarse dicho síndrome, el cual surge como moderador ante la presencia de alteraciones en la salud física, psicológica o emocional, incluyendo la depresión.

Depresión

Morales, et al. (2020) menciona que estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalan que a nivel global más de 264 millones de personas padecen depresión, siendo ésta una de las principales causas de discapacidad en el mundo. Para el caso de México, de acuerdo con la encuesta de psiquiatría del servicio público nacional referente a los trastornos mentales relacionados con la pérdida de funcionalidad laboral, el trastorno depresivo es el que encabeza la lista, Benjet et al. (2013).

Morales, et al. (2020) mencionan que en el 2009 el IMSS otorgó incapacidad laboral temporal o permanente a 27 personas debido a algún trastorno del humor, entre ellos se incluyó a la depresión. En el 2019, el número llegó a 43, cifra que permite visibilizar un aumento en la frecuencia de este trastorno del estado de ánimo, confirmándose de esta manera los hallazgos arrojados por la secretaria de Salud Pública en el estudio realizado por Benjet et al. (2013).

La OMS (2004) menciona a la depresión como la cuarta causa de enfermedad derivada de la carga laboral, estimando que para el año 2020 sería la segunda causa de enfermedad después del padecimiento cardíaco isquémico. Con el incremento de 27 a 43 casos diagnosticados con depresión realizado por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Secretaría de Salud Pública el pronóstico de la OMS parece certero.

A su vez, parece importante hacer mención que a partir de una iniciativa lanzada por la cámara de diputados en su LXV legislatura (2023), la tabla de enfermedades en el trabajo ha sido actualizada después de tener 50 años sin cambio en su contenido; en esta reforma quedaron asentados los trastornos mentales en el grupo IV, incorporándose el estrés, la depresión, ansiedad y los trastornos de sueño, entre otros.

Específicamente en la población mexicana, la depresión se incrementó a más del doble posterior a la pandemia en comparación con lo observado antes del 2019. Un estudio reciente del gobierno de México arrojó que 3.6 millones de personas adultas padecen depresión en el país. (Secretaría de salud, 2023).

Es evidente el daño que se ha generado a la salud física y mental por las inadecuadas condiciones laborales actuales, sin embargo, una efectiva estrategia de atención y prevención son los factores psicosociales protectores.

Factores protectores

Resulta de vital importancia abordar a los factores protectores que contrarrestan los efectos negativos derivados de los factores de riesgo psicosocial, uno de estos factores protectores es el apoyo social.

Apoyo social

Jacobson (1986, como se citó en Uribe, 2008) menciona que las organizaciones en el punto del apoyo social tienen una oportunidad para mejorar la calidad de vida entre sus integrantes, mediante el rediseño del tipo de apoyo proporcionado a sus integrantes. Es posible fomentar el apoyo cognitivo proveyendo de información o el apoyo material para la resolución de problemas prácticos.

Jacobson (1986, como se citó en Uribe, 2008) afirma que los diferentes tipos de apoyo social funcionan como amortiguadores ante efectos negativos del estrés.

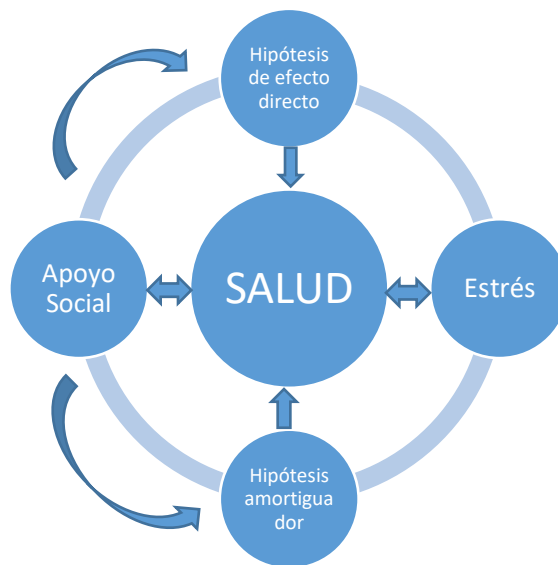
Así mismo Barrón, et al. (2001) demostraron la persistente asociación positiva entre el apoyo social y la salud mental. Mencionan la influencia del aspecto social con la salud mental, en donde el apoyo social ha constituido uno de los factores más ampliamente

estudiados. Plantearon dos efectos del apoyo social, los cuales dieron paso a las perspectivas que se conocen como hipótesis del efecto directo e hipótesis del efecto de amortiguación.

Para el caso de la hipótesis del efecto de amortiguación, Barrón, et al. (2001) establece que el apoyo social es esencialmente un moderador de otros factores que influyen en el bienestar.

Se muestra a continuación una figura que esquematiza el efecto positivo del apoyo social ante estados de estrés, beneficiando así la salud mental.

Figura III Apoyo social ante el estrés



Nota: Elaboración propia como resultado del análisis de Jacobson (1986) y Barrón (2001).

En diversas investigaciones científicas el factor protector del apoyo social ha sido estudiado al estar relacionado con el agotamiento profesional, Arias (2012), este apoyo

puede ser recibido por diversas fuentes (familia, amigos, compañeros de trabajo y superiores), así mismo, se ha encontrado que el apoyo social de compañeros ante problemas en el trabajo es relevante para la salud, tanto física como psicológica, Matud, et al. (2002, como se citó en Arias et al. 2012).

Por su parte, Topa, et al. (2007) en los resultados de sus investigaciones demostraron el papel mediador del apoyo social en relación con el agotamiento emocional.

Por su parte, Barrón (2001) afirma que existe una asociación positiva entre el apoyo social percibido y el bienestar psicológico, mostrándose como variable mediadora ante el estrés y la afectación en el deterioro psicológico, incluyendo la depresión.

Reconocimiento

De acuerdo con Quiceno, et al. (2007) en la actualidad, en países desarrollados en donde se ha encontrado alta prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo se puede contar con procesos de intervención interdisciplinarios donde se sugieren ajustes organizacionales, además consideran otras variables como las intervenciones a nivel grupal, estimulando el apoyo entre compañeros de trabajo e incluso, un tratamiento individual con la consideración de la intervención a nivel personal para el fortalecimiento de participantes. Dichas intervenciones consideran el fortalecimiento a nivel personal por medio de estrategias de reconocimiento.

De igual forma, Gil Monte & Peiró (1997, como se citó en Quiceno et al. 2007) apuntan a nivel individual la necesidad de realizar una labor educativa con el fin de modificar o desarrollar actitudes y habilidades que permitan mejorar la capacidad de los participantes para enfrentar las demandas de su trabajo, fomentando relaciones interpersonales externas al trabajo haciendo relevancia en los siguientes aspectos: que la persona logre diferenciar de forma clara la vida profesional y la personal, trabajar el autocontrol frente a la presión

laboral, que la persona trate de no implicarse emotivamente, saber decir No, que la persona aprenda a poner límites a la sobrecarga de trabajo a través de la organización de su tiempo.

Todos y cada uno de los puntos señalados tienen como fin el fortalecer a los trabajadores desde una reconfiguración de su cognición, estimulando el reconocimiento personal que permita el cambio de sus percepciones, con la consolidación de su identidad en interacción con su medio, reconocimiento de las relaciones interpersonales internas o externas de su lugar de trabajo para el incremento de su autoestima, promoviendo el fortalecimiento de relaciones interpersonales, desarrollo de sentimientos de confianza para marcar límites, estimulación del autocontrol para limitar la implicación emotiva dentro de los escenarios laborales; todas y cada una de estas acciones es posible generarlas a partir del reconocimiento personal, incluyendo además las estrategias de afrontamiento que están incluidas en el contenido del taller como elementos para fortalecer el bienestar físico, psicológico y emocional.

Por otro lado, se han desarrollado modelos basados en la teoría del intercambio social que a su vez considera los principios de la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll et al. (1993, como se citó en Gil Monte et al.1999) quienes proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia en los procesos de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio como ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento con los receptores de su trabajo o con sus compañeros, con los superiores o con la misma organización, en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia juegan un papel preponderante en donde resulta de vital importancia el fortalecimiento de estas percepciones de ganancia ante el esfuerzo. Por lo que es de suma importancia el fortalecimiento del reconocimiento del personal que permita una modificación cognitiva ante el esfuerzo realizado.

Calidad de vida en el trabajo

De acuerdo con Patlán (2020) es un concepto que nace en la década de los setentas con la finalidad de humanizar los procesos laborales, tiene un enfoque individual (satisfacción de necesidades, equilibrio demandas-recursos laborales y bienestar en el trabajo) y uno organizacional (filosofía o estrategia organizacional, y un conjunto de métodos, técnicas, procesos o acciones dirigidas a lograr la calidad de vida en el trabajo) el concepto considera así la relación de las personas con sus entornos laborales, las percepciones y emociones derivadas de esta relación.

Así mismo, Patlán (2020) identificó que la calidad de vida en el trabajo es un constructo multidimensional conformado por múltiples factores, clasificados en factores objetivos (calidad de vida en el trabajo del entorno laboral) y factores subjetivos (calidad de vida en el trabajo psicológica o percibida), por lo tanto, implica un constructo cognitivo el cual es posible modificar o fortalecer.

El apoyo social puede dar paso al fortalecimiento de la calidad de vida en el trabajo, desarrollando estrategias de afrontamiento ante los frecuentes estados de estrés que el giro laboral bancario presenta.

Afrontamiento y sus estilos

Unos de los mayores representantes en el estudio del afrontamiento y las estrategias para hacer frente a estados de *distress* han sido Lazarus y Folkman (1986) quienes consideraban que a pesar de ciertas demandas y presiones ambientales que producen *distress* en diversas personas, existen diferencias en el grado y el tipo de reacción.

Ambos (Lazarus, et al. 1984) consideraban a las personas y grupos sociales diferentes en su sensibilidad y vulnerabilidad, así como en sus interpretaciones y reacciones, por lo que definieron el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para gestionar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excesivas o excedentes de los recursos de las personas.

La definición propuesta por estos autores considera el afrontamiento con las siguientes características:

- Está orientado al proceso más que a los rasgos, como se refleja en las palabras en constante cambio, demandas específicas y conflictos, por lo que es importante comprender las variaciones entre los individuos.
- La definición implica una distinción entre afrontamiento y conducta adaptativa automatizada al limitar el afrontamiento a demandas que son evaluadas como graves o exceden los recursos de las personas. Es decir, limita el afrontamiento a condiciones de estrés psicológico.
- Es necesario tomar en cuenta la capacidad cognitiva, procesos que intervienen entre el encuentro y la reacción, así como los factores que afectan la naturaleza de esta mediación.
- El afrontamiento se define como el esfuerzo para gestionar cualquier cosa que la persona haga o piense sin importar el resultado o si le funciona.
- Lo importante es la situación psicológica, los procesos de evaluación cognitiva de algún tipo median reacciones y son esenciales para una adecuada comprensión psicológica. (Lazarus, et al. 1984) 22-25.

A partir de los resultados de sus investigaciones, Billings, et al. (1981) afirmaron que el estado de ánimo y los niveles de síntomas se relacionan con las respuestas de afrontamiento y con las medidas tanto cuantitativas como cualitativas de los recursos

sociales. Las medidas de afrontamiento y recursos sociales atenuaron la relación entre los eventos indeseables de la vida y el funcionamiento personal.

De igual forma, Billings, et al. (1981, como se citó en Blanch, 2002) establecieron tres métodos de afrontamiento, a saber:

- a. Activo-cognitivo entendido como la gestión de la evaluación de eventos potencialmente estresantes.
- b. Activo conductual enfocado en los esfuerzos observables destinados a manejar una situación estresante
- c. Evitación que implica rehuir a afrontar una situación problemática o estresante Blanch (2002, 59).

Por su parte Lazarus, et al. (1980, como se citó en Lazarus, et al.1986) distinguieron entre:

- a. afrontamiento orientado al problema: en donde se trataría de responder directamente a la situación que provoca estrés.
- b. afrontamiento orientado a la emoción: consistiría en los intentos para moderar la respuesta emocional ante eventos estresantes. Lazarus, et al. (1986, 24).

Por su parte, Lazarus, et al. (1986), mencionan que por un lado está el afrontamiento como una función y por el otro están los resultados del afrontamiento; en donde la función de afrontamiento se refiere al propósito para el que sirve una estrategia, mientras que el resultado se refiere al efecto que la estrategia posee. La estrategia puede tener alguna función por ejemplo la evitación, pero no tiene como resultado en sí la evitación. Es decir, las funciones no se definen en términos de resultados.

Tipos de afrontamiento centrados en la emoción

En concordancia con Lazarus, et al. (1986) una amplia gama de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción está enfocada en los procesos cognitivos centrados en disminuir la angustia emocional e incluyen estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción del valor positivo en eventos negativos, estas estrategias pueden ser utilizadas en cualquier tipo de encuentro estresante.

En muchos de los casos de afrontamiento emocional la intención es el cambio en la forma en la que se interpreta una determinada situación y estas estrategias son equivalentes a una reevaluación, a las que Lazarus, et al. (1986) llamaron reevaluaciones defensivas. Aunque cabe mencionar que no todas las reevaluaciones son defensivas, las comparaciones positivas o arrebatos de situaciones negativas no implican distorsionar la realidad.

Otras estrategias de afrontamiento centradas en la emoción pueden ser la atención selectiva o la evitación en donde se implica descartar algunos de los aspectos desagradables o incluso poner pensamientos sobre la situación, Lazarus, et al. (1986). Del mismo modo las estrategias conductuales como participar en el ejercicio físico para distraerse de un problema, meditar, buscar apoyo emocional conducen a reevaluaciones, aunque no sean reevaluaciones en sí mismas.

De acuerdo con Lazarus, et al. (1986) el autoengaño forma parte de otro tipo de afrontamiento enfocado en la emoción, en donde lo usamos para mantener la esperanza y el optimismo para negar tanto el hecho como la implicación en si para negarnos a reconocer lo peor, este autoengaño debe ocurrir sin conciencia.

Tipos de afrontamiento centrado en el problema

De acuerdo con Lazarus, et al. (1986) este tipo de afrontamiento se dirige a definir el problema, generar alternativas de solución, ponderar alternativas en términos de costo-beneficio. Implica un proceso analítico objetivo que es centrado principalmente en el medio ambiente e incluye estrategias que se dirigen hacia adentro.

A sí mismo, de acuerdo con Kahn, et al. (1964, como se citó en Lazarus, et al. 1986) menciona principalmente dos grupos de estrategias orientadas al problema, aquellas dirigidas al entorno y aquellas dirigidas a uno mismo. Incluyen estrategias dirigidas a cambios motivacionales o cognitivos tales como cambiar el nivel de aspiración, reducir la participación del ego, encontrar canales alternativos de gratificación desarrollándose nuevos estándares de comportamiento o aprender nuevas habilidades y procedimientos.

Así mismo Lazarus, et al. (1986) menciona que existe diversa evidencia empírica entre el afrontamiento centrado en el problema y el centrado en la emoción, el término de conducta de afrontamiento se refiere a pensamientos y comportamientos relevantes para definir, atacar y cumplir con la tarea.

La defensa se refiere al mantenimiento de la integración de la personalidad y el control de los estados emocionales; en este ejemplo es posible ubicar tanto el enfoque de afrontamiento centrado en el problema y el afrontamiento centrado en la emoción. Vemos así la compleja y útil aplicación de estilos de afrontamiento que buscan mantener el bienestar y homeostasis de las personas que enfrentan experiencias percibidas como amenazantes.

Relación factores protectores con la salud física y mental

En concordancia con Arias (2017) las asociaciones entre los factores del entorno, las relaciones sociales, la autoestima y la salud física inciden significativamente sobre la salud mental.

La OMS en su informe de la Promoción de la Salud Mental (2004) reconoce y hace evidente la importancia de la intervención y promoción de la salud mental, insiste en el fomento de programas de intervención de factores protectores para la promoción de la salud mental en diversos escenarios.

Estado del arte: Factores de riesgo psicosocial y depresión

A nivel mundial la OMS (2010) en su informe *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview* menciona que los riesgos psicosociales van de la mano con la experiencia del estrés relacionado con el trabajo y que este tipo de estrés está asociado con enfermedades cardíacas, depresión y con otros trastornos musculoesqueléticos, mencionando además que hay evidencias consistentes de que altas demandas de trabajo, bajo control y la desigualdad entre el esfuerzo y la recompensa, son factores de riesgo para los problemas de salud mental y físico.

Como es posible apreciar existe evidencia de la relación entre los factores de riesgo psicosocial, el estrés y enfermedades mentales como la depresión, misma que como ya hemos revisado, se ha incrementado en el país y en el mundo, reportándose actualmente que es la principal causa de problemas de salud y discapacidad en todo el mundo (OMS/OPS, 2017).

Por su parte la OIT (2016) menciona que los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento,

tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos como enfermedades cardiovasculares y los trastornos musculoesqueléticos.

De igual manera la OIT (2016) afirma que varios estudios han concluido que la exposición al *bullying* o al *mobbing* son factores de riesgo para los síntomas de la depresión.

La lista de la OIT de enfermedades relacionadas con el trabajo actualizada en el 2010 incluye por primera vez a los trastornos mentales y de comportamiento; esta incorporación concede la posibilidad de que se reconozca el origen profesional de otros trastornos mentales o del comportamiento cuando se haya establecido científicamente un vínculo entre la exposición a factores de riesgo que resulten de la actividad laboral y los trastornos contraídos por el trabajo. (OIT, 2016).

Para el caso de México no se encontraron investigaciones que vinculen las variables del sector bancario, la depresión y los factores de riesgo psicosocial, sin embargo Juárez (2008) en su estudio sobre efectos psicológicos del trabajo en diversos sectores ocupacionales vinculados con la atención a clientes menciona que existen 5 dimensiones importantes relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, a saber: hastío psíquico, autoeficacia laboral, agotamiento, complacencia y ansiedad.

Desde la parte sanitaria, Centeno-Téllez et al. (2009) en la revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social menciona que las variables psicológicas vinculadas con la depresión pueden ser consideradas como factores psicosociales ya que se refieren a elementos externos al individuo y los efectos que provocan en él. En el primer caso se encuentran las exigencias laborales, cargas de trabajo, demandas y estresores (aspectos del puesto de trabajo, entornos de trabajo, es decir, clima y cultura de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales, y el diseño y contenido de las tareas). En

el segundo caso, el concepto se refiere al efecto que se produce en el trabajo, por ejemplo, la depresión es considerada como una alteración psicosocial.

Del mismo modo, Luna y Martínez (2005, como se citó en Centeno-Téllez et al. 2009) añaden que recibir órdenes confusas o poco claras del jefe, el trabajo repetitivo, las altas exigencias laborales y la fatiga constituyen importantes factores de riesgo para la depresión, por lo que el trabajo puede representar una de las causas más importantes de ésta.

Desde la parte académica, Enrinar (2023) en la gaceta de medicina de la UNAM señala a los factores de riesgo psicosocial como condiciones del trabajo que pueden ser negativas o positivas. Bajo este tenor menciona que las condiciones negativas pueden desarrollar alteraciones en la salud de los trabajadores mexicanos como manifestaciones a nivel del sistema nervioso central, cefaleas, problemas de la visión, así como síntomas de cansancio, dolor muscular y articular, además de altos índices de ansiedad, depresión, trastornos de sueños e ideas suicidas.

El Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores y Trabajadoras de Madrid-UGT (2011) sostiene que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral, con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativas para la salud de los trabajadores y tienen consecuencias diversas como alteraciones del sistema nervioso, trastornos de sueño, depresión, ansiedad y el trastorno afectivo de la personalidad.

Como se mencionó, los estudios entre el giro laboral bancario y los factores de riesgo psicosocial carecen de evidencia científica lo que podría ser congruente y un tanto justificable por la misma responsabilidad y riesgo que conlleva este giro laboral en cuanto a la concentración, manejo y distribución de capital, sin embargo, parece importante

priorizar e investigar al sector humano del sector con la finalidad de proveer mejores condiciones laborales que beneficien su salud de manera integral.

Se muestran a continuación algunas coincidencias de las afecciones antes descritas como la depresión y los trastornos de sueño en una pequeña muestra la cual dio pauta y abrió el interés para desarrollar el presente estudio.

Primeros hallazgos previos al estudio

El análisis que a continuación se muestra se desarrolló con fines de investigación jurídica en el ejercicio de la profesión como perito laboral, en ese tenor la información se reservó y permanece sin publicar, sin embargo, esta actividad permitió visibilizar coincidencias entre las participantes analizadas, confirmando la literatura relacionada con el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

Los parámetros y puntos de corte utilizados en el presente estudio fueron los mismos que se aplicaron en la muestra que a continuación se presenta; dicha muestra no forma parte de la población de estudio actual, sin embargo, si se podría considerar como el estudio que le antecede, ya que en los hallazgos arrojados fue posible identificar coincidencias entre las participantes, mismas que generaron el interés en esta línea de investigación y las variables que la conforman.

Matriz concentradora de resultados

A continuación, se muestra matriz concentradora de los resultados obtenidos en cada una de las valoraciones realizadas.

FACTOR EVALUADO	DIMENSIÓN	FEM 1	FEM 2	FEM 3	FEM 4	FEM 5
Apoyo de Jefes y Compañeros de traBajo	Global	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo
Reconocimiento Laboral	Global	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo
	Demanda	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
	Control en el traBajo	Baja	Baja	Baja	Alto	Medio
Estrés ocasionado por el traBajo	Demanda Vs					
	Control(tensión laboral)	Alta	Media	Alta	Alta	Baja
	Preparación al Cambio	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
	Apoyo de Jefes	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo
	Apoyo de Compañeros	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo
	Interferencia traBajo-familia	Presente	Presencia	Presente	Presente	Presente
Interferencia TraBajoFamilia	TraBajoInvasivo	Presente	Presencia	Presente	Presente	Presente
	Bienestar familiar	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente
	Global	Presencia	Presencia	Alta	Ausencia	Violencia Alta
Violencia Laboral	Violencia Verbal	Presencia	Presencia	Alta	Ausencia	Violencia Alta
	Violencia Física	Ausencia	Ausencia	Ausencia	Ausencia	Ausencia
	Violencia por asAlto	Ausencia	Ausencia	Presencia	Ausencia	Ausencia
	Global	Presente	Presencia	Presente	Presente	Ausente
	Global (desgaste profesional)	Medio	Desgaste profesional	Medio	Medio	Alto
Engagement (Compromiso)	Vigor	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto
	Dedicación	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto
	Absorción	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto
	Global	Insatisfecho	Insatisfecha	Insatisfecha	Insatisfecha	Insatisfecha
	Satisfacción Ambiente Físico	Adecuada	Adecuado	Adecuada	Inadecuado	Inadecuado
Satisfacción Laboral	Satisfacción supervisión	Inadecuada	Inadecuada con supervisión controlante	Inadecuada con supervisión controlante	Inadecuada	Inadecuada
	Satisfacción prestaciones	Inadecuada	Inadecuado	Inadecuada	Inadecuado	Inadecuado
	Global	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Bajo
	Compromiso empresa/traBajor	Bajo	Medio	Bajo	Alto	Bajo
Compromiso Laboral	Compromiso traBajor/empresa	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Global	Alta	Alto	Medio	Bajo	Bajo
Autoeficacia	Global	Alta	Alto	Alto	Media	Media
Supervisión Controlante	Global	Baja	Alto	Alto	Alta	Alta
Dotación de Recursos o de Información	Global	Baja	Alto	Alto	Alta	Alta
	Hostigamiento por parte de jefes	Mobbing	Mobbing	Sin Presencia	Presente	Mobbing
Hostigamiento Psicológico	Hostigamiento por parte de compañeros	Ausencia	Ausencia	Sin Presencia	Ausencia	Ausencia
	Salud Mental	Maia	Maia	Mala	Excelente	Moderada
Cuestionario de Salud de Goldberg	Global	PresenteS	Ausencia	Ausencia	Bajo	Ausente
Estresores Laborales Ambientales	Glogal	Normal	Normal	Severa	Severa	Severa
Depresión	Condición de enfermedad en el traBajo	Alta	Alto	Alto	Media	Alta
Presentismo	Rendimiento Laboral	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio
	Global	Severo	Severo	Severo	Bajo	Bajo
	Disomnia (trastorno de sueño)	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo
Índice de Sueño	Severidad	Baja	Medio	Alto	Bajo	Bajo
	Global	Patológico	Patológico	Medio	Alta	Bajo
	Ilusión por el traBajo	Patológico	Bajo	Bajo	Bajo	Alto
Síndrome de quemarse por el traBajo(SQT).	Desgaste psíquico	Patológico	Patológico	Alto	Alto	Alto
	Desencanto profesional	Patológico	Patológico	Alto	Patológico	Alto
	Culpa	Patológico	Medio	Medio	Medio	Nula

Análisis de resultados

Las 5 trabajadoras entrevistadas presentan coincidencias en cuanto a ciertos factores psicosociales relacionados con la esfera laboral, algunos de estas coincidencias son:

- Altos índices de estrés ocasionado por el trabajo.
- Inadecuado apoyo de jefes y compañeros de trabajo.
- Bajo Reconocimiento laboral.

- Presencia de violencia laboral verbal.
- Interferencia trabajo-familia (conflicto por el doble rol femenino).
- Inadecuada satisfacción de supervisión.
- 3 de 5 fueron víctimas de supervisión controlante por parte de superiores u homólogos del sexo masculino.
- Alta ambigüedad de rol.
- Insuficiente sentido de Bienestar Familiar.
- Desencanto profesional en nivel patológico y
- Alto desgaste psíquico, variable del síndrome de quemarse por el trabajo.

Un primer hallazgo encontrado en los datos hasta ahora recolectados es que la participante número 2 reporta mediano apoyo de jefes y compañeros, así como mediano índice de reconocimiento, las cuales se muestran como variables que probablemente fungieron como factores protectores para no presentar índices considerables de depresión y arrojar una percepción poco considerable de estrés ocasionado por el trabajo.

De acuerdo con su metaanálisis referente al acoso laboral, Topa, et al. (2007) lograron explorar el papel del apoyo social y encontraron que las víctimas que reportaron altos índices de apoyo social dentro y fuera del trabajo parecen ser menos vulnerables a los efectos perniciosos de la situación.

Planteamiento

Derivado de las nuevas condiciones laborales en el ámbito mundial y local (Tovalín, et al. 2011) desde la implementación de sistemas globalizados, desplazamiento del capital humano sustituido por la fría, aunque efectiva inteligencia artificial, la precariedad cada vez mayor en los centros de trabajo y la incorporación del sexo femenino en los centros de trabajo, han generado un incremento en las enfermedades psicológicas y emocionales relacionadas con el trabajo.

En México, desde octubre de 2018 entró en vigor la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores Psicosociales de Riesgo en el Trabajo, identificación, análisis y prevención publicado en el Diario Oficial de la Federación (2018) la cual intenta regular los factores de riesgo psicosocial, dicha norma los define de la siguiente manera:

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de 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 a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno diurno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. (secretaría del trabajo y previsión social, 2018, 23 de noviembre).

De igual forma, de acuerdo con Mondragón (20023) la Cámara de diputados aprobó y validó la actualización de enfermedades laborales en donde se incluyen en el capítulo

cuarto a los trastornos mentales, considerando al insomnio, estrés, depresión y ansiedad como enfermedades laborales; actualización que deja ver la inminente atención que requiere el tema de salud mental relacionada con el trabajo en el país.

Esta investigación pretende realizar análisis descriptivo, así como estadístico de algunos factores psicosociales contemplados como variables de estudio, así como la aplicación de una intervención mediante un taller enfocado en el fortalecimiento del apoyo social, reconocimiento personal y fomento de estilos de afrontamiento que coadyuben a encarar estados de estrés crónico y agudo. Dicho tratamiento está basado en los hallazgos de investigaciones realizadas por Arias (2017), Jacobson, (1986), Barrón, (2001), Topa et al. (2007) y Amigo et al. (2014).

A partir del desarrollo del presente estudio y los resultados que arroje la intervención, podría ser pertinente reproducirla en el personal de atención a clientes con la finalidad de fortalecerlos psicológicamente, fomentar redes de apoyo y reconocimiento laboral, así como la modificación cognitiva para desarrollar estrategias de afrontamiento eficaces ante situaciones estresantes.

Ser el país con el primer lugar de estrés laboral a nivel mundial, reconocer que 8 de cada 10 trabajadores mexicanos han padecido algún tipo de violencia en la esfera laboral, el incremento de los índices de depresión en el país, son los pilares que dan soporte al desarrollo del presente estudio que se enfoca en el análisis de las condiciones laborales y su relación con la depresión en trabajadoras del sector bancario del estado de Morelos.

Preguntas de investigación

¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales de riesgo y protectores en las empleadas del sector bancario en Morelos relacionado con sus niveles de depresión?

Variables

En concordancia con Ato, et al. (2011) los investigadores están empezando a incluir una tercera variable, variable Z que puede ser mediadora, moderadora, o en menor medida covariación, espureiedad y supresión. Dicha variable Z opera en conjunción con una causa X para un efecto Y. En donde X es una variable manipulable mediante el diseño experimental.

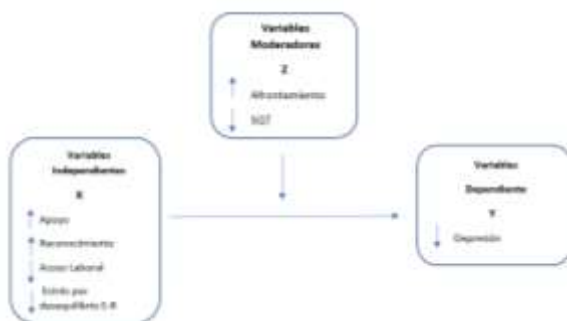
Para el caso de la presente investigación se considera la utilización de una variable Z moderadora. Se muestran a continuación las variables a considerar, así como la figura de éstas para una mayor claridad.

Variable independiente: apoyo social, reconocimiento, acoso laboral y estrés por desequilibrio de esfuerzo-recompensa.

Variable moderadora: Síndrome de Quemarse por el trabajo y afrontamiento.

Variable dependiente: depresión.

Figura IV Esquema de variables



Objetivo general: verificar la presencia de factores psicosociales como el acoso laboral, estrés por desequilibrio de esfuerzo y la recompensa, apoyo social y reconocimiento, así como la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo y los niveles de depresión en el personal del sector bancario del estado de Morelos.

Objetivos específicos:

Determinar la existencia del síndrome de quemarse por el trabajo.

Determinar el nivel de acoso laboral en empleadas del sector bancario del estado de Morelos.

Determinar el índice de desequilibrio de esfuerzo-recompensa percibido generador de estrés laboral.

Examinar nivel de apoyo social en el trabajo percibido por las empleadas del sector bancario del estado de Morelos.

Determinar en índice de reconocimiento percibido en las empleadas del sector bancario del estado de Morelos.

Verificar niveles de depresión en la muestra de estudio.

Hipótesis

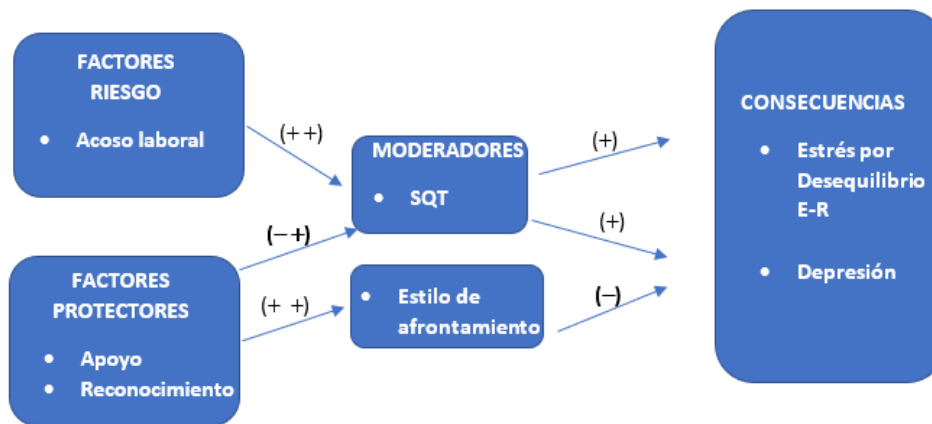
Hipótesis de investigación (Hi) Las empleadas del sector bancario en Morelos presentan el síndrome de quemarse por el trabajo, desequilibrio de esfuerzo-recompensa y acoso laboral que les provoca alteraciones psicológicas como la depresión.

Hipótesis nula (Ho) Las empleadas del sector bancario en Morelos no presentan el síndrome de quemarse por el trabajo, desequilibrio de esfuerzo-recompensa y acoso laboral que les provoca alteraciones psicológicas como la depresión.

Hipótesis alterna (Ha) El acoso laboral incide en la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo.

Figura V *Modelo de investigación.*

Con base en la literatura revisada, así como los primeros hallazgos de estudio sin publicar, se muestra el modelo propuesto para la presente investigación.



Los factores de riesgo psicosocial de estudio son el acoso y la violencia laboral que existe en el contexto laboral de la muestra a investigar, así como el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa generadora de altos índices de estrés laboral.

Los factores protectores que se pretenden analizar son por un lado el reconocimiento laboral personal y por el otro, el apoyo social interno y externo.

Por otro lado, es importante indagar sobre los niveles de depresión entre las integrantes que conforman la muestra de estudio y la relación que tiene con las demás variables.

Para tal efecto se compiló una batería de pruebas psicométricas para el análisis de Factores Psicosociales la cual está ubicada en el apartado de Instrumentos, considerando factores de riesgo, así como protectores, incluyendo finalmente la valoración de índices de depresión en las participantes.

Método

Tipo de estudio

Investigación descriptiva, cuasi experimental, correlacional, transversal con un diseño de investigación participación acción manteniendo interacción directa con los participantes desarrollando técnicas de observación de campo y recolección de datos directo con las participantes mediante la aplicación de batería de pruebas psicométricas y en el desarrollo del taller de intervención psicológica.

Se obtuvo información cuantitativa en el marco de una muestra no probabilística. ñ

Diseño de investigación

Investigación con diseño cuasi experimental descriptivo con una muestra no probabilística por conveniencia.

Los empleados de las zonas del sector bancario que participaron en el estudio fueron:

- Cuernavaca
- Jiutepec
- Cautla y
- Jojutla

En las zonas de Cuernavaca, Cuautla, Jiutepec y Jojutla se aplicó la fase 1 referente al estudio cuantitativo distribuyendo la batería de pruebas psicométricas de forma homogénea, de manera electrónica.

Las empleadas a las que se les aplicó la fase dos, es decir el tratamiento mediante el taller de fortalecimiento psicológico fueron las empleadas de la región Cuautla ya que fueron las empleadas que más interés mostraron en participar.

Procedimiento

Se captó a las participantes por medio de la aceptación del proyecto en el banco Z, quien procedió a distribuir una presentación informativa a los gerentes y jefes de todas las sucursales de las zonas pertenecientes al área Morelos, a saber, Cuernavaca, Jiutepec, Cuautla y Jojutla.

Posteriormente se realizó el contacto con las posibles participantes de estudio por medio de invitación electrónica mediante video el cual se distribuyó en todos los correos electrónicos institucionales del personal que conforma la zona Morelos. En el contenido del video se expuso la finalidad del estudio, las condiciones de anonimato para las participantes y la desvinculación que se tiene con la institución a fin de disipar suspicacias relacionadas con repercusiones negativas o despidos laborales.

De igual manera, se expuso la intención de promover mejoras en sus condiciones laborales apoyando a visibilizar su contexto fortaleciendo factores protectores, así como la promoción de la salud física mediante la impartición de técnicas de relajación por medio de la disciplina del yoga.

Las participantes tuvieron la libre decisión de participar en el estudio sin verse en situaciones coercitivas, por lo que los correos respondidos fueron resueltos de forma voluntaria en todos los casos.

Posterior a la aplicación de la batería de pruebas psicométricas compilada se procedió al desarrollo del taller de fortalecimiento psicológico al grupo de Cuautla.

En el tratamiento se abordó el desarrollo de estrategias de afrontamiento ante eventos estresantes o de acoso aplicando los modelos de aprendizaje social de Bandura y la aplicación de estrategias cognitivo-conductuales de Beck y Ruíz (2012), estrategias de afrontamiento basadas en la emoción desarrollado por Lazarus y Folkman (1986) así como los estilos de afrontamiento desarrollados por Gil Monte y Peiró (1997); estas estrategias permiten modificaciones cognitivas y de habilidades personales que al aplicarlas funcionan como amortiguadores antes la presencia de eventos hostiles o de estrés crónico.

Esta fase se planeó a partir de la aportación de Lazarus, et al. (1984) quienes propusieron una visión multicausal en la relación del estrés y la enfermedad, considerando el ambiente, la cognición y los estilos de afrontamiento inadecuados para la presencia de enfermedades relacionadas con estados de estrés crónico, haciendo alusión a la necesidad de considerar el entorno como un elemento importante en esta relación.

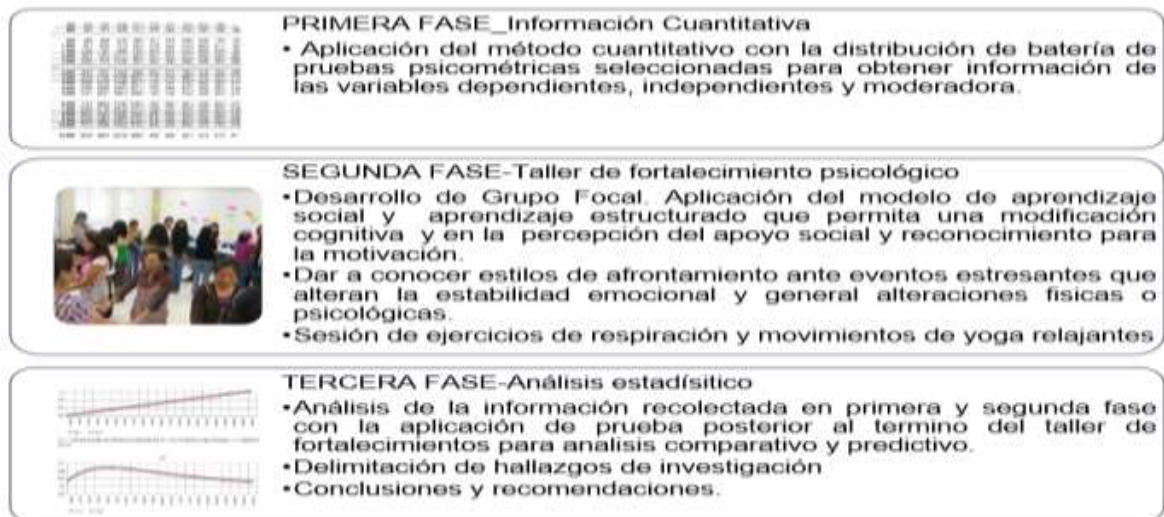
Derivado del número de la muestra recolectada, 80 cuestionarios válidos, se aplicó el estadístico paramétrico de Pearson para medir la correlación de variables de estudio mediante el uso de software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su versión 22.

Finalmente, se llevó a cabo el análisis estadístico de los resultados, realizando correlaciones entre variables para identificar resultados significativos, así como el desarrollo de regresiones lineales predictoras de dichas correlaciones significativas arrojadas en la

corrida estadística en relación con niveles del síndrome de quemarse por el trabajo, depresión, apoyo social y reconocimiento percibidos por parte de las participantes.

A continuación, se muestran el diagrama de las fases de estudio.

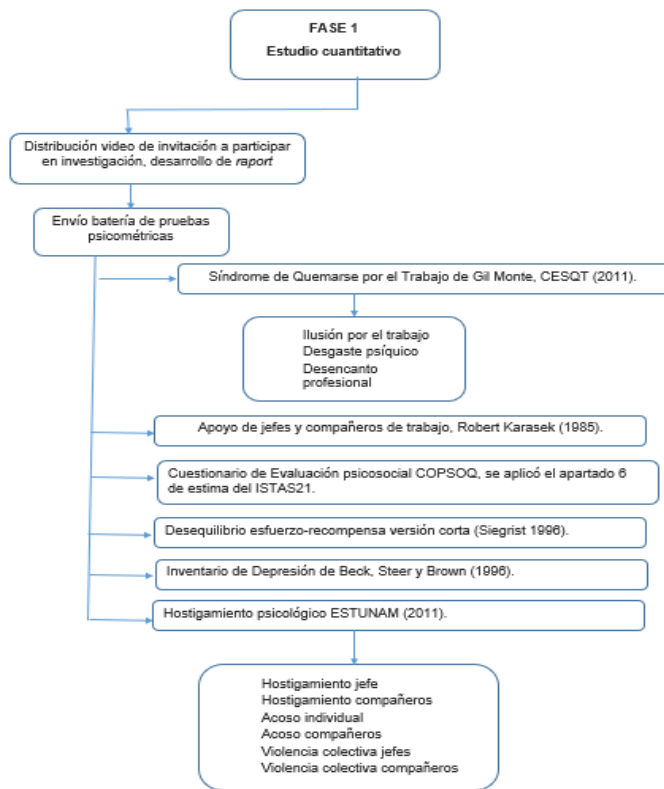
Figura VI Diagrama de fases de proyecto



Método Fase 1 Aplicación estudio cuantitativo

La primera fase inicia con la aplicación de la batería de pruebas psicométricas seleccionadas. Se muestra a continuación el modelo de la fase.

Figura VI.I Modelo Fase 1 Estudio Cuantitativo



Al inicio de la aplicación de la batería de pruebas psicométricas se realizó una ligera presentación de la maestrante a las empleadas por medio de videoclip a través de las redes de comunicación internas, en dicho videoclip se explica el objetivo del estudio, el resguardo de información sensible, la confidencialidad de la información, cuestiones éticas, la dinámica y el procedimiento a seguir durante la intervención; lo que se busca es establecer un adecuado *rapport* para favorecer la fluidez de la información.

Instrumentos primera fase Batería de pruebas psicométricas

- **Síndrome de quemarse por el trabajo:** se utilizó la adaptación del cuestionario de evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo de Gil Monte, CESQT (2011).

Se utilizaron los puntos de corte desarrollados por Sandoval, et al. (2014) en el desarrollo del Taller del uso de la batería de factores psicosociales impartido por la FEST Zaragoza de la UNAM a psicólogos de recursos humanos de Pemex, Exploración y

Producción (PEP), dichos puntos de corte se diseñaron para su aplicación en población de trabajadores mexicanos, mismos que se muestran en la tabla A.1

De acuerdo con Gil-Monte (2009) el instrumento cuenta con un Alpha de Cronbach superior a 0.70 en todas las subescalas, para el presente estudio arrojó un Alpha de .774; consta de 21 ítems, las primeras 20 preguntas se responden sobre una escala de frecuencia tipo Likert de 5 puntos en donde los números de respuesta equivalen a: 0 nunca, 1 algunas veces al año, 2 algunas veces al mes, 3 algunas veces por semana y 4 todos los días. La última pregunta mide el rango de tiempo en la situación, igualmente es una escala tipo likert aunque únicamente con tres opciones de respuesta en donde semanas equivale a 1, meses a 2 y años a 3.

Los ítems se distribuyen en 4 dimensiones a saber, 1) ilusión por el trabajo: implica el deseo del individuo por alcanzar las metas laborales que suponen una fuente de placer personal. Los ítems que componen esta dimensión están formulados de manera positiva, bajas puntuaciones indican altos niveles del síndrome. 2) Desgaste psíquico: se refiere a un agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar con personas que presentan o causan problemas. 3) Indolencia/desencanto: se refiere a actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Quienes puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes. 4) Culpa: se refiere a sentimientos de culpa por comportamiento y actitudes negativas desarrolladas en el trabajo. (Gil Monte, et al. 2018).

Los ítems que pertenecen a cada dimensión se muestran en la siguiente tabla junto a la puntuación máxima que se puede alcanzar en cada dimensión de acuerdo con el valor de cada ítem.

Tabla A) *Ítems y dimensiones CESQT*

Dimensión	Fórmula	Puntuación máxima
Global	(4-puntaje ilusión por el trabajo) + puntaje desgaste psíquico + puntaje desencanto profesional + puntaje culpa	16 puntos
Ilusión por el trabajo	$(p1+p5+p10+p15+p19) / 5$	4 puntos
Desgaste psíquico	$(p8+p12+p17+p18) / 4$	4 puntos
Desencanto profesional	$(p2+p3+p6+p7+p11+p14) / 6$	4 puntos
Culpa	$(p4+p9+p13+p16+p20) / 5$	4 puntos

Así mismo se muestran a continuación los puntos de corte para convertir el valor numérico en categorías:

Tabla A.1) *Puntos de corte CESQT*

Global	Patológico 5.2 puntos o más	Alto 5.1 a 3.2	Medio 3.1 a 1.7	Bajo 1.6 o menos
Ilusión por el trabajo	Patológico 2.3 o menos	Bajo 3.3 a 2.4	Medio 3.4 a 3.9	Alto 4 puntos
Desgaste psíquico	Patológico 1.9 o más	Alto 1 a 2 puntos	Medio 0.5 a 0.9	Bajo 0.4 o menos
Desencanto profesional	Patológico 1.6 o más	Alto 0.8 a 1.5	Medio 0.3 a 0.7	Bajo 0.2 o menos
Culpa	Patológico 1.7 o más	Alto 0.8 a 1.6	Medio 0.2 a 0.7	Bajo 0.1 puntos

- **Apoyo de jefes y compañeros de su trabajo:** se utilizó la adaptación al cuestionario de Apoyo Social desarrollado por Robert Karasek (1985), cuestionario de apoyo social (2011).

El instrumento forma parte del cuestionario desarrollado para el análisis de contenido del trabajo de Karasek (1997 como se citó en García et al. 2013) la sección de apoyo social consta de 9 ítems, las primeras 8 preguntas se responden sobre una escala

de frecuencia tipo likert con 4 opciones a elegir con la siguiente equivalencia: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo. En el presente estudio arrojó un alpha de cronbach de .891.

La última pregunta mide el rango de tiempo de apoyo percibido, igualmente es una escala tipo likert aunque únicamente con tres opciones de respuesta en donde semanas equivale a 1, meses a 2 y años a 3.

Los ítems se distribuyen en tres dimensiones, a saber: 1) apoyo global, 2) apoyo por parte de jefes y supervisores y 3) apoyo por parte de compañeros.

Para el procesamiento de datos se utilizaron los puntos de corte desarrollados por Sandoval, et al. (2014) en el desarrollo del Taller del uso de la batería de factores psicosociales impartido por parte de la FEST Zaragoza de la UNAM a psicólogos de recursos humanos de Pemex Exploración y Producción (PEP), dichos puntos de corte se diseñaron para su aplicación en población de trabajadores mexicanos, mismos que se muestran en la tabla B.1.

Las Dimensiones y las fórmulas se muestran a continuación.

Tabla B) *Ítems y dimensiones Apoyo social*

Dimensión	Fórmula	Puntuación máxima
Global	$p1+p2+p3+p4+p5+p6+p7+p8+p9$	36 puntos
Apoyo jefe/supervisor	$p1+p2+p3+p4$	16 puntos
Apoyo compañeros	$p5+p6+p7+p8$	16 puntos

Tabla B.1 *puntos de corte Apoyo social*

	ALTO	MEDIO	BAJO
Apoyo Global	Igual o mayor de 28 puntos	27 a 22 puntos	21 o menos puntos
Apoyo de jefe / supervisor	Igual o mayor de 14 puntos	13 a 11 puntos	10 o menos puntos
Apoyo de Compañeros	Igual o mayor de 14 puntos	13 a 12 puntos	11 o menos puntos

- **Reconocimiento:** se utilizó la adaptación al cuestionario de Evaluación psicosocial de Copenhagen (COPSOQ), se aplicó el apartado de estima del ISTAS21 con los puntos de corte presentados en la tabla C.1, mismos que fueron desarrollados por Moncada et al. (2005); en el presente estudio se arrojó un Alpha de Cronbach de .561.

El instrumento consta de 4 ítem, se responden sobre una escala de frecuencia tipo Likert con 5 opciones a elegir con la siguiente equivalencia: 4 siempre, 3 muchas veces, 2 algunas veces, 1 solo alguna vez y 0 nunca.

La última pregunta mide el rango de tiempo de reconocimiento percibido, igualmente es una escala tipo Likert, aunque únicamente con tres opciones de respuesta en donde semanas equivale a 1, meses a 2 y años a 3.

Tabla C) *Ítems y dimensiones de reconocimiento*

Reconocimiento	Fórmula	Puntuación máxima
Global	$p1+p2+p3+p4+p5$	19 puntos

Tabla C.1) *Puntos de corte de reconocimiento*

ALTO	MEDIO	BAJO
12 puntos o más	De 7 a 11 puntos	6 puntos o menos

- **Desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist 1996):** para el caso de la medición del esfuerzo y la recompensa percibida por las participantes, se aplicó la versión corta del cuestionario ERI (Siegrist et al., 2014) el cual en el presente estudio arrojó un Alpha de Cronbach de .542.

La versión corta del instrumento antes citado consta de 16 ítems los cuales miden 3 dimensiones que se muestran en la tabla contigua; así como los puntos de corte para las mediciones aplicados por Arias (2012) incluidos en la tabla D.1.

Tabla D) *Ítems y dimensiones Desequilibrio esfuerzo-recompensa*

Dimensión	Fórmula
Esfuerzo	p1+p2+p3
Recompensa	P4+p5+p6+p7+p8+p9+p10
Sobre involucramiento	P11+p12+p13+p14+p15+p16

Tabla D.1 *puntos de corte Desequilibrio esfuerzo-recompensa*

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Inferior a percentil 20	Del percentil 21 al 40	Del percentil 41 al 60	Del percentil 61 al 80	Del percentil 81 en adelante

- **Inventario de Depresión de Beck, Steer y Brown (1996):** para el caso de la medición de la variable de depresión se aplicó el instrumento BDI-II el cual arrojó un Alpha de Cronbach de .912.

Es un instrumento compuesto por 21 ítems diseñados para evaluar la gravedad de la sintomatología depresiva en adultos, en donde se tiene la opción de elegir entre cuatro opciones de respuesta que describa mejor el estado de salud del participante en las últimas dos semanas, las opciones de respuesta están ordenadas de menor a mayor gravedad. Cada ítem se valora de 0 a 3 puntos obteniendo resultado total máxima de 63 puntos. (Sanz, et al. 2005).

Tabla E) *Items DBI-II*

Items	Puntuación total
21	63

Se muestran a continuación los puntos de corte para el instrumento desarrollados por Sanz, et al. (2005):

Tabla E.1) *Puntos de corte de BDI-II*

Sin depresión	Depresión leve	Depresión moderada	Depresión grave
0-13 puntos	14-19 puntos	20-28 puntos	29 en adelante

- **Hostigamiento psicológico (Tovalín, et al. 2011):** para el caso de la medición de acoso laboral se utilizó la prueba de hostigamiento psicológico de la ESTUNAM desarrollada por Tovalín, H., Rodríguez, M., Sandoval, J., y Unda, S. (2011) la cual arrojó en el presente estudio un Alpha de Cronbach de .895.

A su vez, se utilizaron los puntos de corte desarrollados por Sandoval, et al. (2014) en el desarrollo del Taller del uso de la batería de factores psicosociales impartido por parte de la FEST Zaragoza de la UNAM a psicólogos de recursos humanos de Pemex Exploración y Producción (PEP), dichos puntos de corte se diseñaron para su aplicación en población de trabajadores mexicanos, mismos que se muestran en la tabla F.1.

En este instrumento se desarrolla una valoración diferenciada respecto a los fenómenos laborales relacionados con la violencia, dicho instrumento consta de 16 ítems cuantitativos los cuales se agrupan como se muestra a continuación:

Tabla F) *Ítems Hostigamiento psicológico*

Dimensión	Fórmula
Resultado "A"	$P1+p2+p3+p4+p5+p6$
Hostigamiento de jefes	Resultado "A" + p7 + p8
Resultado "B"	$P9+p10+p11+p12+p13+p14$
Hostigamiento compañeros	Resultado "B" +p15+p16

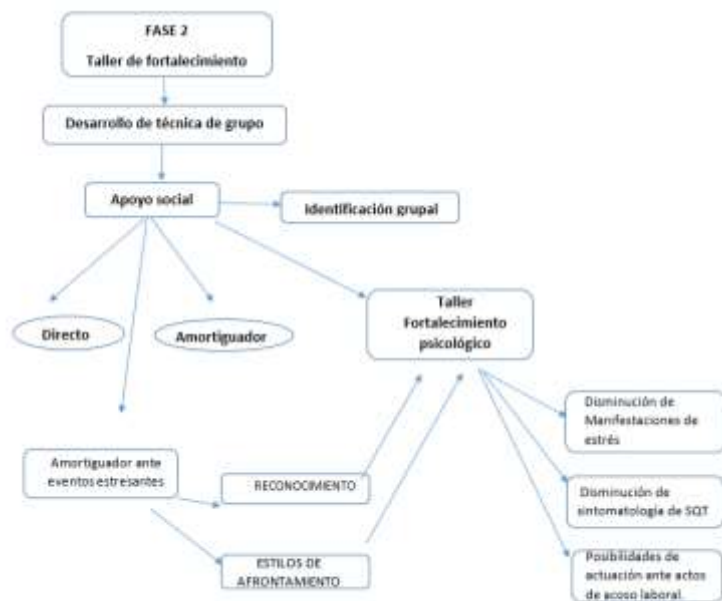
Tabla F.1) Puntos de corte de Hostigamiento psicológico

	Presente	Individual (acoso)	Violencia Colectiva
Hostigamiento jefes	Resultado A: mayor o igual a 7 puntos	Resultado A: mayor o igual a 7 puntos + (p7 = 2 o 3 puntos) + (p8=1).	Resultado A: mayor o igual a 7 puntos + (p7 =1 pto) + (p8= 2 o 3 puntos).
Hostigamiento compañeros	Resultado B: mayor o igual a 7 puntos	Resultado B: mayor o igual a 7 puntos + (p15 = 2 o 3 puntos) + (p16=1).	Resultado B: mayor o igual a 7 puntos + (p15 =1 pto) + (p16= 2 o 3 puntos).

Método Fase 2 Taller de Fortalecimiento psicológico

Aplicación del taller de fortalecimiento al grupo de Cuautla quien fue la población con el mayor número de participación. Se muestra a continuación el modelo para el Taller de fortalecimiento psicológico.

Figura VI.II Modelo Fase 2 Taller de Fortalecimiento Psicológico



Posterior a la integración de los datos recolectados en la fase 1 se realizó la intervención mediante el desarrollo del taller de fortalecimiento psicológico iniciando con la formación de un grupo focal con un máximo de 10 participantes.

De acuerdo con Escobar, et al. (2011) y Gibb (1997) el número de participantes en los grupos focales puede variar, sin embargo, es recomendable que el número oscile entre 6 y 10 participantes.

Se consideró la técnica de grupo focal ya que, de acuerdo con Hamui-Sutton, et al. (2013) el grupo genera un espacio de opinión para captar y sentir, pensar y vivir; para obtener datos cualitativos. El grupo focal es particularmente sensible para el estudio de actitudes y experiencias.

Siguiendo a Hamui-Sutton, et al. (2013), mencionan que los grupos focales están indicados para examinar como se desarrollan y operar las ideas en un determinado contexto. Gibb (1997) por su parte menciona que las sesiones de los grupos focales usualmente tienen una duración de 1 a 2 horas y se puede desarrollar en espacios variados incluidos espacios neutrales que faciliten la fluidez en la comunicación.

De acuerdo con Gibb (1997), el propósito principal del grupo focal es que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo, creándose así un conocimiento colectivo.

Con el grupo focal se buscó la representación y los significados de las empleadas del sector bancario, lo que han depositado en su trabajo, la finalidad es identificar los elementos, adjetivos, creencias o ideas que perjudican su bienestar físico y emocional con la intención de generar una resignificación o reconfiguración psicológica que las beneficie de manera integral, favoreciendo de igual manera el compromiso y cumplimiento de metas

asignadas, así como fortalecer la seguridad y confianza en las participantes, disminuyendo, de acuerdo con el modelo propuesto, índices de estrés y malestar físico, psicológico o emocional.

Posterior al desarrollo de grupo focal, las siguientes dos sesiones se abordaron desde el modelo cognitivo conductual propuesto por Beck (2006) quien propone una triada, (pensamientos, emociones y conducta), afirma que los pensamientos nos llevan a experimentar determinadas emociones y estas emociones derivan en una conducta que tiende a repetirse y perpetuarse a través del tiempo.

Beck (2006, como se citó en Ruiz et al. 2012). concluyó que las personas distorsionan la realidad, adoptando puntos de vista negativos sobre sí mismos.

Beck (2006) mencionaba que las personas con trastornos o alteraciones desarrollan sesgos o distorsiones en la forma en que procesan estímulos internos o externos.

Así, se desarrolló una intervención de fomento psicológico hacia las participantes de acuerdo a los elementos que se han tocado a lo largo de estas líneas, basados en un modelo cognitivo conductual y a partir de los hallazgos de otras investigaciones en este sector bancario, en donde Amigo, et al. (2014) reconocen al síndrome de quemarse por el trabajo como un tipo de estrés institucional que afecta a los profesionales que tienen constante contacto intensivo y directo con otras personas (trabajador-cliente), el objetivo de la aplicación de estas técnicas psicológicas es disminuir los índices de enfermedades físicas, psicológicas y emocionales derivadas del estrés laboral.

Amigo, et al. (2014) encuentran un riesgo elevado de la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo con una mayor vulnerabilidad a presentar desgaste emocional en el sector bancario por lo que sugieren la utilización de programas de manejo del estrés para afrontar los conflictos que presentan los puestos de trabajo del sector.

En el taller se difundieron estilos de afrontamiento ante estados de estrés desarrollados por Lazarus y Folkman (1986), así como estrategias de afrontamiento propuestas por Gil Monte y Peiró (1997).

Como medida preventiva ante cualquier eventualidad, el taller de fortalecimiento psicológico se llevó a cabo entre el maestrante y una psicóloga coterapeuta que pudiera tomar la posición de figura de apoyo para aplicar contención a la participante en crisis y así poder continuar con el desarrollo de la sesión. En la sección de anexos se muestra curriculum vitae y formación de la coterapeuta quien cuenta con experiencia en el manejo de grupo y terapia psicológica.

La responsable de la investigación se comprometió a responder todas las preguntas o cuestionamientos que tengan las participantes.

El espacio en donde se llevaron a cabo las sesiones del taller, así como el cierre fue en las instalaciones del banco que se interesó en el estudio, en un espacio cerrado y con las dimensiones necesarias para poder llevar a cabo tanto las sesiones como el cierre del taller y la sesión de Yoga.

Resulta importante señalar que el estudio no tuvo ningún costo en ninguna de sus fases y como gesto de agradecimiento por la participación, durante las sesiones del taller de intervención de fortalecimiento psicológico se ofreció Coffe break y galletas a las participantes, de igual manera, a cada participante se le entregó un tapete de yoga el último día del taller, ya que, como parte del cierre se impartió una sesión de yoga con técnicas de relajación y respiración que pudieran replicar en sus domicilios cuando lo consideraran pertinente.

SESIÓN 1.- Aplicación de técnica de grupo focal. Intervención motivacional y fomento de autoestima en las participantes generándoles sentimientos de confianza y

seguridad personal, reconociendo la existencia de diversos casos similares con la intención de desarrollar identificación grupal.

Tema de la Sesión: Formación de Grupo Focal, autoestima y motivación.

Título de la sesión: “Como es trabajar en un banco, de la mano de mis pares”

Duración de la sesión: 2 horas

Objetivo de la sesión:

Desarrollo de grupo focal, caldeo, afianzamiento, estimular la identificación entre los participantes para poder expresarse abiertamente compartiendo sus percepciones, emociones y opiniones respecto a lo que implica trabajar en el sector bancario.

De igual forma se pretende obtener información referente a la percepción y las emociones relacionadas con su trabajo y el giro laboral al que se dedican.

A través de preguntas clave hacia las integrantes del grupo focal se desea indagar acerca de recuerdos, emociones, percepciones referentes a su trabajo y las experiencias derivadas de éste.

Secuencia Didáctica:

- Presentación
- Apertura si alguien tiene algo que comentar de inicio, dar la palabra.
- Lanzar pregunta de cómo es trabajar en un banco
- Compartir experiencias desagradables y agradables relacionadas con su esfera laboral.
- Identificar frecuencia en las aportaciones y rescatar aspectos favorables.
- Grabación por medio de plataforma zoom ya que la sesión se transmitió de forma remota.

Evaluación de la Sesión: sin evaluación.

Sesión 1 “Como es trabajar en un banco, de la mano de mis pares”

Contenidos	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Actividades de Inicio	Guía en preguntas	
Desarrollo de grupo focal para exposición de experiencias y emociones generaras.	Equipo de audio y video	
Preguntas grupales: ¿Cómo es trabajar en un banco? ¿Qué es lo mejor de trabajar en el banco? ¿Qué es lo peor de trabajar en un banco? ¿Hay alguna experiencia favorable o desagradable que quisieran compartir? Si pudieran modificar algo de su centro de trabajo ¿Qué sería?		45 min.
Se realizará análisis de respuesta mediante cuadro de frecuencias para obtener una percepción e idea global relacionada con el trabajo en el banco.		
Respuesta a preguntas específicas y abiertas para estimular la participación y construcción de ideas y pensamiento colectivo-equitativo.		
Focalizar la conversación en temas específicos y determinados, para detectar los aspectos ambiguos o no bien definidos que muestren las participantes para lograr concretar las ideas colectivas.		
Ser sensible a aspectos relevantes y datos con mayor frecuencia en las opiniones de las participantes.		

Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales.

Lograr que sea una experiencia positiva para los participantes, al descubrir perspectivas nuevas acerca de su propia situación de vida. **Hamui-Sutton, et al. (2013)**

Desarrollo

A partir de la información proporcionada, generar análisis de la información, detectando similitudes de experiencias, reacciones y estrategias para hacer frente.

45 min.

Abordar aspectos de fomento de autoestima, motivacionales, estimulando confianza y seguridad de sus capacidades para hacer frente a las demandas de su trabajo. **Gil Monte & Peiró (1997) como se citó en Quiceno, et al. (2007).**

La técnica psicológica para emplear será la propuesta por Fennell (1997) para romper el ciclo mantenedor de la baja autoestima mediante la reevaluación de creencias disfuncionales, cambiar el autoesquema negativo mediante el trabajo en pensamientos negativos automáticos, habrán clarificado que creer firmemente en algo no lo convierte en cierto o absoluto y es posible cambiarlo, Roca (2014). Dicha propuesta está basada a su vez en el modelo cognitivo conductual de baja autoestima de Melanie Fennell (1997).

Actividades de Cierre

Reflexión grupal sobre lo compartido y la experiencia de reconocer a otras empleadas del sector bancario con experiencias similares en cuanto a desilusión y desencanto profesional, agotamiento o culpa, los cuales forman parte del SQT (**CESQT, 2011**). Ir generando confianza entre las participantes, generación de cohesión de grupo para la integración e identificación grupal que fomente la generación de apoyo social entre pares.

15 min.

SESIÓN 2.- Intervención para el desarrollo del reconocimiento personal mediante la reconfiguración cognitiva en las participantes mediante la aplicación del modelo de terapia cognitiva conductual de Beck. De acuerdo con Puerta, et al. (2011) este modelo propone un tratamiento para cambiar pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales.

Tema de la Sesión: Reconocimiento personal.

Título de la sesión: "Reconociéndome".

Duración de la sesión: 2 horas.

Objetivo de la sesión:

Desarrollar actividades enfocadas en el autoanálisis que permita modificación cognitiva en la autopercepción de las participantes, reconociendo los logros y cualidades personales que poseen, moldeando autoesquema negativo o reevaluando creencias disfuncionales. (Roca, 2012).

Secuencia Didáctica:

- Presentación
- Recuento de la sesión pasada y que les generó, si les hizo recordar o redefinir algunos aspectos relacionados con su trabajo y sus emociones.
- Exposición mediante presentación de *power point*
- Técnica de lluvia de ideas y cierre

Sesión 2 “Reconociéndome”

Contenido	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Actividades de Inicio		
Retomar puntos de la sesión pasada.	Equipo de audio y video	
Pregunta abierta sobre que les hizo reflexionar la sesión anterior respecto a la emociones y percepción de su actividad laboral y si lo lograron redefinir aspectos relacionados con su trabajo.		45 min.
Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales. Lograr que sea una experiencia positiva para los participantes, al descubrir perspectivas nuevas acerca de su propia situación de vida. Hamui-Sutton, et al. (2013)		

Desarrollo

Exposición mediante presentación de *power point* esquemas ejemplificadores del reconocimiento personal.

Se pretende aplicar el modelo cognitivo conductual de Beck quien concluyó que las personas distorsionan la realidad adoptando puntos de vista negativos sobre sí mismos o su potencial para alcanzar bienestar o felicidad. Ruiz, et al. (2012).

Actividad de lluvia de ideas donde cada participante comparta 1 logro a nivel laboral que haya tenido para el fomento del reconocimiento personal.

Se considera abordar la sesión desde el modelo cognitivo-conductual el cual sostiene que los individuos ante una situación estimular no responden automáticamente, sino que antes de emitir una respuesta emocional o conductual, perciben, clasifican, interpretan, evalúan y asignan significados al estímulo, en función de sus supuestos previos o cognitivos. Ruiz et al. (2012).

De acuerdo con Puerta, et al. (2011) una de las técnicas propuestas a usar en la sesión será la enfocada en disminuir el pensamiento disfuncional el cual consta de tres elementos básicos:

- Triada cognitiva: patrones de ideas y actitudes negativas de sí mismo, del mundo y del futuro.
- Esquemas negativos: patrones de pensamiento estables y duraderos que representan las generalizaciones de una persona acerca de experiencias pasadas y de esta manera juzga el presente y el futuro.

Distorsiones cognitivas: tales como la inferencia arbitraria, abstracción selectiva, sobre generalización, magnificación/minimización, personalización y pensamiento dicotómico.

Adicionalmente se pretende aplicar la técnica de la flecha utilizada en la terapia cognitiva desarrollada por Beck, et al. (1993, como se citó en Morrison, et al. 2008). Esta técnica consiste en poner en duda los pensamientos autocríticos y automáticos que el participantes o paciente, si es el caso, tiene sobre él mismo. La intención es que el paciente logre identificar estos pensamientos distorsionados para después sustituirlos por pensamientos favorables. Esta técnica se utiliza para ayudar al individuo a identificar patrones de pensamiento distorsionados. Beck, et al. (1993, como se citó en Morrison, et al. 2008).

Actividades de Cierre

15 min.

Reflexión grupal sobre lo compartido y la experiencia de reconocer a otras empleadas del sector bancario como figuras de apoyo dentro de su contexto laboral, así como el reconocimiento personal.

SESIÓN 3.- Intervención y fomento de la comunicación, reconocimiento de red de apoyo social identificando y focalizando figuras de apoyo-protectoras en el centro de trabajo.

El hecho de percibir una red de apoyo en sus pares y reconocer casos similares, tendría un efecto amortiguador para disminuir alteraciones en el bienestar físico y emocional de las empleadas del banco.

Con el fortalecimiento e identificación de las redes de apoyo, se abordan estilos de afrontamiento, los cuales permiten hacer frente a estados de estrés crónico o situaciones que pudieran considerar estresantes, Blanch, et al. (2002).

Tema de la Sesión: Reconocimiento de redes de apoyo.

Título de la sesión: “Reconociendo a mi red”

Duración de la sesión: 2 horas.

Objetivo de la sesión:

Identificar las figuras y red de apoyo que funcionan como figuras amortiguadoras ante situaciones de estrés agudo o crónico. Al identificar redes de apoyo en su contexto, se promueve estrategias de afrontamiento adecuadas en las participantes.

Secuencia Didáctica:

- Presentación
- Recuento de la sesión pasada y que les generó, si les hizo recordar o redefinir algunos aspectos relacionados con su trabajo y sus emociones.
- Exposición mediante presentación de *power point* del reconocimiento redes de apoyo social tanto internas como externas a la organización.
- Técnica de lluvia de ideas.
- Cierre.

Sesión 3 “Reconociendo a mi red”

Contenido	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Actividades de Inicio		
Retomar puntos de la sesión pasada. Pregunta abierta sobre que les hizo reflexionar la sesión anterior respecto al reconocimiento personal y los logros que cada ha tenido a lo largo de su estancia en el sector bancario. Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales Lograr que sea una experiencia positiva para los participantes, las descubrir perspectivas nuevas, acerca de su propia situación de vida. Hamui-Sutton, et al. (2013)	Equipo de audio y video	25 min.
<hr/>		
Desarrollo		
<hr/>		
Exposición mediante presentación de <i>power point</i> de esquemas ejemplificadores de redes de apoyo social. Promover la participación para detectar redes y figuras de apoyo. Aplicar el modelo cognitivo conductual de Beck quien concluyó que las personas distorsionan la realidad adoptando puntos de vista negativos sobre sí mismos o su potencial, lo cual impide alcanzar bienestar o felicidad. Ruiz, et al (2012). Actividad de lluvia de ideas en hoja de papel en donde cada participante comparta la red de apoyo con la que cuenta. Ubicar al menos 1 persona. Se considera abordar la sesión desde el modelo cognitivo conductual el cual sostiene que los individuos ante una situación estimular no responden automáticamente, sino que antes de emitir una respuesta emocional o conductual perciben, clasifica, interpretan, evalúan y asignan significados al estímulo, en función de sus supuestos previos o cognitivos. Ruiz, et al (2012).		45 min.
<hr/>		
Actividades de Cierre		
<hr/>		
Reflexión grupal sobre lo compartido y la experiencia de reconocer a otras empleadas del sector bancario u otras personas como figuras de apoyo en su contexto laboral y su vida.		15 min.

SESIÓN 4.- Intervención de reconocimiento de aspectos favorables del trabajo y estilos de afrontamiento desarrollado por Lazarus, et al. (1984) quienes proponen dos tipos de afrontamientos ante estados de estrés los cuales pueden estar centrados por un lado en la emoción y por el otro lado en el problema.

Al dar a conocer la propuesta de estos autores se pretende fortalecer de conocimiento y psicológicamente a las participantes quienes se pretende mayor percepción de seguridad al contar con herramientas que les permitan hacer frente a las situaciones adversas en su esfera laboral.

Tema de la Sesión: Afrontamiento ante estados de estrés

Título de la sesión: “Cómo hacer frente a mi día a día en el trabajo”

Duración de la sesión: 2 horas.

Objetivo de la sesión:

Dar a conocer las estrategias de afrontamiento propuestas por Lazarus y Folkman (1986) quienes hacen mención de que por un lado está el afrontamiento como una función y por el otro están los resultados del afrontamiento. Definen el afrontamiento desde dos vías principales el afrontamiento orientado al problema y el orientado a la emoción.

Afirmaron (Lazarus, et al. 1984) que el estrés psicológico es una relación particular entre la persona y el entorno, el cual es evaluado como grave y excede los recursos personales poniendo en peligro el bienestar, para tal evaluación es preciso considerar la valoración cognitiva que el individuo realiza, así como los medios de afrontamiento con los que cuente, para determinar que eventos o serie de eventos le resultan estresantes.

A partir de esta distinción realizada por Lazarus y Folkman (1986), se tiene considerado enfocar la sesión de afrontamiento orientado a la emoción.

Secuencia Didáctica:

- Presentación
- Recuento de la sesión pasada, si les hizo redefinir aspectos relacionados con su trabajo, autoconcepto, autoimagen o autoeficacia, así como red de apoyo.
- Exposición mediante presentación de *power point* de la propuesta de estrategias de afrontamiento propuestas los Lazarus y Folkman (1986).
- Técnica de lluvia de ideas.
- Cierre

Sesión 4 “Cómo hacer frente a mi día a día en el trabajo”.

Contenido	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Actividades de Inicio		
Retomar puntos de la sesión pasada.		
Pregunta abierta sobre que les hizo reflexionar la sesión anterior respecto al reconocimiento de las redes sociales de apoyo con las que cuentan.	Equipo de audio y video	40 min.
Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales		
Lograr que sea una experiencia positiva para las participantes, al descubrir perspectivas nuevas, acerca de su propia situación de vida. Hamui-Sutton, et al. (2013)		
<hr/>		
Desarrollo		
Exposición de estrategias de afrontamiento basadas en la emoción propuestas por Lazarus y Folkman (1986).		
Desarrollo de lluvia de ideas verbal para ejemplificar ya sea a partir de relatoría de su experiencia o creación de escenas donde pudiera aplicarse alguna de las estrategias de afrontamiento propuestas por Lazarus y Folkman (1986). Si se llegase a desarrollar dicha puesta en escena, ésta estará basada en la técnica de psicodrama, la cual tiene la capacidad de adaptarse perfectamente a cada persona y cada contenido. Ruano (2013). Con la aplicación de esta técnica las participantes tendrán la posibilidad de recrear o crear ejemplos de estrategias de afrontamiento basados en la emoción.		45 min.
Así mismo se pretende estimular la participación colectiva para que compartan de forma verbal algunas de las experiencias inadecuadas con sus clientes, jefes o pares, actividad catártica para quien la verbalice y abre la puerta a una posible identificación para quienes la escuchen.		
<hr/>		
Actividades de Cierre		
Reflexión grupal sobre lo compartido y el conocimiento adquirido en cuanto a estrategias de afrontamiento desde las emociones y a nivel cognitivo.		15 min.

SESIÓN 5.- Dar a conocer los estilos de afrontamiento, los cuales se muestran como estratégicos ante estados de estrés, ya que amortiguan y disminuyen repercusiones físicas, psicológicas o emocionales.

Tema de la Sesión: Estilos de afrontamiento

Título de la sesión: “Estrategias de afrontamiento”

Duración de la sesión: 2 horas.

Objetivo de la sesión:

Desarrollar actitudes y habilidades que permitan mejorar la capacidad de las participantes para afrontar las demandas de su trabajo, fomento a relaciones interpersonales externas al trabajo. Gil Monte & Peiró (1997, como se citó en Quiceno, et al. 2007).

Secuencia Didáctica:

- Presentación
- Recuento de la sesión pasada y que les generó, si les hizo redefinir aspectos relacionados con su trabajo, autoconcepto, autoimagen o autoeficacia, así como red de apoyo, así como a las estrategias individuales utilizadas para hacer frente a su día a día.
- Exposición mediante presentación de *power point* de la propuesta de estrategias de afrontamiento propuesta por Gil Monte & Peiró (1997).
- Técnica de lluvia de ideas.
- Cierre

Sesión 5 “Estrategias de afrontamiento”

Contenido	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Actividades de Inicio		
Retomar puntos de la sesión pasada.	Equipo de audio y video	
Pregunta abierta sobre que les hizo reflexionar la sesión anterior respecto a las estrategias de afrontamiento cotidiano que utilizan en su día a día. Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales. Lograr que sea una experiencia positiva para las participantes, al descubrir perspectivas nuevas, acerca de su propia situación de vida. Hamui-Sutton, et al. (2013).		30 min.

Desarrollo	
Exposición de propuesta de afrontamiento desarrolladas por Gil Monte y Peiró (1997) considerando los siguientes puntos: que la persona logre diferenciar de forma clara la vida profesional y la personal, trabajar el autocontrol frente a la presión laboral, que la persona trate de no implicarse emotivamente, saber decir NO, que la persona aprenda a poner límites a la sobrecarga de trabajo a través de la organización de su tiempo.	1 hr.
Verbalizar alguna o algunas experiencias con clientes, jefes o pares en donde se pueda aplicar alguna acción o actividad de afrontamiento, verbalización de ejemplos de cómo trabajar el autocontrol y poner límites, así como el saber decir NO en situaciones determinadas.	
Actividades de Cierre	
Reflexión grupal sobre lo compartido y el conocimiento adquirido en cuanto a estrategias de afrontamiento desde las emociones, así como cognitivamente.	15 min.

SESIÓN 6.- Cierre de taller, reflexiones finales, aplicación posterior y sesión de yoga.

El cierre del taller se pretende realizar mediante el ofrecimiento de una sesión de yoga grupal relajante con la finalidad de generar una integración de mente y cuerpo para el bienestar emocional de las participantes, con la intención de generar en cada una de las ellas, por medio de la actividad física, la liberación de emociones a través de la sesión de yoga enfocada a la relajación y meditación, así como la revalorización de su bienestar integral.

Se pretende dar a conocer a las participantes algunas técnicas de relajación basadas en la disciplina del yoga, esto como estrategia de atención física personal; por lo que se tiene contemplado obsequiarles el tapete de Yoga en el que se llevará a cabo la sesión práctica, con la intención de que las participantes cuenten con el recurso necesario para poder replicar lo aprendido cuando lo deseen.

Secuencia Didáctica:

- Presentación

- Recuento de la sesión pasada y que les generó, al beneficio de contar con herramientas para hacer frente a situaciones de estrés crónico o agudo.
- Entrega de paquetes de batería de pruebas psicométricas, lápiz y borrador para que colaboren respondiéndolo.
- Agradecimiento por su participación
- Sesión de yoga relajante.

Sesión 6 “Reconectando mente, cuerpo y emoción”

Contenido	Recursos y Materiales	Tiempo destinado
Presentación	Equipo de audio y video	15 min.
Pregunta abierta sobre la percepción del Taller de fortalecimiento psicológico. Mantener el orden y cuidar las relaciones interpersonales. Lograr que sea una experiencia positiva para las participantes, al descubrir perspectivas nuevas, acerca de su propia situación de vida. Hamui-Sutton, et al. (2013).		
Desarrollo		
Solicitud de apoyo para la contestación de batería de pruebas psicométricas que integran el post test. Acomodo de espacios para llevar a cabo la sesión de cierre con las participantes y la maestra experta en yoga que estará a cargo de la sesión relajante. Sesión de Yoga relajante.		1:00 hr.
Actividades de Cierre:		
Agradecimiento por su participación dejando la posibilidad abierta para acercarse si es que desean contención o apoyo psicológico.		15 min.

Posterior al cierre del taller se procedió a la distribución de la batería de pruebas psicométricas impresa a las participantes, este cuestionario pretende corroborar algún cambio significativo en la salud las participantes, comparando los resultados de las participantes previo y posterior a recibir el tratamiento.

Instrumentos Fase 2 Medición posterior.

Los instrumentos que se consideraron para realizar el análisis posterior al tratamiento fueron:

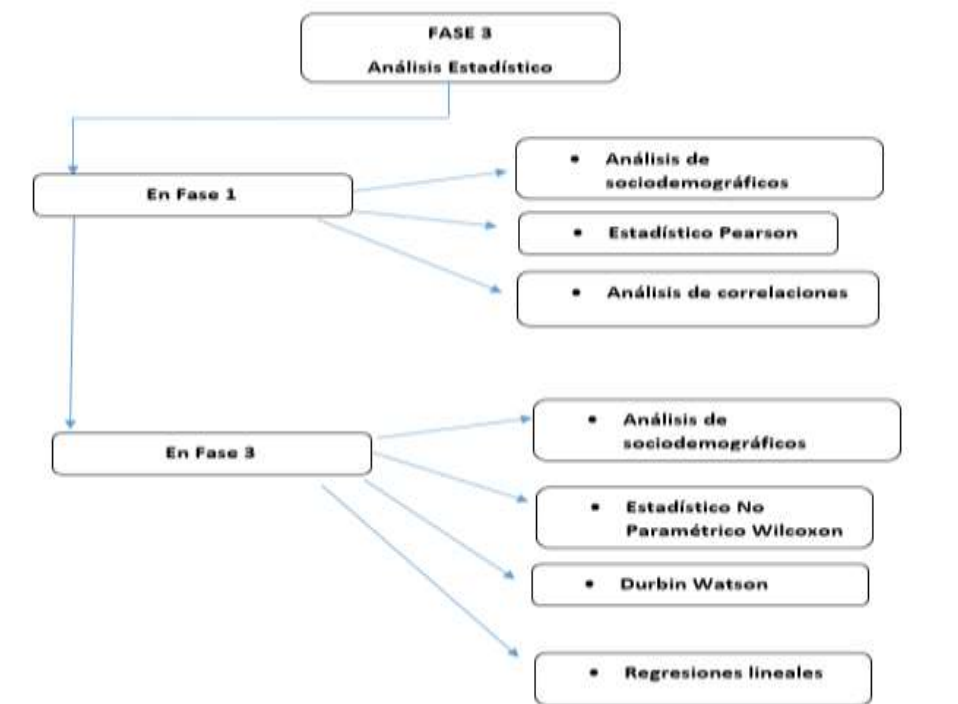
- Nivel de depresión de Beck, BDI-II.
- Síndrome de quemarse por el trabajo, CESQT.
- Apoyo de jefes y compañeros de su trabajo, apoyo social, Karasek.
- Reconocimiento, ISTAS.

Método Fase 3 Análisis general y comparativo de datos cuantitativos

Con la finalidad de obtener datos comparativos de algunos de los aspectos de malestar físico y emocional, así como el beneficio de la intervención psicológica efectuada, se consideró el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de pruebas psicométricas posterior.

Se muestra a continuación modelo de análisis estadístico.

Figura VI.III Modelo Fase 3 Análisis Estadístico



Una vez teniendo la aplicación de las pruebas psicométricas programadas en la última sesión, se procedió a realizar el análisis de la información recolectada.

En esta etapa se dan a conocer los datos recolectados en las diferentes fases del proyecto con la finalidad de realizar un análisis global de los mismos.

La información es exclusivamente para fines de estudio, el acceso a las bases de datos será restringido al maestrante, director de tesis, sinodales y personal del comité de ética en la investigación del Citpsi.

Los datos recolectados quedarán en resguardo del maestrante. Los datos en físico serán resguardados en el domicilio Subida a Chalma No. 1308. Col. Lomas Tetela, Cuernavaca, Morelos y los datos recolectados en electrónico, permanecerán en la laptop propiedad del maestrante durante los siguientes tres años posteriores a la entrega final del estudio.

Los datos quedarán resguardados durante los próximos tres años posteriores a la entrega de final del protocolo. Se tiene contemplado realizar respaldo de la información en la nube del correo electrónico del maestrante, considerándolo como medida preventiva y conservación de datos ante cualquier eventualidad.

Muestra

Número: 80 personas

Sexo: femenino

Antigüedad: al menos 1 año laborando en el centro de trabajo, tiempo que le haya permitido la integración, conocimiento y experiencia de la dinámica laboral en su lugar de trabajo.

Giro laboral: sector bancario mexicano.

Región del Sector bancario: sucursales del estado de Morelos.

De acuerdo con Amigo, et al. (2014) quienes realizaron investigación en los trabajadores del sector bancario y la atención al cliente como predictor del síndrome de quemarse en el trabajo, en sus hallazgos afirman que el sexo femenino presenta mayor grado de desgaste emocional que los hombres.

En cuanto a la variable de sexo femenino, si bien no ha sido un absoluto predictor del agotamiento profesional, de acuerdo con Maslach (2001, como se citó en Uribe 2008) en algunas pesquisas se ha encontrado a éste con calificaciones más elevadas en el desgaste emocional.

Por su parte el Instituto Mexicano del Seguro Social ha desarrollado investigaciones a cargo de Miranda et al. (2016) quienes han encontrado prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en su personal de enfermería y han manifestado hallazgos de variables asociadas en la presencia del síndrome como el sexo femenino, dos o más hijos y con 38 años o menos ocupando cargos de trabajo críticos dentro de la organización.

Por otro lado, en cuanto a investigaciones previas del síndrome de quemarse por el trabajo en el sector salud y de educación, así como en servicios asistenciales, Ortiz y Arias (2008) encontraron que las mujeres perciben más agotamiento profesional que los hombres, además de que los resultados arrojaron la existencia de un mayor nivel de despersonalización entre el sexo femenino a diferencia del masculino.

Teniendo como punto de partida los datos revisados en el INEGI, para el 2018 en el estado de Morelos se tenían identificadas 2,610 personas dedicadas al giro de servicios financieros y de seguros, el cual si bien no arroja una frecuencia por sexo y en la cifra reportada se integra al sector de seguros, se alcanzó una muestra cuantitativa de 80

participantes para la primera fase, muestra integrada por empleadas bancarias que se interesaron en el estudio, todo el personal es del estado de Morelos; se conformó así una muestra no probabilística, por conveniencia entre el personal adscrito al estado de Morelos.

Cabe destacar que por indicaciones del director de Talento se distribuyó la liga de la batería de pruebas psicométricas a todo el personal, incluyendo personal masculino, para evitar conductas discriminatorias dentro de lo que consideró “su gente”.

Resultados

Resultados Primera Fase

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada una de las fases de la investigación, tomando como primer punto los datos sociodemográficos de las y los participantes con la finalidad de conocer las características de la muestra de estudio.

Sociodemográficos Primera Fase

Tabla 1.1

Frecuencia y porcentaje de la edad de participantes

Sociodemográfico	Fr	% válido
Edad		
20-30	47.5	38
31-40	36.3	29
41-50	11.3	9
51-60	5.0	4
Total	100.0	80

Tabla 1.2

Frecuencia un porcentaje del sexo de las y los participantes

Sociodemográfico		Fr	% válido
	Femenino	93.8	75
Sexo	Masculino	6.3	5
	Total	100.0	80

Tabla 1.3

Frecuencia y porcentaje de su estado civil

Sociodemográfico		Fr	% válido
	Casada-		
	Unión libre	40.0	32
Estado	Divorciada	11.3	9
Civil	Soltera	48.8	39
	Total	100.0	80

Tabla 1.4

Frecuencia y porcentaje del número de dependientes de las participantes

Sociodemográfico	Fr	% válido
1	33.8	27
2-3	30.0	24
Dependientes más de 3	2.5	2
ninguno	33.8	27
Total	100.0	80

Tabla 1.5

Frecuencia y porcentaje de años de antigüedad laboral

Sociodemográfico	Años	Fr	% válido
Antigüedad	1-5	61	76.3
	6-10	19	23.8
	Total	80	100.0

Tabla 1.6

Frecuencia y porcentaje de participación por región Morelos

Sociodemográfico	Fr	% válido
Cuautla	56.3	45
Cuernavaca	6.3	5
Región Jiutepec	35.0	28
Jojutla	2.5	2
Total	100.0	80

Se desarrolló cuadro con variables sociodemográficas el cual se muestra a continuación, este cuadro concentra las frecuencias de los datos recolectados de la muestra de estudio.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Edad	20-30	38	47.5
	31-40	29	36.3
	41-50	9	11.3
	51-60	4	5.0
	Total	80	100.0
Género	Femenino	75	93.8
	Masculino	5	6.3
	Total	80	100.0
Estado Civil	Casada- Unión libre	32	40.0
	Divorciada	9	11.3
	Soltera	39	48.8
	Total	80	100.0
Dependientes	1	27	33.8
	2-3	24	30.0
	más de 3	2	2.5
	ninguno	27	33.8
	Total	80	100.0
Antigüedad en años	1-5	61	76.3
	6-10	19	23.8
	Total	80	100.0
Región	Cuautla	45	56.3
	Cuernavaca	5	6.3
	Jiutepec	28	35.0
	Jojutla	2	2.5
	Total	80	100.0

A su vez se desarrollaron tablas sociodemográficas por género las cuales se muestran a continuación

MUJERES			HOMBRES		
EDAD	20-30	34	EDAD	20-30	4
	31-40	28		31-40	1
	41-50	9			
	51-60	4			
ESTADO CIVIL	Solteros	36	ESTADO CIVIL	Solteros	3
	Casado/Unión libre	30		Casado/Unión libre	2
	Divorciado	9		Divorciado	
	Ninguno	23		Ninguno	4
DEPENDIENTES	1	27	DEPENDIENTES	1	
	De 2 A 3	23		De 2 A 3	1
	Más de 3	2		Más de 3	
ANTIGÜEDAD	1-5 años	57	ANTIGÜEDAD	1-5 años	4
	6-10 años	18		6-10 años	1

Con las frecuencias antes expuestas es posible verificar la mínima participación del sexo masculino, mientras que el **sexo femenino** arrojó un porcentaje de participación del **93.8 %**.

La mayor frecuencia del rango de edad fue de **20-30 años** con un porcentaje del **47.5 %** seguido del rango de entre **31 y 40 años** el cual obtuvo un porcentaje valido de **36.3%**, por lo que se considera un rango de edad entre los 20 y 40 años.

Para el caso del **estado civil** se muestra una mayor frecuencia en la categoría de **soltera** con un porcentaje valido del **48.8%** seguido de la categoría de **casada o unión libre**, con un **40%** de frecuencia, en tercera posición se encuentran las mujeres que se reportan divorciadas con un **11.3%** de frecuencia. Más de la mitad de la muestra no cuenta con relación sentimental formal con un **60.1%**.

En cuanto a la descendencia, se arroja el mismo porcentaje valido del **33.8 %** en la categoría de **un hijo o hija y ninguno**, por lo que podríamos suponer que al menos la mitad de la muestra no presenta demandas excesivas fuera de su entorno laboral.

El **76.3%** de las participantes arrojan una antigüedad de **1 a 5 años** dentro del centro de trabajo.

La posición laboral con mayor frecuencia fue de **cajera con un 47.5 %** de porcentaje valido, seguido de **ejecutiva bancaria con un 27.5%** de frecuencias, esto no quiere decir que los demás participantes no estuvieran relación con atención a clientes, ventas y/o manejo de efectivo.

Estadísticos descriptivos primera fase

Tabla 2.1

Validaciones variables de estudio

	Estadísticos														
	Depresión	Reconoci- miento	Apoyo comp	Apoyo jefes	SQT global	SQT desencan- to prof	SQT Culpas	SQT Desgaste psiquico	SQT Ilusión trab	Violencia comp	Acoso lab compañ	Violencia jefes	Acoso lab jefes	Hostigam compañ	Hostigam jefes
Valido	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 2.2

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Desequilibrio esfuerzo-recompensa

Para el caso de este instrumento se consideró el análisis únicamente de la dimensión global, tomando como punto de análisis el nivel de desequilibrio percibido entre el esfuerzo y la recompensa realizada en su trabajo. Los puntos de corte fueron tomados del estudio realizado en mujeres mexicanas por Arias (2012).

Desequilibrio	Fr	%
		válido
Muy bajo	23	28.8
Bajo	17	21.3
Medio	12	15.0
Alto	14	17.5
Muy alto	14	17.5
Total	80	100.0

Tabla 2.3

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de depresión

Depresión	Fr	% válido
Sin Depresión	59	73.8
Depresión Leve	8	10.0
Depresión Moderada	9	11.3
Depresión grave	4	5.0
Total	80	100.0

Nota: La escala BDI-II Beck sigue los puntos de corte del instrumento original con las cuatro categorías en el nivel de depresión presente.

Tabla 2.4

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Reconocimiento

Reconocimiento	Fr	% válido
Bajo	9	11.3
Medio	38	47.5
Alto	33	41.3
Total	80	100.0

Nota: se utilizó el apartado de estima del ISTAS21, desarrollado por Moncada et al. (2005).

Tabla 2.5

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyo compañeros

Apoyo compañeros	Fr	% válido
Bajo	28	35.0
Medio	29	36.3
Alto	23	28.8
Total	80	100.0

Tabla 2.6

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyos superiores

Apoyo superiores	Fr	% válido
Bajo	20	25.0
Medio	32	40.0
Alto	28	35.0
Total	80	100.0

Tabla 2.7

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyo Global

Apoyo Global	Fr	Porcentaje válido
Bajo	14	17.5
Medio	29	36.3
Alto	37	46.3
Total	80	100.0

Nota: El análisis de esta variable se llevó a cabo con la dimensión de estima del instrumento de Contenido del trabajo de Karasek (1997).

Tabla 2.8

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Ilusión por el trabajo

Ilusión por el trabajo	Fr	% válido
Patológico	13	16.3
Baja	25	31.3
Media	17	21.3
Alta	25	31.3
Total	80	100.0

Tabla 2.9

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Desencanto profesional

Desencanto profesional	Fr	% válido
Bajo	36	45.0
Medio	20	25.0
Alto	17	21.3
Patológico	7	8.8
Total	80	100.0

Tabla 2.10

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Culpa

Culpa	Fr	% válido
Bajo	40	50.0
Medio	20	25.0
Alto	14	17.5
Patológico	6	7.5
Total	80	100.0

Tabla 2.11

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Desgaste psíquico

Desgaste		
Psíquico	Fr	% válido
Bajo	28	35.0
Medio	14	17.5
Alto	28	35.0
Patológico	10	12.5
Total	80	100.0

Tabla 2.12

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Síndrome de quemarse por el trabajo

SQT	Fr	% válido
Bajo	52	65.0
Medio	15	18.8
Alto	10	12.5
Patológico	3	3.8
Total	80	100.0

Nota: Para el análisis de índices del síndrome de quemarse por el trabajo se utilizó el instrumento CESQT desarrollado por Gil Monte (2011), con una adecuación y categorización desarrollada por la FES_ZARAGOZA de la UNAM, (2014).

Tabla 2.13

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Hostigamiento compañeros

Hostigamiento	%	
compañeros	Fr	válido
NO	74	92.5
SI	6	7.5
Total	80	100.0

Tabla 2.14

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Hostigamientos jefes

Hostigamiento	%	
de jefes	Fr	válido
NO	73	91.3
SI	7	8.8
Total	80	100.0

Tabla 2.15

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Acoso individual de compañeros (acoso de compañero a compañero)

Acoso de	Fr	%
compañeros		válido
NO	74	92.5
SI	6	7.5
Total	80	100.0

Tabla 2.16

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Acoso individual de jefes (acoso de algún jefe)

Acoso de	Fr	% válido
jefes		
NO	76	95.0
SI	4	5.0
Total	80	100.0

Tabla 2.17

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Violencia colectiva con compañeros

Violencia	Fr	%
colectiva		válido
compañeros		
NO	74	92.5
SI	6	7.5
Total	80	100.0

Tabla 2.18

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Violencia colectiva con jefes

Violencia colectiva		
jefes	Fr	% válido
NO	75	93.8
SI	5	6.3
Total	80	100.0

Nota: Para la recolección de los datos de hostigamiento y violencia se utilizó una adecuación del instrumento de hostigamiento psicológico en el trabajo (HOSPSIC-ESTUNAM, 2011).

Análisis de resultados cuantitativos primera fase

De manera global, tal como podemos apreciar en las tablas de frecuencias, las colaboradoras se perciben:

- En cuanto a la escala global de **Equilibrio Esfuerzo-Recompensa** la tendencia mayor, a primera vista, se inclina a muy bajo desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas con un **28.8 %** sin embargo, resulta importante mencionar que sumando la dimensión de alto y muy alto desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa se arroja un resultado mayor con un **35%** de frecuencia en la muestra total, porcentaje considerable **en la percepción de desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa.**

Adicional a esta reflexión, en el análisis e información que se logró captar en el transcurso de los talleres fue clara una percepción de un esfuerzo elevado y poco reconocimiento, aunque con una remuneración económica adecuada, elemento que pudiera percibirse como compensatorio ante la poca recompensa percibida.

- En la escala de Beck las participantes del taller arrojaron **26.3%** presencia de **depresión**, es decir, más de un cuarto del total de las participantes presenta índices de depresión, aunque en diferentes escalas, es importante considerar que **13 participantes** de la muestra se encuentran en riesgo debido al índice de depresión presente, de estas 13 participantes 4 arrojan depresión grave y 9 moderada.
- En cuanto a la variable de **reconocimiento**, las colaboradoras arrojan un **mediano** reconocimiento con un **47.5%**, cifra lamentable ya que ni la mitad de las participantes consideran un adecuado reconocimiento laboral. Variable que podría ser considerada para futuras intervenciones.
- En la variable de **apoyo social** se muestra una percepción alta de apoyo social global con un **46.3%**, incluso se muestra de mediano a alto apoyo global con un **82.6%**, sin embargo, cuando se corren las respuestas de manera separada, las colaboradoras perciben **mayor apoyo social por parte de sus jefes** arrojando un acumulado de **75% de mediano a alto apoyo percibido**, mientras que por parte de sus **compañeros** perciben un **65.1 % de medio a alto apoyo**. Se muestra de esta manera que las colaboradoras perciben un apoyo social ligeramente mayor por parte de sus jefes. Como parte de información cualitativa complementaria, durante las sesiones de los talleres, las participantes en su discurso expresaron: *“entre nosotros nos andamos comiendo”*, *“nada más andamos viendo que hace uno y otro para ver quien ya vendió”*, expresiones que visibilizan un ambiente laboral de rivalidad más que de trabajo en equipo, mostrándose mayor competencia que compañerismo,

situación que probablemente se deba a la estructura y lineamientos organizacionales así como el estilo de comunicación interna.

- En cuanto a la escala de Síndrome de Quemarse por el trabajo el **resultado global arroja una presencia del síndrome de 65%**, en otras palabras, más de la mitad de las participantes lo presentan.

Cabe resaltar que 28 participantes de la muestra arrojan presencia de media a patológica del síndrome de quemarse por el trabajo el cual bien puede vincularse con sus índices de depresión arrojados.

- En cuanto a sus subescalas, el **desencanto profesional** se muestra bajo con un **45%; es decir, casi la mitad de la población muestra desinterés por su trabajo derivado del desencanto profesional que arrojan en diferente escala.**
- Por otro lado, la mitad de las participantes, **el 50%** arroja presencia de **culpa** en diferentes niveles, dato que también podría vincularse con los niveles de depresión en las participantes y el grado de ilusión laboral, el cual se muestra a continuación.
- En cuanto a la subescala de **ilusión por el trabajo** las participantes arrojan **baja ilusión** por el trabajo con un **31.3%**, **mediana ilusión** con **21.3%** y **a nivel patológico un 16.3%** dando un total de **68.9%**, es decir **55 participantes presentan inadecuada ilusión por el trabajo, porcentajes que se relacionan con un mayor desgaste psíquico.** Estos porcentajes probablemente también estén vinculados con los índices de depresión, culpa y desencanto profesional que arrojan las participantes.

Cabe resaltar que 16.3% de la muestra que equivalente a **13** participantes arrojó una desilusión por el trabajo en escala **patológica.**

- Para la dimensión de **desgaste psíquico**, la población arroja un **35% de alto desgaste**, obteniendo un acumulado en la muestra **del 65% de presencia en diferente escala**, mostrándose de esta manera que más de la mitad de las

participantes padecen desgaste, el cual es característico del síndrome de estar quemado, que de igual manera se vincula con la subescala de culpa, así como con la ilusión por el trabajo, desencanto profesional y el índice de depresión presente.

Cabe resaltar que **10 participantes** de la muestra arrojan un **desgaste psíquico en escala patológica**.

- Para el caso del instrumento de hostigamiento y violencia laboral, no se muestran resultados significativos, pero si alarmantes en cuanto a presencia de violencia en las respuestas de las participantes, arrojando **sin presencia de hostigamiento de compañeros 92.5%** y para el caso de **No hostigamiento por parte de jefes un 91.3%**.

Sin embargo, resulta importante mencionar los casos que si reportan percepción de hostigamiento en su centro de trabajo, para el caso de hostigamiento por parte de compañeros se arroja un resultado de **6** y en hostigamiento por parte de jefes un resultado de **7** participantes que perciben o sufren **hostigamiento psicológico laboral**.

Cifras que, si bien no son extremas, si es importante tomarlas en cuenta ya que dejan ver la dinámica laboral que se establece en algunas de las sucursales de la marca.

- En cuanto a **acoso y violencia colectiva** se presenta un porcentaje para las **variables entre compañeros de 92.5% de ausencia de acoso de compañero a compañero**, mientras que para el **acoso de jefes** la percepción se muestra ligeramente diferente con un **95%**, a diferencia de la subescala de violencia de jefes que arroja una ausencia de violencia de un **92.5%**.

De igual manera resulta importante mencionar que **6 de las participantes** del estudio mencionaron tener la percepción de **acoso por parte de sus compañeros y 4 por parte de sus jefes**; así como **6 participantes** tener la percepción de haber sido víctima de **violencia colectiva de compañeros y 5 de violencia colectiva por parte de sus jefes**.

A pesar de arrojar un bajo porcentaje de presencia de hostigamiento, acoso y violencia laboral, llaman la atención los números afirmativos ya que se reporta un índice de presencia de estas acciones, valdría la pena realizar investigaciones a profundidad para una mayor certeza en las condiciones de hostigamiento, acoso y violencia en este sector, factores de riesgo que se encuentra presente en el giro de servicio al cliente, así como el síndrome de quemarse por el trabajo (Amigo et al. 2014, Letelier et al. 2014, Peña et al. 2007, Topa et al. 2007), el cual también se muestra presente en la muestra de estudio.

Desviación estándar y varianza en variables de estudio

Se muestra la media, desviación estándar y varianza de las variables de estudio junto a sus subescalas.

Estadísticos descriptivos						
	N	Minimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
SQT_Ilusión por el trabajo	80	1.00	4.00	2.6750	1.08820	1.184
SQT_Desgaste psíquico	80	1.00	4.00	2.2500	1.07327	1.152
SQT_Culpa	80	1.00	4.00	1.8250	.97792	.956
SQT_Desencanto profesional	80	1.00	4.00	1.9375	1.01062	1.021
SQT_Global	80	1.00	4.00	1.5500	.85536	.732
Hostigamiento de jefes	80	0.00	1.00	.0875	.28435	.081
Hostigamiento de compañeros	80	0.00	1.00	.0750	.26505	.070
Acoso laboral de jefes	80	0.00	1.00	.0500	.21932	.048
Acoso laboral de compañeros	80	0.00	1.00	.0750	.26505	.070
Violencia de jefes	80	0.00	1.00	.0625	.24359	.059
Violencia de compañeros	80	0.00	1.00	.0750	.26505	.070
Apoyo social	80	1.00	3.00	2.2875	.74958	.562
Apoyo social jefes	80	1.00	3.00	2.1000	.77296	.597
Apoyo social compañeros	80	1.00	3.00	1.9375	.80101	.642
Reconocimiento	80	1.00	3.00	2.3000	.66371	.441
Depresión	80	1.00	4.00	1.4750	.88554	.784
Desequilibrio E-R	80	1.00	5.00	2.7375	1.48191	2.196
N válido (por lista)	80					

Correlación general de variables de estudio primera fase

Se muestran a continuación los resultados de las correlaciones entre las variables estudiadas.

		ERI Desequilibr o E-R	Beck	Reconocim iento	Apoyo comp	Apoyo superiores	Apoyo Global	SQT Ilusión por el trabajo	SQT Desgaste Psi	SQT Desencant o prof	SQT Culpa	SQT Global	Hostiga- comp	Hostiga- Jefe	Mobbing- Jefe	Mobbing- comp	Violenc- Colec- jefe	Violencia- Colec- Comp	
ERI Desequilibr o E-R	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N																		
Beck	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.444**																	
Reconocim iento	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.137	-.199																
Apoyo comp	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.370**	-.331**	.333**															
Apoyo superiores	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.283**	-.295**	.388**	.648**														
Apoyo Global	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.359**	-.354**	.396**	.867**	.927**													
SQT Ilusión por el trabajo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.058	-.095	.160	-.023	-.055	-.044												
SQT Desgaste Psi	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.558**	.657**	-.292**	-.370**	-.302**	-.379**	-.168											
SQT Desencant o prof	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.307**	.405**	-.417**	-.361**	-.222**	-.313**	-.259**	.690**										
SQT Culpa	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.350**	.419**	-.177	-.155	-.244**	-.241**	.015	.557**	.310**									
SQT Global	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.511**	.546**	-.273**	-.363**	-.327**	-.389**	.294**	.818**	.666**	.723**								
Hostiga- comp	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.276**	.302**	-.288**	-.434**	-.283**	-.388**	-.259**	.510**	.487**	.210**	.361**							
Hostiga- Jefe	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.191	.263**	-.357**	-.179	-.405**	-.344**	-.040	.472**	.433**	.433**	.504**	.381**						
Mobbing- Jefe	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.169	.308**	-.244**	-.124	-.311**	-.246**	-.070	.398**	.326**	.457**	.426**	.267**	.825**					
Mobbing- comp	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.240**	.279**	-.256**	-.376**	-.268**	-.340**	-.271**	.481**	.484**	.178	.330**	.861**	.261**	.200				
Violenc- Colec- jefe	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.160	.258**	-.277**	-.165	-.288**	-.248**	-.127	.422**	.384**	.411**	.416**	.349**	.864**	.954**	.310**			
Violencia- Colec- Comp	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.256**	.250**	-.246**	-.383**	-.256**	-.339**	-.239**	.490**	.496**	.198	.361**	.899**	.325**	.230**	.961**	.339**		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Análisis de resultados y las correlaciones entre variables de estudio primera fase

En este apartado se analizaron cada una de las variables y su relación con las demás consideradas en el presente estudio.

Desequilibrio esfuerzo-recompensa

- Para el caso de la variable **ERI**, la **correlación positiva** más significativa que se arroja es con la subescala de **desgaste psíquico** con un **.558** lo que nos dice que a mayor desequilibrio de esfuerzo-recompensa, mayor será el índice de desgaste psíquico presente en las trabajadoras del sector bancario. De hecho, la correlación entre el desequilibrio E-R y el **síndrome de quemarse por el trabajo global** se muestra con una correlación significativa mostrando un **.511** de correlación, lo cual supone que, ante mayor percepción de desequilibrio del esfuerzo y la recompensa laboral, mayor será la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo.

A su vez, se muestra una **correlación positiva** con la escala de **depresión** de Beck, arrojando un **.444** lo que podría estar igualmente relacionado con la variable de desgaste psíquico, es decir, a mayor desequilibrio esfuerzo-recompensa, mayor desgaste psíquico que bien podría estar incrementando el nivel de depresión en las trabajadoras.

De forma contraria la variable **ERI** se muestra con una **correlación inversa** con la variable de **apoyo global** arrojando una correlación de **-.359** lo que supone que a menor percepción de apoyo social mayor será el nivel de desequilibrio de esfuerzo y la recompensa, específicamente la correlación inversa más significativa la arroja con la subescala de **apoyo de compañeros** con un **-.370**.

En cuanto a la variables y subescalas de violencia no se muestra una relación tan significativa como las anteriores, sin embargo, con la subescala que se arroja una mayor correlación del grupo es con **hostigamiento por parte de compañeros** con un **.276** seguido de **violencia colectiva** con compañeros con un **.256**.

Depresión

- Para el caso de la variable de **depresión**, la correlación más significativa que se presenta es con la dimensión de **desgaste psíquico** arrojando una correlación del **.657**, esta subescala forma parte del **Síndrome de quemarse por el trabajo** en donde también es posible evidenciar una correlación igualmente significativa con un **.546**. Ante la presencia e incremento del desgaste psíquico y el síndrome de quemarse por el trabajo, es posible un incremento en el nivel de depresión en los trabajadores.

A su vez se muestra una correlación significativa con la subescala de **culpa** con **.419** y la subescala de **desencanto profesional** con **.405**, ambas pertenecientes al síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que podemos suponer la estrecha relación entre el síndrome y los niveles de depresión presentes en la muestra de estudio.

De igual manera surge una **correlación inversa significativa** con el **apoyo global** percibido con un **-.354** lo que sugiere que a mayor percepción de apoyo menor será el nivel de depresión en la participante, para el caso del apoyo entre **compañeros** se arroja una correlación de **-.331** y en el apoyo de **jefes** **-.295**, considerándose de esta manera que a menor apoyo percibido en las participantes de la muestra, mayor será la presencia de índice de depresión, estos resultados

justificaron la inclusión de este factor en el desarrollo del Taller de Fortalecimiento psicológico.

Para el caso de las variables y subescalas de violencia se muestra una correlación si bien no significativa si se muestra presente con la variable de depresión, arrojando mayor correlación del grupo con la subescala de **acoso por parte de jefes** con una correlación de **.308**, seguido de **hostigamiento por parte de compañeros** con **.302**, para el caso del **acoso por parte de compañeros** arroja una correlación de **.279**, para **hostigamiento de jefes** **.263** finalizando con las subescalas de violencia en donde se arroja una mayor correlación es con la subescala de **violencia colectiva por parte de jefes** con **.258**.

Reconocimiento

- En cuanto a la escala de **Reconocimiento** se arroja una mayor correlación positiva con la variable de apoyo, para el caso de **apoyo global** se muestra **.396** de correlación y para el **apoyo de superiores** **.388**, para el caso de **apoyo de compañeros** también arroja una correlación significativa con **.388** lo que supone que, a mayor percepción de apoyo global, por parte de los superiores y de compañeros, mayor será el reconocimiento percibido en las trabajadoras del sector bancario.

Para el caso de las **correlaciones inversas**, se muestra una mayor correlación con la subescala de desencanto profesional perteneciente al **síndrome de quemarse por el trabajo** con **-.417**, lo que nos sugiere que, a menor reconocimiento, mayor será la percepción de desencanto profesional, así mismo se muestra una correlación inversa significativa con el desgaste psíquico, subescala del síndrome de quemarse por el trabajo, con **-.292**, que nos sugiere que a mayor desgaste psíquico menor

será la percepción de reconocimiento entre las participantes de la muestra de estudio.

De igual manera se presenta correlación inversa con la subescala de **hostigamiento por parte de jefes** con un **-.357**, lo que nos supone que, a mayor percepción de hostigamiento por parte de jefes, menor será el índice de reconocimiento percibido.

A su vez se muestra una correlación inversa significativa con la subescala de **hostigamiento por parte de compañeros** con **-.288**, lo cual sugiere que el reconocimiento tanto de compañeros como de jefes influye de forma inversa con la percepción de reconocimiento en las participantes de la muestra.

Apoyo Social: Subescala de apoyo de compañeros

- Para el caso de la subescala de percepción de apoyo de compañeros, la correlación positiva más significativa se arroja con la variable de apoyo global con un **.867**, lo que implica que el personal al sentirse apoyado por sus pares percibe un adecuado apoyo laboral.
- En cuanto al **apoyo por parte de sus superiores**, se muestra de igual manera una correlación positiva, aunque no tan significativa ya que arroja una correlación de **.648**.
- A sí mismo, se muestra la mayor **correlación inversa** con la subescala de **hostigamiento compañeros** con **-.434** lo que nos supone que, a menor percepción de apoyo entre compañeros, mayor será la percepción de hostigamiento por parte de estos.
- Le sigue igualmente una correlación inversa con la subescala de **acoso entre compañeros** con un **-.376** que de igual manera supone que a mayor percepción de

apoyo social menor será la percepción de *acoso* por parte de los compañeros de trabajo.

De igual manera se presenta una **correlación inversa** entre el **apoyo de compañeros** con la subescala de **violencia colectiva con compañeros** en donde se arroja un resultado de **-.383** la cual nos sugiere que, a mayor percepción de apoyo por parte de los compañeros, menor será la percepción de violencia colectiva entre éstos.

Apoyo Social: Subescala de apoyo de superiores

- En cuanto a la **subescala de apoyo de superiores** se muestra una **correlación positiva significativa** con la subescala de **apoyo global** con un **.927** lo que supone que, a mayor percepción de apoyo de superiores mayor será la percepción de apoyo laboral.

En cuanto a la **correlación inversa significativa** se encuentra la variable del **síndrome de quemarse por el trabajo** con un **-.327** lo que nos sugiere que a mayor percepción de apoyo por parte superiores menor será el índice del síndrome de quemarse por el trabajo.

De manera contraria, como podría esperarse, muestra la **mayor correlación significativa inversa** con la subescala de **hostigamiento por parte de jefes** con un **-.405** lo que sugiere que, a menor apoyo percibido por parte de superiores, mayor será la percepción de hostigamiento por parte de estos.

Apoyo social global.

- La subescala de apoyo global arroja una mayor correlación positiva con el **reconocimiento** con un **.396** lo que sugiere que, a mayor reconocimiento, mayor será el apoyo percibido.

Sin embargo, es importante recalcar la repercusión de la falta de apoyo social dentro de las organizaciones y su relación con la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo ya que es una variable que arroja en su mayoría correlaciones significativas inversas. La mayor **correlación inversa significativa** se muestra con la variable de **síndrome de quemarse por el trabajo** de **-.389**, le siguen subescalas de dicho síndrome, el **desgaste psíquico con un -.379** y para **desencanto profesional un -.313**. Resulta importante visibilizar el beneficio que tiene la variable de apoyo para disminuir desde sus diferentes dimensiones el síndrome de quemarse por el trabajo.

De igual manera se muestran **correlaciones inversas** con la subescala de **hostigamiento de compañeros** con **-.388**, **hostigamiento de jefe** arrojando correlación de **-.344**, así como también con la subescala de **acoso de compañeros** con **-.340** y con la presencia de **violencia colectiva de compañeros** con un **-.339**, por lo que resulta importante considerar la importante repercusión del estilo de las relaciones interpersonales que se entablan dentro del sector estudiado para disminuir la percepción de violencia que ayude en el incremento de la percepción de apoyo social en la organización.

Ilusión por el trabajo

- En cuanto a la subescala de **ilusión por el trabajo** arroja una **correlación inversa significativa con el desencanto profesional** en donde se arroja un **-.259** supone que, a una mayor ilusión por el trabajo menor será el desencanto profesional percibido; así mismo se puede percibir una **correlación inversa significativa con** la subescala de **hostigamiento de compañeros** en donde se arroja el mismo resultado, **-.259**, lo que supone que, ante mayor **percepción de hostigamiento por**

parte de compañeros menor será la ilusión por el trabajo en el personal de la muestra.

De igual manera se muestra una correlación inversa con la subescala de **acoso por parte de compañeros** con **-.271**, así como con la subescala de **violencia colectiva por parte de compañeros** con **-.239**, lo cual supone que, ante mayor percepción de violencia en las relaciones entre pares, menor será la percepción de ilusión por el trabajo.

Desgaste psíquico

- La mayor correlación positiva presente en el **desgaste psíquico** es con el **síndrome** del cual forma parte esta subescala, arrojando una correlación de **.818**, lo cual sugiere que, a mayor presencia del síndrome, mayor será el desgaste psíquico que presentan las empleadas del sector bancario.

De igual manera se arroja **correlación positiva** con el **desencanto profesional** con un resultado de **.690** supone que, a mayor desencanto profesional, mayor desgaste psíquico.

A su vez se muestra una correlación significativa con la subescala de **culpa** en donde se arrojó una correlación de **.557** lo cual supone que, a mayor índice de culpa mayor es el desgaste psíquico.

Se muestra a su vez correlación significativa entre el desgaste psíquico con la subescala de **hostigamiento con compañeros** con un **.510**, con percepción de **violencia colectiva por parte de los compañeros** con un **.490**, así como correlación significativa con **acoso por parte de compañeros** con un **.481** finalizando con una correlación significativa con la subescala de **violencia colectiva con jefes** con **.422**; estas cuatro últimas correlaciones significativas suponen que ante la percepción de escenarios hostiles con los compañeros y superiores en el

trabajo, mayor será el desgaste psíquico presente en las participantes de la muestra de estudio.

Desencanto profesional

- En cuanto al **desencanto profesional** se arroja la mayor correlación positiva significativa **con el síndrome del que forma parte**, es decir con el SQT, con un **.666** de correlación lo que sugiere que, a mayor presencia del síndrome, mayor es el desencanto profesional entre el personal bancario de la muestra.

De igual manera se arroja una correlación positiva significativa con la subescala de **violencia colectiva por parte de compañeros** con **.496** así como una correlación significativa para la subescala de **violencia colectiva con superiores** con **.384**, lo cual sugiere que, a mayor percepción de violencia colectiva por parte de los compañeros y superiores, mayor será el desencanto profesional en el personal de la muestra de estudio.

Le sigue la correlación con la **subescala de hostigamiento por parte de compañeros** con **.487** y, con el **hostigamiento por parte de jefes** con **.433** que de igual manera sugiere que a mayor percepción de hostilidad entre pares y superiores, mayor será el desencanto profesional percibidos en el sector.

A su vez, se arroja una correlación de **.484** con la subescala de **acoso** de compañeros y **.326** con la subescala de **acoso de superiores**, lo cual sugiere que, mayor percepción de acoso por parte de los compañeros mayor será el desencanto profesional percibido.

Culpa

- Para la subescala de **culpa**, la variable con la que presenta mayor correlación significativa es con el síndrome del cual forma parte, arrojando **.723**, lo que sugiere

que, a mayor presencia del síndrome, mayor será la percepción de culpa en el personal que lo padece, situación que posiciona a las trabajadoras en un estado de malestar y culpa vinculado con su centro de trabajo.

De igual manera se arroja una correlación positiva significativa las subescalas de **acoso por parte de jefes con .457** y con **hostigamiento de jefes con un .433**, lo que nos sugiere que, ante situaciones de acoso, así como de hostigamiento se incrementa la percepción de **culpa** en las participantes de la muestra.

Síndrome de quemarse por el trabajo

- La variable del **síndrome de quemarse por el trabajo** se muestra con correlación significativa con su subescala de **desgaste psíquico con .818**, seguido de la **culpa con un .723**, posteriormente con un **.666** en el resultado con el **desencanto profesional**, los que nos permite apreciar que altos índices de las tres subescalas que se correlacionan entre sí hacen presente al síndrome, considerando en primera instancia un elevado desgaste psíquico, que les genera culpa y ésta a su vez provoca el desencanto profesional, presentándose de esta manera el síndrome de quemarse por el trabajo.

A su vez, es posible apreciar correlación significativa con las subescalas relacionadas con la dinámica que se entabla entre jefes y subalternos para la presencia del síndrome, mostrándose de esta manera las siguientes correlaciones: **hostigamiento de jefes .504, acoso de jefes .426 y violencia colectiva .416**, datos que nos sugieren que a mayor presencia de relaciones hostiles entre jefes y subalternos, mayor será la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo, adicional a lo que ya hemos revisado con respecto a las subescalas que engloba el síndrome.

Hostigamiento compañeros

- En cuanto a la variable de hostigamiento de compañeros se muestra una mayor correlación significativa con la subescala de **violencia colectiva entre compañeros** con un **.899**, seguida de la correlación del **acoso por parte de compañeros** con **.816**, lo que sugiere que, a mayores relaciones acosadoras entre pares, mayor será la percepción de hostigamiento entre compañeros.

De igual manera se arroja una correlación significativa de **.381** con la **subescala de hostigamiento por parte de compañeros**.

Hostigamiento jefe

- En cuanto al **hostigamiento de jefes** la correlación positiva más significativa fue con la variable de **violencia colectiva con jefes** la cual arrojó **.864**, así como con la variable de **acoso por parte de jefes** la cual arrojó **.825**, lo que sugiere que en tanto más frecuentes sean las relaciones violentas y de acoso con los jefes, mayor será el nivel de hostigamiento percibido.

Acoso de jefe

- Para el caso de la subescala de **acoso por parte de los jefes** se encuentra igualmente correlacionado significativamente con la subescala de **violencia colectiva por parte de los jefes** con un **.984**, lo que supone que, a mayores relaciones violentas entabladas con los jefes, mayor será el acoso laboral percepción.

Acoso de compañeros.

- Para el caso del **acoso con compañeros correlación positiva** se muestra correlación significativa con la subescala de **violencia colectiva entre compañeros**

con **.961** lo que sugiere que, a mayor grado de relaciones violentas entre compañeros, mayor será la percepción de acoso entre éstos. De igual manera se arroja una correlación positiva con la **subescala de violencia colectiva con jefes con .310**.

Con estas correlaciones significativas se hace evidente la importancia del estilo de relaciones interpersonales que se gestan dentro de las organizaciones y las repercusiones que tienen en la percepción del personal, es clara un área de oportunidad para el sector bancario participante.

Resultados Segunda Fase Taller de Fortalecimiento Psicológico

La sede para la segunda fase se determinó en función de la participación e interés demostrado en el estudio, se hace hincapié en que dicha participación fue voluntaria y se extendió a todas las participantes. De acuerdo con Escobar, et al. (2011) y Gibb (1997) el número de participantes en los grupos focales puede variar, sin embargo, es recomendable que el número oscile entre 6 y 10 participantes, por lo que se consideró como máximo 10 participantes para la formación de grupos focales.

Se desarrolló el grupo focal y la intervención con las participantes de las sucursales de Cuautla, dicha intervención por medio del taller tuvo como objetivo promover y fortalecer factores protectores, así como el desarrollo de habilidades personales a nivel cognitivo que permitieran aprehender estilos y técnicas de afrontamiento favorables para encarar satisfactoriamente estados de estrés crónico o eventos desagradables.

Se muestran a continuación los datos sociodemográficos de las participantes del taller de fortalecimiento psicológico, así como los hallazgos en las sesiones de la intervención.

Sociodemográficos Taller de fortalecimiento psicológico

A continuación, se muestran los datos sociodemográficos de las participantes del taller de fortalecimiento psicológico con la finalidad de conocer sus características.

Tabla 3.1

Frecuencia y porcentaje de edad en las participantes

Edad	Fr	% válido
20-30	2	40.0
31-40	2	40.0
41-50	1	20.0
Total	5	100.0

Tabla 3.2

Frecuencia un porcentaje del sexo de las participantes

Sexo	Fr	% válido
Femenino	5	100.0

Tabla 3.3

Frecuencia y porcentaje de su estado civil

Estado Civil	Fr	% válido
casada unión		
libre	1	20.0

soltera	4	80.0
Total	5	100.0

Tabla 3.4

Frecuencia y porcentaje del número de dependientes de las participantes

Descendientes	Fr	%válido
1	1	20.0
2-3	3	60.0
ninguno	1	20.0
Total	5	100.0

Tabla 3.5

Frecuencia y porcentaje de años de antigüedad laboral

Años	Fr	%válido
1_5	3	60.0
6_10	2	40.0
Total	5	100.0

Tabla 3.6

Frecuencia y porcentaje de Posición laboral

Posición	Fr	% válido
laboral		
Asesor	2	40.0

Ejecutiva	3	60.0
bancaria		
Total	5	100.0

Tabla 3.7

Frecuencia y porcentaje de participación de zona Cuautla

Región	Fr	% válido
Cuautla	5	100.0

Tabla general sociodemográficos participantes del Taller

Edad	Fr	Porcentaje válido
20-30	2	40.0
31-40	2	40.0
41-50	1	20.0
Total	5	100.0
Género		
Femenino	5	100.0
Estado Civil		
casada unión libre	1	20.0
soltera	4	80.0
Total	5	100.0
Descendientes		
1	1	20.0
2-3	3	60.0
ninguno	1	20.0
Total	5	100.0
Antigüedad en años		
1_5	3	60.0
6_10	2	40.0
Total	5	100.0
Posición laboral		

Asesor	2	40.0
Ejecutiva bancaria	3	60.0
Total	5	100.0

Las frecuencias del grupo formado en Cuautla nos arrojan igualdad en el rango de **edad de 20-30 y de 31-40** con un porcentaje valido del **40%**. En cuanto al **estado civil el 80%** (4) de las participantes son **solteras**. En el número de hijas o hijos, el **60%** arroja tener de **2 a 3**, y el **20%** tiene **1 hij@**. En cuanto a la **antigüedad** en el sector bancario **el 60%** menciona tener de **1 a 5 años** en la organización, por lo que se podría considerar una muestra relativamente joven dentro de la organización y el **60%** son **ejecutivas bancarias**.

Taller de Fortalecimiento psicológico

La intervención de fomento psicológico se planeó llevarse a cabo a lo largo de 6 etapas o sesiones, sin embargo, a petición de las autoridades bancarias, dicho número se redujo a 5 sesiones.

Se muestran a continuación alguna información cualitativa recolectada durante el transcurso de las sesiones del taller impartido, la cual se considera relevante incluir como complemento del análisis de los resultados.

Sesión 1 “Formación de Grupo focal, motivación y autoestima”.

Sesión 1 Formación del grupo focal, motivación y autoestima (4 participantes)

De inicio una de las participantes estaba completamente dispuesta al taller, se había trasladado de otra sucursal para poder asistir.

En la sucursal a la que pertenece se le brindó el apoyo necesario para poder asistir por lo que se tenía como objetivo primario lograr enganchar, igual que a las demás.

Una de las participantes pertenecientes a la sucursal donde se impartiría el taller, se muestra reservada, sería, a la expectativa, renuente.

Unos de los participantes se presentó como líder financiero, y comentó que **3** eran los **encargados, (varones)**.

Mencionaron que trabajan por metas semanales y que los miden y los rolan constantemente, trabajan los fines de semana y su descanso es entre semana pero si se les solicita deben acudir (inestabilidad y sobrecarga laboral).

El tiempo que se **llevó la primer sesión fue de 2 horas** generando una adecuada impresión, posterior al *rapport* y generación de interés de los participantes, enganche.

Se hizo **hincapié en el aspecto de confidencialidad, resguardo de información y que el taller no era algún medio para sondear o tomar represalias** por parte de los directivos de la organización, que era personal externo, desvinculado a la organización.

Manifestaciones de enfermedad y conflictos expuestos durante la sesión

Migraña

colitis

alopecia

Insomnio

Pérdida de memoria

Dificultades de atención

Conflictos en el grupo familiar primario por escasa atención que generan alteración en el estado de ánimo

Sesión 2: “Reconocimiento”

Sesión 2 "Fomento Reconocimiento personal" (2 participantes)

No se nos notificó que las participantes que habían entrado a la primer sesión ese día ingresaban a las 12:00 y nosotras iniciamos a las 10:00 am.

Se muestra de esta manera ya sea un intento de bloqueo por parte de la organización o un nivel de desinterés evidente por parte de los colaboradoras. (comunicación deficiente). Decidimos recorrer la sesión para iniciar a las 12:00.

Posterior a la presentación los dos participantes que asistieron se mostraron participativos e interesados reconociendo que el día a día los absorbe. (sobrecarga laboral, desgaste psíquico).

Hicieron mención de que probablemente no se habían presentado por que los cortes de productividad se hacen semanales y varios colaboradores dan prioridad en el incremento de sus números por el bono que reciben.

Las miden de forma individual y grupal en el análisis de productividad semanalmente (tensión y demanda constante).

Reconocen que es una buena empresa en donde se gana bien y tienes estabilidad laboral, sin embargo, se les demanda mucha atención.

Reconocen que han logrado continuar porque cuentan con las capacidades para desarrollar su trabajo “es que ya le agarramos la onda”.

Una de las personas que asistió fue el líder de operaciones y comentó que en poco tiempo (3 años) lo habían ascendido a líder y que quería ser gerente. (motivados ambos, reconociendo sus capacidades, cuentan con esquema de carrera interno, otra colaboradora psicóloga le ofrecieron promoverla a futuro para el depto. de R.H.).

Sesión 3: “Reconociendo mi Red de Apoyo”

Sesión 3 "Reconociendo a mi red de apoyo" (5 participantes)

Nos recibió el gerente de la sucursal quien nos explicó que a él no le habían comentado nada y que no nos conocía. Le expliqué que el primer día me habían direccionado con otras dos personas a quien se les había compartido la intención de presentarnos en la sucursal. (comunicación deficiente).

Comentó que nos apoyaría mandando a la gente pero que al menos los que estaba en el área de *banquer* (banco interior) y los líderes no podrían asistir. Solicitó se redujera el tiempo porque estaban muy bajos en número, que si quería me podía prestar al personal 1 hora, solicitó el cambio de día a los días jueves y se quejó de las oficinas centrales que desconocen la operación en campo.

Derivado del acuerdo de reducir los tiempos el gerente mando al personal, el personal se quejó del gerente, refiriéndolo autoritario y poco flexible.

De inicio no se logró apreciar una red de apoyo interna, ya que siempre están en competencia por los clientes, lo que genera ambiente hostil entre los compañeros y dificultades en la generación de redes de apoyo internas.

Al término de la sesión lograron ubicar al menos una figura de apoyo.

Sesión 4: Afrontamiento ante estado de estrés

Sesión 4 "Afrontamiento ante estados de estrés"

El cambio en el número de participantes fue evidente por lo que es posible suponer que el reconocimiento y consideración que se le dio al gerente en la sesión pasada tuvo efecto ya que se incrementó el número de participantes.

Hay 3 colaboradoras que siempre han asistido, en ellas se esta focalizando el taller ya que han recibido el tratamiento completo.

En cuanto a la reducción de días de sesión se reajustó la planeación y las siguientes dos sesiones se unieron para no interferir con las actividades y metas asignadas al personal, sin omitir contenido programado previamente.

Durante la sesión, los colaboradores insistieron en ofrecer pláticas a líderes y gerentes. Solicitud que evidencia inconformidad derivado de la exigencia de meta y sobrecarga laboral, así como del ambiente laboral el cual se ve reflejado en los resultados de la batería de pruebas psicométricas.

Incluso, cabe destacar la omisión del nombre y figura de gerente, priorizando y direccionando con los líderes de la sucursal.

Desconocimiento de apoyo psicológico remoto ofrecido a los colaborades, (Comunicación deficiente)

Sesión 5: Estilos de afrontamiento, prueba posterior y Yoga

Sesión 5 "Estilos de afrontamiento, reconocimiento, prueba posterior y sesión de yoga"

Reconocieron el beneficio de las estrategias de afrontamiento proporcionadas ante situaciones de envidia o conflicto entre colaboradores derivados de las metas individuales.

Se mencionó que ya se habían puesto en práctica y que si habían visto beneficio con "estrategia de evitación". (Lazarus et al. 1986, Billings et al. 1981, Gil Monte y Peiró (1997).

La sesión fue únicamente de mujeres, no hubo participación masculino ni de líderes, refieren "*varones son mas controladores y conflictivos que nosotras*". (acoso-SQT).

Se unió una última participante a la que se le permitió participar sin aplicar la prueba posterior.

Se llevó a cabo la sesión de "yoga relajante" actividad a la que dos de las ejecutivas que habían estado constantes en el taller se les pidió que interrumpieran su participación por que tenía que atender cliente. (se rolan pero no se apoyan, no se perciben redes de apoyo internas sólidas), bajo apoyo de redes y liderazgo negativo, supervisión controlante.

Al final llegó uno de los líderes pero se negó a participar daba la impresión que llegaba a husmear lo que esta haciendo y diciendo.

Resultados batería de pruebas psicométricas posterior al tratamiento

Estadísticos descriptivos

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la prueba posterior al tratamiento, así como los datos sociodemográficos de las participantes con la finalidad de conocer sus características.

Tabla 4.1

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Ilusión por el trabajo

Ilusión por el trabajo	Fr	% válido
Patológico	1	20.0
Baja	2	40.0
Media	1	20.0
Alta	1	20.0
Total	5	100.0

Tabla 4.2

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Desgaste psíquico

Desgaste psíquico	Fr	% válido
Medio	1	20.0
Alto	1	20.0
Patológico	3	60.0
Total	5	100.0

Tabla 4.3

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Desencanto profesional

Desencanto profesional	Fr	% válido
Medio	1	20.0
Alto	3	60.0
Patológico	1	20.0
Total	5	100.0

Tabla 4.4

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Culpa

Culpa	Fr	% válido
Medio	1	20.0
Alto	2	40.0
Patológico	2	40.0
Total	5	100.0

Tabla 4.5

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Síndrome de quemarse por el trabajo

SQT	Frecuencia	% válido
Bajo	1	20.0
Medio	1	20.0
Alto	1	20.0
Patológico	2	40.0

Nota: Para el análisis de índices del síndrome de quemarse por el trabajo se utilizó el instrumento CESQT desarrollado por Gil Monte (2011), con una adecuación y categorización desarrollada por la FES_ZARAGOZA de la UNAM, (2014).

Tabla 4.6

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyo compañeros

Apoyo de compañeros	Fr	%válido
Bajo	3	60.0
Medio	2	40.0
Total	5	100.0

Tabla 4.7

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyo de superiores

Apoyo de superiores	Fr	% válido
Bajo	3	60.0
Medio	2	40.0
Total	5	100.0

Tabla 4.8

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Apoyo global

Apoyo global	Frecuencia	% válido
Bajo	2	40.0
Medio	3	60.0
Total	5	100.0

Nota: El análisis de esta variable se llevó a cabo con la dimensión de estima del instrumento de Contenido del trabajo de Karasek (1997).

Tabla 4.9

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Reconocimiento

Reconocimiento	Fr	% válido
Bajo	1	20.0
Medio	3	60.0
Alto	1	20.0
Total	5	100.0

Nota: se utilizó el apartado de estima del ISTAS21, desarrollado por Moncada et al. (2005).

Tabla 4.10

Frecuencia y porcentaje de la muestra por nivel de Depresión

Depresión	Fr	% válido
Sin depresión	4	80.0
Depresión leve	1	20.0
Total	5	100.0

Nota: La escala BDI-II Beck sigue los puntos de corte del instrumento original con las cuatro categorías en el nivel de depresión presente

Resultados Tercera Fase Análisis Comparativo

Como primera medición se realizó el comparativo en dos tiempos diferentes al mismo grupo con la intención de verificar la efectividad de la intervención y las dimensiones a tratar.

Análisis No paramétrico de Wilcoxon

Se llevó a cabo el comparativo del grupo Cuautla por medio del paramétrico de Wilcoxon el cual se muestra a continuación

REGIÓN	Z	Ilusión por el trabajo pre - ilusión por el trabajo post	Desgaste psiq pre- desgaste psiquico post	Culpa pre- culpa post	Desencanto prof pre-desencanto prof post	SQT pre-SQT post	Apoyo global pre-apoyo global post	Apoyo sup pre-apoyo sup post	Apoyo comp pre-apoyo comp post	Reconocimien to pre- Reconocimien to post	Depresión pre- depresión post
CUAUTLA	Z Sig. asintótica (bilateral)	-.408 ^b	-.271 ^c	-1.214 ^b	-.135 ^c	-.135 ^b	-2.023 ^b	-.135 ^b	-2.032 ^c	-.816 ^c	-1.355 ^b
		.683	.786	.225	.893	.893	.043	.892	.042	.414	.176

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

La finalidad de aplicar el estadístico no paramétrico de Wilcoxon es el de medir si existió algún cambio significativo en alguna de las variables manipuladas.

El cuadro de resultados muestra cambio significativo en la variable de apoyo global con un .043 de significación, así como en apoyo percibido por compañeros con un .042 de significación lo que pudiera estar de acuerdo con la bibliografía revisada, en donde Jacobson (1986, como se citó en Uribe, 2008) y Barrón, et al (2001) hace mención del beneficio que pueden tener las empresas al estimular el factor de apoyo para promover el bienestar y la salud de los colaboradores además de abonar a su productividad.

De igual manera se considera una ligera disminución en el resultado de la escala de Depresión, .176 la cual si bien no está por debajo de 0.05, es el resultado más bajo después de los de apoyo social, estando las tres variables relacionadas favorablemente ya que si

existe un cambio en la percepción de apoyo social se modifica el índice de depresión, beneficiando de esta manera la salud de las trabajadoras.

Cabe destacar que se tuvieron algunas discrepancias entre la planeación y lo que se llevó a cabo en cuanto al número de sesiones y su duración, así como el número de participantes; considerando de manera adicional el doble discurso manejado por parte de la organización, quien otorgó permiso abierto para asistir, sin embargo, no se proporcionaron las condiciones organizacionales y estructurales adecuadas para asistir ya que por ejemplo no se realizó el ajuste a sus metas semanales, situación que imposibilitó la asistencia, lo cual evidencio el insuficiente apoyo por parte de la organización para asistir al taller.

Regresiones lineales

Con la finalidad de dar una mayor certeza estadística al estudio, se desarrollaron regresiones lineales a partir de los resultados arrojados en las correlaciones entre variables.

El desarrollo de las regresiones se basó en los resultados arrojados en las correlaciones y en la prueba posterior de Wilcoxon en donde se arrojó un resultado de .043 de significación asintótica en la variable de apoyo global y .042 en apoyo de compañeros. Con ciertas reservas también se menciona la variable de depresión, la cual arrojó un .176 de resultado.

Modelo 1: Depresión con las demás variables de estudio.

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Desequilibrio esfuerzo-recompensa, apoyo global, apoyo de superiores, apoyo de compañeros, reconocimiento, culpa, desencanto profesional, desgaste psiq, hostigamiento de jefes, hostigamiento de compañeros ,acoso individual de jefes, acoso individual de compañeros, violencia colectiva de jefes, violencia colectiva de compañeros.		Intro

a. Variable dependiente: Depresión

b. Tolerancia = se ha alcanzado el límite .000.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.523	.412	1.973

a. Predictores: (Constante), ERI, ilusión por el trabajo, acoso individual de jefes, apoyo superiores, violencia colectiva de compañeros, reconocimiento, culpa, desencanto profesional, apoyo compañeros, desgaste psiq, hostigamiento de jefes, hostigamiento de compañeros, acoso individual de compañeros, violencia colectiva de jefes, apoyo global

b. Variable dependiente: Depresión

Modelo	Coeficientes ^a		Beta	t	Sig.
	Coefficientes no estandarizados	Error estándar			
(Constante)	2.706	11.167		.242	.809
Hostigamiento de compañeros	.134	.477	.063	.282	.779
Hostigamiento de jefes	-.205	.618	-.076	-.332	.741
Acoso individual de jefes	2.697	1.263	.732	2.135	.037
violencia colectiva de jefes	-2.323	1.451	-.651	-1.601	.114
mobbing individual de compañeros	1.240	.932	.465	1.331	.188
Violencia colectiva de compañeros	-1.337	.977	-.522	-1.368	.176
1 SQT_Desgaste psíquico	6.081	1.885	.557	3.226	.002
SQT_Culpa	.380	1.553	.028	.245	.807
SQT_Desencanto profesional	-.583	1.790	-.045	-.326	.746
Apoyo global	-.479	1.118	-.283	-.428	.670
Apoyo superiores	.450	1.216	.161	.370	.713
Apoyo compañeros	.117	1.274	.031	.092	.927
Reconocimiento	.073	.324	.024	.227	.821
Desequilibrio esfuerzo-recompensa	.178	.194	.127	.918	.362
ERI					

a. Variable dependiente: Depresión

A partir de los resultados arrojados que incluyen todas las variables de estudio a excepción de la subescala de ilusión por el trabajo que no arrojó relación significativa con la variable de depresión, se muestra tabla de coeficientes, los cuales cuentan con un margen de error de 1.9 en la escala de Durbin-Watson, en la regresión global es posible apreciar que los mayores predictores que arroja el modelo son la subescala de desgaste psíquico con un .002 y el acoso laboral por parte de los jefes que arrojó .037.

Tal como lo menciona Crog (1996, como se citó en Trujillo et al. 2007), las personas amenazadas, acosadas o difamadas son víctimas psicológicas, para ser más concretos, Gonzalez de Rivera (2002, como se citó en Trujillo et al. 2007) menciona que los cuadros clínicos que puede presentar la víctima de acoso se pueden clasificar como depresivos y de estrés-ansiedad; por lo que con las afirmaciones de los expertos es posible corroborar

la relación contundente y predictora del acoso de superiores y el desgaste psíquico para el desarrollo de cuadros depresivos en los subordinados.

Modelo 2: Depresión con el Síndrome de Quemarse por el Trabajo con subescalas

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
2	Global SQT, desencanto profesional, culpa, desgaste psíquico b		Intro

a. Variable dependiente: Depresión

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo ^b				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Durbin-Watson
2	.663 ^a	.440	.410	1.975

a. Predictores: (Constante), Global SQT, desencanto profesional, culpa, desgaste psíquico

b. Variable dependiente: Depresión

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
2	(Constante)	1.152	1.372		.840	.404
	Desgaste psíquico	7.420	1.745	.680	4.253	.000
	Culpa	.962	1.812	.070	.531	.597
	Desencanto profesional	-1.050	1.703	-.080	-.617	.539
	Global SQT	-.040	.949	-.008	-.042	.967

a. Variable dependiente: Depresión

El modelo 2 cuenta con un margen de error de 1.97 en la escala de Durbin y con los resultados arrojados en la regresión es posible corroborar el índice predictivo entre la subescala de desgaste psíquico con la variable de depresión, únicamente con esta subescala se arroja un resultado predictivo con .000 y un coeficiente estandarizado Beta de

.680. Con este resultado es posible confirmar que el desgaste psíquico es predictivo ante la presencia de depresión arrojada en la muestra de estudio, mismo con coincide con el modelo 1 antes mostrado.

Tal como lo menciona Patlán et al. (2019) para el caso del síndrome de quemarse por el trabajo, el factor de agotamiento o desgaste tiene un efecto en los trastornos de sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y en la depresión, por lo que los predictores antes señalados corroboran la relación del desgaste psíquico con los niveles de depresión que arroja la muestra de estudio.

Modelo 3: Depresión con Desequilibrio de esfuerzo y recompensa

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
3	ERI ^b		Intro

a. Variable dependiente: Depresión

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo ^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Durbin-Watson
3	.532 ^a	.283	.273	1.822

a. Predictores: (Constante), ERI

b. Variable dependiente: Depresión

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
3	(Constante)	-17.844	4.732		-3.771	.000
	ERI	.744	.134	.532	5.542	.000

a. Variable dependiente: Depresión

Con los resultados arrojados en el presente modelo que cuenta con un margen de error 1.82 de acuerdo con la escala de Durbin, es posible corroborar los niveles de desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa percibidos como predictor de la depresión en las empleadas del sector bancario.

Tal como lo menciona Campbell et al. (2011) la hipótesis clave del modelo ERI es el desbalance entre los esfuerzos y las recompensas que produce tensión y mala salud en los empleados, por lo que se corrobora la relación predictora entre el desequilibrio del esfuerzo y le recompensa percibida en las participantes de la muestra con la variable de depresión.

Modelo 4: Depresión con Apoyo Social

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
4	Apoyo compañeros, apoyo de superiores, apoyo global		Intro

a. Variable dependiente: Depresión

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo ^b				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Durbin-Watson
4	.368 ^a	.136	.102	1.881

a. Predictores: (Constante), Apoyo compañeros, apoyo de superiores, apoyo global

b. Variable dependiente: Depresión

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
4	(Constante)	25.736	5.368		4.794	.000
	Apoyo global	-1.516	1.317	-.895	-1.151	.253
	Apoyo de superiores	1.182	1.419	.424	.833	.407
	Apoyo compañeros	.646	1.453	.171	.445	.658

a. Variable dependiente: Depresión

A pesar de que la variable apoyo y sus subescalas arrojaron correlaciones inversas significativas con la variable de la depresión, no arrojó una relación predictora significativa en la presencia de la depresión entre las participantes de la muestra de estudios.

Sin embargo, es comprensible el resultado ya que, si bien el apoyo no es predictor para la presencia de la depresión, si es un elemento que se suma de manera inversa en la mitigación en los niveles de depresión de la población explorada, tal como los demostraron las correlaciones y la prueba de wilcoxon realizadas en donde el apoyo social fue la variable que presentó cambios significativos.

Modelo 5: Depresión con Acoso Laboral

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
5	Violencia colectiva de compañeros, acoso individual de jefes, hostigamiento de jefes, hostigamiento de compañeros, acoso individual de compañeros, violencia colectiva de jefes b		Intro

a. Variable dependiente: Depresión

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
5	.476 ^a	.227	.163	8.74284	1.898

a. Predictores: (Constante), Violencia colectiva de compañeros , acoso individual de jefes, Hostigamiento de jefes, Hostigamiento de compañeros , acoso individual de compañeros, violencia colectiva de jefes

b. Variable dependiente: Depresión

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
5	(Constante)	5.881	1.284		4.579	.000
	Hostigamiento de compañeros	.501	.525	.234	.954	.343
	Hostigamiento de jefes	.490	.594	.181	.825	.412
	Acoso individual de jefes	3.632	1.359	.986	2.672	.009
	Violencia colectiva de jefes	-3.332	1.514	-.933	-2.201	.031
	Acoso individual de compañeros	1.905	1.040	.714	1.832	.071
	Violencia colectiva de compañeros	-1.578	1.130	-.616	-1.397	.167

a. Variable dependiente: Depresión

El modelo 5 cuenta con un margen de error de 1.89 en la escala de Durbin y con los resultados arrojados en la regresión es posible corroborar la relación entre la subescala de acoso individual por parte de jefes, la violencia colectiva ejercida también por los jefes con la variable de depresión, se arroja un resultado predictivo con dichas subescalas con un .009 y 0.031 respectivamente, coeficiente Beta de 0.986 para acoso individual de jefes y -.933 para la subescala de violencia colectiva por parte de jefes.

Análisis y discusión

A partir del análisis de los resultados cuantitativos, así como del análisis de contenido y la experiencia en las sesiones del taller impartido, es posible identificar una organización hermética, con estructura organizacional rígida patriarcal con supervisión

controlante en donde las colaboradoras se encuentran limitadas para el desarrollo de otras actividades que sean ajenas a la productividad que les demanda la organización.

Tomando como punto de partida la variable de la depresión, resulta importante mencionar que el 26% de la muestra de estudio arrojó índices de la variable de depresión, por lo que estamos considerando a un poco más de un cuarto de la población de estudio con alteraciones en su estado de salud mental.

Considerando el estudio realizado por el OIT (2000), antes de la pandemia, mencionaba en sus resultados que la incidencia de los problemas de salud mental va aumentando hasta el punto de afirmar que uno de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio.

Para el caso de México, con la pandemia la depresión se incrementó a más del doble con una cifra actual de 3.6 millones de personas adultas con depresión en el país de acuerdo con Secretaría de salud (2023), dato que es posible corroborar con el porcentaje que arroja la muestra de estudio ya que casi un cuarto de la muestra arroja algún índice de depresión.

Enfocando la atención en la crisis sanitaria mundial desatada por el SARS COVID-19, periodo en el que se llevó a cabo la investigación, las condiciones ambientales en cuanto a salud, seguridad y bienestar físico, económico y social se vieron alteradas por lo que tal situación fue un estresor más para las participantes del estudio, además de ser generador de nuevos factores de riesgo psicosocial.

Con el afán de adaptarse a las condiciones socioambientales en cuanto a dinámica y relaciones comerciales, se desarrollaron nuevas posiciones laborales para hacer frente a la contingencia, motivo por el que se generó la modalidad de atención al cliente de manera remota, por lo que los empleados sin considerarlo de esa manera se volvieron rivales y

competencia directa de sus propios compañeros de atención a clientes en sucursal, generándose de esta manera mayor estrés, rivalidad y menor integración de equipos de trabajo, tal como se expuso en las sesiones del taller en donde refirieron que se la pasaban *“comiéndose entre nosotros”*.

Por lo que es viable mencionar a las condiciones ambientales y sociales de ese momento como generadoras de nuevos riesgos psicosociales, generadoras de incremento en niveles de estrés.

En cuanto a las correlaciones entre las variables fue posible corroborar un cambio significativo posterior al tratamiento en la variable de apoyo social, así como la depresión la cual arrojó el dato más cercano al 0.05 después del apoyo, por lo que se podría suponer que a partir del fortalecimiento del apoyo social, es viable influir en el bienestar de las colaboradoras para disminuir índice de depresión fortaleciendo factores protectores.

Por otro lado, es posible corroborar parte de los hallazgos arrojados en el estudio encabezado por Miranda et al. (2016) el cual afirma que las mujeres de 38 años o menos dedicadas a servicios asistenciales presentan el síndrome de quemarse por el trabajo; este estudio coincide con el rango de edad con la muestra de estudio.

Llama la atención los resultados arrojados en la variable del síndrome de quemarse por el trabajo, donde Ortiz y Arias (2008) así como Maslach (2012) mencionan que las mujeres tienden a presentar mayores índices de dicho síndrome y específicamente, mayor desgaste emocional; en dichas variables la muestra de estudio arrojó presencia del 65% del síndrome de quemarse por el trabajo y 65% de presencia de desgaste psíquico, subescala donde 10 de las participantes arrojaron resultado patológico.

La variable dependiente, depresión, arroja una correlación significativa con la mayoría de las subescalas que integran el síndrome de quemarse por el trabajo,

presentando una mayor correlación con el desgaste psíquico en donde arroja una correlación positiva de .657 de significación, seguida de la culpa con un .419 y con el desencanto profesional arrojando .405. En cuanto a la subescala de ilusión por el trabajo no presenta una correlación significativa arrojando un -.095.

Por lo que es posible confirmar que dentro de la población de estudio existe la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo en un porcentaje considerable ya que se arroja 65% de prevalencia con 45% de desencanto profesional, 50% de sentimientos de culpa, 68.9% de inadecuada ilusión por el trabajo y 65% de desgaste psíquico en diferente escala, detectando a 13 participantes en nivel patológico en presencia del síndrome y a 10 en nivel patológico en presencia del desgaste psicológico, considerando así a este grupo en riesgo de salud.

De igual manera se muestra una correlación significativa con el desequilibrio de esfuerzo-recompensa en donde arroja un .444 de significación, ya que el 35% de la muestra arrojó un alto y muy alto desequilibrio percibido entre el esfuerzo y la recompensa lo que podría ser un área de oportunidad importante de atención al sector de servicio al cliente.

En cuanto a los factores protectores vinculados con la variable dependiente, es posible considerar al factor de apoyo social como elemento a incluir en propuestas encaminadas al bienestar de los colaboradores ya que dicho factor si presentó cambio posterior a la intervención realizada, se robustecieron las relaciones interpersonales entre los compañeros y muy probablemente funge como amortiguador ante factores de riesgos que a su vez se muestran como desencadenantes de alteraciones en la salud de los empleados, tal como menciona Bilbao et al. (1999) quienes afirman que el apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral en distintas maneras y, con ello, mejorar indirectamente la salud. Por ejemplo: los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales.

Lo anterior queda comprobado con las correlaciones con el apoyo social que muestra una correlación significativa inversa con la mayoría de las variables consideradas en el presente estudio, a saber, con $-.331$ con la variable de depresión, con la escala de Desequilibrio esfuerzo-recompensa de ERI arrojó $-.370$, con la subescala de desgaste psíquico del SQT $-.370$, con el resultado global del síndrome de quemarse por el trabajo $-.363$, con la percepción de violencia colectiva entre compañeros arrojó $-.383$, con la percepción de acoso entre compañeros $-.376$ y con la subescala de hostigamiento por parte de compañeros $-.434$ de significación inversa.

Se muestra una correlación significativa en la mayoría de las variables de estudio con el apoyo social, sin embargo, éste no se percibe con una promoción adecuada ya que el 46.3% arroja mediano apoyo social percibido, el 75% de mediano a alto apoyo por parte de sus jefes y 65.1% mediano apoyo por parte de sus compañeros.

En cuanto a las variables de hostigamiento, acoso y violencia colectiva en los centros de trabajo los resultados arrojaron números significativos en cuanto a presencia de violencia y maltrato en el centro de trabajo, efectuado por parte de los jefes o superiores, pero también por parte de los mismos compañeros de trabajo. El 7.5% de las participantes se han sentido hostigadas, acosadas y violentadas por parte de sus compañeros de trabajo, de las cuales el 5% se ha sentido acosada por su jefe, el 6.3% se ha sentido violentada por su jefe o superior y el 8.8% se ha sentido hostigada por la misma figura.

En las regresiones lineales efectuadas fue posible corroborar en el modelo 1 y 5 la relación predictora del acoso laboral por parte de los jefes y violencia por parte de los jefes en la presencia de índices de depresión en las participantes de la muestra de estudio, lo que también se muestra como área de oportunidad en cuando a intervenciones o programas futuros que pudieran implementarse con la finalidad de reducir sus índices de depresión entre sus colaboradoras, así como para el incremento de productividad y

bienestar de su personal, en el giro bancario o en cualquier giro relacionado con la atención a clientes.

Resulta importante mencionar que cuando se llevaron a cabo las sesiones del taller en una de las sucursales de Cuautla, las participantes verbalizaron la tensión y presión que ejercen los diferentes jefes que tienen, todos los jefes o figuras de autoridad son del sexo masculino y en todas las sesiones que se llevaron a cabo estuvieron al pendiente de la información que se nos compartía por parte de las participantes, y en algunas ocasiones estuvieron presentes tal como se describió en la sección del taller de fortalecimiento psicológico, algunas otras les llamaban para que dejaran la sesión, son tres los jefes que tienen y de los que reciben comentarios e instrucciones de manera simultánea.

Conclusiones

Con los resultados obtenidos se acepta la H_1 , ya que a partir del análisis estadístico descriptivo podemos afirmar que en la muestra de estudio perteneciente al sector bancario del estado de Morelos está presente el síndrome de quemarse por el trabajo y todas sus subescalas, desequilibrio de esfuerzo y recompensa, además de confirmar que han sido víctimas de violencia y acoso laboral en su centro de trabajo, factores que han repercutido en su estado de salud mental, el cual se ve demeritado a consecuencia de los niveles de depresión que arrojó la muestra, la cual a pesar de ser una muestra representativa, no deja de mostrar datos importantes para estudios posteriores.

De igual manera se confirmó que las integrantes de la muestra presentan alto índices de desgaste psíquico, que aunado a la violencia laboral buscan destruir la resistencia de la víctima por medio del deterioro de su rendimiento y el desempeño del trabajador mediante trampas, desestabilizándolo psicológicamente, Trujillo et al. (2007).

El apoyo social como factor psicosocial protector es un elemento estratégico para promoverlo con la finalidad de disminuir el malestar entre los integrantes de la organización ya que este factor reduce el estrés, mejora la salud y amortigua o modera el impacto del estrés laboral, Bilbao et al. (1999).

De acuerdo con Maslach (2012), Amigo et al, (2014), Gonzalez (2021) el síndrome de quemarse por el trabajo se encuentra presente en los trabajos relacionados con atención a clientes, por lo que en el giro laboral bancario es común que se presente dicho síndrome y tal como se evidenció, el estado de Morelos no es la excepción.

A partir de los resultados, análisis y discusión podemos confirmar por un lado la teoría de los orígenes y características del síndrome de quemarse por el trabajo y por el otro, su presencia incluyendo las dimensiones desarrolladas por Gil Monte (2003).

De igual forma es posible concluir que las empleadas del sector bancario presentan desgaste psíquico y desencanto profesional además de sentimientos de culpa, ya que de acuerdo con Gil Monte (2003, como se citó en Gonzalez 2021) el síndrome es la sensación de la persona trabajadora de realizar de manera inadecuada su trabajo y las relacionarse sociales que establece con las personas que atiende, además de sentirse agotadas a nivel emocional por el desarrollo de sentimientos negativos, actitudes, conductas distantes y culposas, tal como arrojó la muestra de estudio.

En este punto vale la pena retomar la variable de acoso donde, de acuerdo con Piñuel et al. (2015) la culpa es uno de los elementos que conforma el proceso psicológico y grupal del acoso, esta dimensión de culpa también se encuentra presente en el síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que es posible visibilizar un entorno laboral cargado de desgaste mental y emocional el cual evidentemente está vinculado con sentimientos de

culpa por las emociones que genera y a su vez con los niveles de depresión que están presentes en la población de estudio.

De igual forma parece importante mencionar que las condiciones laborales y ambientales persisten en el centro de trabajo por lo que los estados de estrés en el personal se vuelven crónicos así como el desgaste psíquico, aunado a esto las condiciones, dinámica y cultura laboral obstaculizó el desarrollo de la intervención y la participación del personal tal como se tenía planeado, impidiendo un cambio significativo en la muestra de estudio y en el análisis estadístico con la prueba de Wilcoxon.

Por tal motivo es posible concluir que las condiciones del trabajo y los factores de riesgo psicosocial presente son las promotoras de la enfermedad presente en su personal, tal como se obtuvo en los modelos aplicados en donde fue posible confirmar que el acoso y violencia laboral son predictores ante la presencia de depresión arrojada en la muestra de estudio, dato que puede ser fundamental para el desarrollo de estrategias para disminuir índices de enfermedad mental, específicamente la depresión por medio de la atención y prevención de la violencia en los centros de trabajo del giro bancario y de atención a clientes.

Vale la pena reconocer el cambio benéfico que se obtuvo al promover la percepción del apoyo social entre las participantes, dato a considerar como fundamental en el desarrollo de estrategias para disminuir y prevenir enfermedades mentales como la depresión, considerando que para que haya una remisión en los índices de enfermedad arrojados en la muestra de estudio es imperante un cambio desde la organización con la promoción de factores protectores como el apoyo social, el cual no altera su estructura sino por el contrario, la fortalece.

Recomendaciones y limitaciones

Por la cuestión del apoyo en cuanto a la disposición de las redes de comunicación institucional no se tuvo inconveniente ya que los directivos proporcionaron el recurso electrónico necesario para la distribución de la información en todas las redes de comunicación para llegar a todo el personal adscrito en Morelos, sin embargo, fue limitada la disposición para que asistieran las empleadas al taller ya que éste se realizó durante su jornada laboral, lo que les implicaba que descuidaran su zona de trabajo, por lo que se sugiere desarrollar el taller en modalidad presencial y virtual que les permita revisar las sesiones en algún otro momento que no interfiera con su jornada de trabajo.

De igual forma proporcionaron el recurso para proyectar las presentaciones en la sala de junta donde se llevaron a cabo las sesiones del taller de fortalecimiento.

Una de las limitaciones más evidente fue la organización de los tiempos y el rol del personal para que las mismas personas pudieran asistir a los talleres, por lo que se recomienda ampliamente solicitar los roles por día que tienen las personas interesadas en asistir al taller o la actividad propuesta de intervención en el centro de trabajo.

Es posible afirmar la presencia de los factores protectores del reconocimiento, el apoyo social de jefes y el apoyo social de compañeros de trabajo, aunque en escala mínima, por lo que se muestra como área de oportunidad para fortalecer en el sector bancario como primer nivel de intervención en el sector.

Se recomienda en segundo lugar de intervención preventiva llevar a cabo diferentes talleres enfocados en mejorar las dinámicas interpersonales entre el personal planeándolas de acuerdo a la posición que ocupan los participantes con la finalidad de evitar sesgos en la participación y la información que se llegase a compartir, ya que de manera interna puede ser un impedimento en el flujo de información de las empleadas y empleados por el hecho

de que estén los jefes y directivos, sucediendo lo mismo de manera inversa, es decir, con las jefaturas, por lo que se recomienda programar talleres para el personal de acuerdo con la posición jerárquica para que esto no influya en la asistencia o en el flujo de información entre los participantes.

Se sugiere como tercer nivel de intervención el desarrollo de programas de intervención enfocado en áreas de oportunidad detectadas, dicha programación se sugiere se desarrolle alineado a la estructura y dinámica organizacional con la intención de fortalecer la percepción de apoyo y a su vez, disminuya el índice de acoso y violencia laboral.

Referencias bibliográficas

- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., Ledesma, J. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicotema*, 26(2), 222-226.
- Arias, F. (2017) *Metodología de la investigación* (pp. 312-342) Ed. Trillas.
- Arias, F. (2015). Análisis de las Características Psicométricas del Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa en una Muestra de Mujeres Mexicanas. En Juárez, A. (Ed.), *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*, 65-84.
- Arias, F, Gonzalez, M. (2012). Cap. 3. Modelo estructural del agotamiento profesional (burnout): un estudio en personal de educación. En Arias, F., Juárez. A. (coords). *Agotamiento profesional y estrés; hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*. (pp. 66-92). México: Ediciones Miguel Ángel Porrúa.
- Arias, F. (2017) Tercera parte, intervención. Las relaciones sociales y su influencia en la autoestima, el entorno y la salud física y mental. En Arias, F. (coord.). *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*, (pp.609-628). México: Juan Pablo editor.

Arias, F. (3, 4 y 5 de octubre de 2018) El modelo de esfuerzo recompensa y el de inmersión (*engagement*) entre trabajadores de diversas organizaciones. [Ponencia]. XXIII congreso internacional de contaduría, administración e informática. Ciudad universitaria. Ciudad de México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>

Ato. M., Vallejo, G., (2011) Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales de Psicología*. 27(2), 550-561. ISSN: 0212-9728. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16720051031>

Barling. J, (2012) La Violencia en el lugar de trabajo. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Factores psicosociales y de organización. [Versión electrónica]. Recuperado de <https://www.insst.es/tomo-ii>

Barrón, A., Sánchez, E., (2001) Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*. 13 (1). 17-23. ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG.

Barrio, J.A., & García, M.R., & Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación* 1(1) 37-48 ISSN:0214-9877. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>

Benjet, C., Casanova, L., Borges, G., Medina-Mora, M. (2013). Impacto de los trastornos psiquiátricos comunes y las condiciones crónicas y físicas en el

individuo y la sociedad. *Salud Pública de México 60 aniversario 1959-2009*. 55(3) 248-256. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v55i3.7207>.

Bilbao, J., Daza, F., (1999) El apoyo social. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España 439.

Blanch, A., Aluja, A., Biscarri., J (2002). Síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout) y estrategias de afrontamiento: Un modelo de relaciones estructurales. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 18 (1), 57-74. ISSN: 1576-5962. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317661003>

Blanco, A. (2014) Bernardino Ramazzini y su entorno: Pensamiento, Ciencia y Medicina en el tránsito del Barroco a la Ilustración. *Medicina y Seguridad del Trabajo* versión digital ISSN 1989-7790 versión impresa ISSN 0465-546X. 60(2) Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000600003>

Boletín Cámara de diputados LXV legislatura (2023) *Avalan en comisión actualizar las tablas de enfermedades de trabajo y valuación de incapacidades permanentes*. (Nro.4095) Gobierno de México. Recuperado de <https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/index.php/boletines/-avalan-en-comision-actualizar-las-tablas-de-enfermedades-de-trabajo-y-valuacion-de-incapacidades-permanentes>

Boletín Dirección general de comunicación social. (2022) *Los mexicanos, los más estresados en el mundo*. (Nrd.UNAM-DGCS-305) Ciudad universitaria, México. Recuperado de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2022_305.html

Campbell, J., Tetrick, L. (2011) *Handbook of Occupational Health Psychology*. 46-51. British library cataloguing.

Diario oficial de la Federación (2018) Norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención. *Secretaría de Gobierno*. México.

Engels, F. (1876) *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*. Alejandría. Recuperado en <https://www.elejandria.com/libro/descargar/el-papel-del-trabajo-en-la-transformacion-del-mono-en-hombre/friedrich-engels/488/643>

Enrinar, V. (2023) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con la salud física y mental. *En Gaceta Facultad de medicina. Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de <https://gaceta.facmed.unam.mx/index.php/2023/06/08/factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-y-su-relacion-con-la-salud-fisica-y-mental/>

Escobar, J., Bonilla-Jimenez, F. (2011) Grupos focales una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de psicología* 9(1) 51-67.

- García, B., Maldonado, S., Ramirez, M., Lozano M. (2013) Diagnóstico del estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos. *Global conference of business and finance proceedings*. 8(1). 1350-1358. ISSN 2168-0612.
- Gibb, A. (1997) Focus group. *Social research up-date*, Sociology at Surrey. 19. 5 (2), 1-8.
- Gil Monte, P., Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativas para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. 15(2) 261-268. ISSN: 0212-9728.
- Gil Monte, P. (2003) Burnout Syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 19 (2) 81-197 ISSN: 1576-5962. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211318052004>.
- Gil Monte, P., Zuñiga Caballero, L. (2009) *Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos*. 9(1). 169-178. ISSN: 1657-9267. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a14.pdf>
- Gil Monte, P., Olivares, V., Montaña, R., Barreara, R., Fredes, D., Figueiredo-Ferraz, H. (2018) Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en profesionales de servicios.

Interciencia, 43(6). 417-424. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/339/33957447004/html/>

Gonzalez, E. (2021) La evaluación de los riesgos psicosociales en el mundo laboral actual, digital, ecológico e inclusivo: desafíos jurídicos y de operatividad práctica. *Comares*. 88-101 ISBN: 978-84-1369-263-0.

Hamui-Sutton, A., Varela-Ruiz, M. (2013) La técnica de grupos focales. Elsevier. Metodología de investigación en educación médica. *Investigación en educación médica* 2 (1), 55-60. ISSN: 2007-5057.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018) Tasa de personal ocupado sector servicios financieros y de seguros en Morelos. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?t=18&ag=17>

Jacobson, D. (1986). Types and Timing of Social Support. *Journal of Health and Social Behavior* 27 (3) 250–264. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/2136745>.

Juárez, G. (2008). Efectos psicológicos del trabajo: su concepción y hallazgos en algunos centros ocupacionales en México. *Revista Salud Pública y nutrición*. 9(3) Recuperado de <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/218/0>

Lazarus, R. S (2000). *Estrés y emoción, manejo e implicaciones en nuestra salud*. Desclée De Brouwer. (pp. 139-148).

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.

Lazarus, R., Folkman S. (1984) *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing Company. (pp. 17-19, 22-24, 31, 117, 141, 148-151).

Levaggi, V. (2004) *¿Qué es el trabajo decente?* Organización internacional del trabajo. Recuperado de [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS LIM 653 SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm).

Letelier G., Navarrete E., Farfán, C. (2014) Síndromes organizacionales: mobbing y burnout, *Revista Iberoamericana de Ciencias* 1(1) 30 ISSN 2334-2501

Llaneza. F. (2016). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales: casos prácticos*. Aranzadí, S.A. (pp. 78, 250-252, 280, 319-327, 400).

Macías, M., Fernández, J., Hernández, R., Cueto, A., Rancaño, I., Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. *Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo «Desequilibrio esfuerzo-recompensa»*. 120(17). 652. DOI: 10.1157/13047317.

Maslach, C. (2012) Burnout. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Factores psicosociales y de organización. [Versión electrónica]. Recuperado de <https://www.insst.es/tomo-ii>

Mayo, E. (1934) *The human problems of an industrial civilization*. Short reviews.
Nature publishing group.

Miranda-Lara VR, Monzalvo, G., Hernández, B., Ocampo, M. (2016) Prevalencia del
síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de
salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 24(2) 115-22.

Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., Kristensen, T. (2005) ISTAS21: Versión en
lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ).
En Arch Prev Riesgos Labor. 8(1). 18-29.

Mondragón, L. (2023) Actualiza el pleno tabla de enfermedades laborales; ya incluye
depresión, estrés y ansiedad. *Revista Cámara periodismo legislativo*.
Recuperado
de [https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/revista/index.php/a-
profundidad/actualiza-el-pleno-tabla-de-enfermedades-laborales-ya-
incluye-depresion-estres-y-ansiedad](https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/revista/index.php/a-profundidad/actualiza-el-pleno-tabla-de-enfermedades-laborales-ya-incluye-depresion-estres-y-ansiedad)

Morales, F. (2020, febrero, 17) Depresión, el silencioso enemigo de la productividad
laboral del que hay que hablar. *El economista*.

Morrison, V., Bennette, P. (2008). *Psicología de la Salud*. Pearson editores España,
pp. (185-203) ISBN: 978-84-8322-343-7.

Nava, M., Arias, F., Brito, J. (2017) Segunda parte, intervenciones. Mejoría del trato digno a usuarios en centros de salud mediante la capacitación: diagnóstico y evaluación de resultados. En Arias, F. (coord.). *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*, (pp.523-543). Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/333321465>

OIT/OMS (1984) Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; Ginebra. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Autor. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OIT (1996) Trabajo decente, Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente. Autor. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>

OIT (1999) Oficina internacional del trabajo. *Memoria del Directos General: Trabajo Decente*. 87ª reunión. ISBN: 92-2-310804-7. ISSN 02513226. Autor. Recuperado de <http://www.oit.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm#Empleo%20e%20ingresos>

OIT (2000) *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido*. Autor. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang-es/index.htm

OIT (2016) *Estrés en el trabajo*, un reto colectivo 5-8 16. Autor. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

OMS (2004) Promoción de la salud mental; conceptos, evidencia emergente, práctica. Ginebra, Autor. Recuperado de <https://www.alansaludmental.com/promoci%C3%B3n-y-prevenci%C3%B3n-en-sm/documentos-oms-sobre-promoci%C3%B3n-y-prevenci%C3%B3n-en-sm/>

OMS (2010) *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. Ginebra, Autor. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428?locale-attribute=es&>

OMS (2021) Salud mental. Ginebra, Autor. Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/mental-health#tab=tab_1.

OMS/OPS (2017) “Depresión: hablemos”, dice la OMS, mientras la depresión encabeza la lista de causas de enfermedad. Washington. Autor. Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13102:depression-lets-talk-says-who-as-depression-tops-list-of-causes-of-ill-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Ortiz, J., Arias, F. (2008). Factores psicosociales de agotamiento profesional (síndrome de *burnout*) en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. En Uribe, F. (ed) *Psicología de la salud ocupacional en México. Factores psicosociales, carga mental, desgaste ocupacional, y su medición (burnout), implicaciones económicas, prácticas gerenciales, compromiso organizacional, empoderamiento, acoso en el trabajo (mobbing), antropología y estrés, globalización y salud en el trabajo*. pp. 87-118. UNAM.

Pando, M. (2012) Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Scielo 18* (1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100004

Pando, M. (2011). *En México: 8 de cada 10 trabajadores han sufrido mobbing*. [Ponencia]. Encuentro Internacional de Salud Ocupacional. Universidad de Guadalajara. Recuperado de <https://www.udg.mx/es/noticia/en-mexico-8-de-cada-10-trabajadores-han-sufrido-mobbing>

Patlán, J. (2020) ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde una teoría fundamentada. *Psicología desde el caribe 37*(2) 31-67.

Patlán, J. (2019) Efectos de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público *RECAI 8*(21) 20-47.

Peña, L.; Valerio, R. (2007) Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo burnout en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y Sociedad* XXXII(4) 646-647 ISSN: 0378-7680. Recuperado de <https://www.redalyc.org/artículo.oa?id=87032406>

Pérez, J. Martín, F. (1999) El apoyo social. *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo* Centro Nacional de condiciones del trabajo 439 1-7.

Piñuel, I., García. A. (2015) *La evaluación del mobbing, como peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. p. 22, 45-48. Sb editorial.

Puerta, P., Juliana, V., Padilla. D., Dancy, E. (2011). Terapia cognitiva- conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte. *Duazary* 8(2) 251-257 ISSN: 1794-5992 Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156315016>

Quiceno, J. Vinaccia, S. (2007) Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología* 10(2) 117-125 ISSN: 0123-9155. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>.

Roca, E. (2012). Teoría cognitivo conductual de Fennell para la baja autoestima. *Hospital Clínico Valencia España*. Disponible en: <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>.

Ruano, M. (2013) Técnicas en psicodrama individual. *Colegio oficial de Psicología de Andalucía Occidental* 23(3) 413-420 ISSN 0213-3334.

Ruiz, M.A., Diaz, M., Villalobos, A. (2012) *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales* Biblioteca de psicología 363-369 ISBN: 978-84-330-2535-7.

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2008) *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. Mc Graw Hill. 388.

Sandoval J., Gómez, G., Fernández, L., Torres, A. (2019) *Factores, riesgos psicosociales y temas emergentes en el trabajo: Crítica a los enfoques convencionales y a la llamada psicología positiva*. 58-59, 103-105 UNAM, FES Zaragoza, Cdmx.

Sandoval, J., Tovalín, H. Unda, S., (2014) Taller Uso de la batería de factores psicosociales a psicólogos de recursos humanos de PEP. UNAM FES Zaragoza, Cdmx.

Sanz, J., García, V., Paz, M., Espinosa, R., Fortún, M., Vázquez, C., (2005) Adaptación española del inventario para la depresión de Beck-II, Propiedades psicométricas en pacientes con trastornos psicológicos. *Clínica y Salud*. 16 (2) 2005 121-142 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1806/180616104001.pdf>

Schwab, K. (2016). The fourth industrial revolution: what it means, how to respond. *World economic fórum*. Recuperado de

<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>

Secretaria de salud (2023) *En México, 3.6 millones de personas adultas padecen depresión.* México. Autor Recuperado de <https://www.gob.mx/salud/prensa/008-en-mexico-3-6-millones-de-personas-adultas-padecen-depresion?idiom=es#:~:text=En%20M%C3%A9xico%2C%203.6%20millones%20de,Salud%20%7C%20Gobierno%20%7C%20gob.mx>

Seyle, H. (1974). *Stress without distress*. 23-43. Ed. Lippincott and Crowell.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low reward conditions. *Journal of occupational health psychology* 1(1) 27-41 DOI: [10.1037//1076-8998.1.1.27](https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27)

Siegrist, J. (21 Mayo-23 Julio 2021). *From work stress to mental and physical disease; what we know and what can we do.* [Ponencia]. Ciclo especializado de formación trabajo, salud y estrés SURA Universidad de los Andes, Perú. Recuperado de <https://youtu.be/OM8R-pi3ezo>

Siegrist, J., Li, J., Montano, D. (2014) *Psychometric properties of the effort-reward imbalance questionnaire.* Department of Medical Sociology, Faculty of Medicine, Duesseldorf University, Germany. Recuperado de <https://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Fuer-Patienten-und-Besucher/Kliniken-Zentren->

Stearns, P. (2016) Ambiente laboral en la revolución industrial. En *Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México* 15-19 ISBN: 9786078455041

Toledo. M. (2020) México el país con mayor estrés laboral Instituto Mexicano del Seguro Social [IMS] Recuperado de <https://idconline.mx/laboral/2020/02/17/depresion-y-productividad-laboral-un-problema-de-las-organizaciones>

Tovalín, H., Rodríguez, M. (2015). Cap. 5 Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En Juárez, A. Camacho, A. (Coord.), *Reflexiones teórico-conceptuales de los psicosocial en el trabajo* (pp. 95-112). México Juan Pablo Editor.

Trujillo, F., Valderrabano, M., Hernández, R. (2007) Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar* 17 (29) 71-92.

Topa-Cantisano, G., Morales-Rodríguez J.F (2007) Burnout e identificación con el grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales, *International Journal of Clinical and health psychology*, 7(2) 337-348 Miguel Ángel Porrúa.

Topa-Cantisano, G., Depolo, M. Morales-Rodríguez J.F (2007) Acoso laboral: metaanálisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias, *Psicothema*, 19(001) 88-94 (versión en línea) ISSN: 1886-144X.

Unión general de trabajadores y trabajadoras de Madrid [UGT] (2011). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en bancos y cajas, observatorio de riesgos psicosociales* 21-36. España Autor Recuperado de: https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galeria%20Publicaciones/2010%20Guia%20Prevencion%20riesgos%20psicosociales%20bancos%20y%20cajas.pdf

Universidad UNADE (2020) *¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow?* Recuperado de <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Uribe, F. (2008) *Psicología de la salud ocupacional en México*, pp. 87-118, 239-248 UNAM.

Uribe, F. (2016) *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* pp. 55 Manual Moderno.

Anexos

Formato Carta de Consentimiento Informado (CCI)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este estudio forma parte de un proyecto de investigación el cual tiene como objetivo medir factores de riesgo psicosocial, así como factores que apoyan al bienestar físico y emocional de las trabajadoras, manifestaciones de enfermedad física o psicológica y la presencia del síndrome de quemarse, entendiéndolo como el agotamiento y desgaste extremo por el trabajo en las empleadas del sector bancario del Estado de Morelos.

Este proyecto cuenta con el aval del comité de Ética en Investigación del Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología ubicado en Pico de Orizaba No. 1. Col. Los Volcanes Cuernavaca, Mor. C.P. 62350. para informes de dictamen y vigencia, escriba al correo cei.citpsi@uaem.mx

Este estudio está a cargo de la Lic. Eneida Zayhuri Villalobos Sánchez, estudiante de la maestría en Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, asesorada por el Dr. Luis Fernando Arias Galicia el cual forma parte del sistema nacional de investigadores de Conacyt y ha ganado el título de investigador nacional emérito.

Es importante señalar que tu participación será de manera completamente anónima sin que se arrojen resultados particulares, el estudio pretende obtener datos globales más que personales. Contestar este cuestionario te llevará aproximadamente 40 minutos y es importante no dejar preguntas en blanco. La participación es voluntaria y puede retirarse de

la investigación en cualquier momento sin necesidad de explicar sus motivos o razones, debe estar segura de que la información recibida será resguardada, aunque no haya terminado el proceso de participación.

El procedimiento de la presente investigación es el siguiente:

Fase 1: aplicación de cuestionarios para medir diversas áreas relacionadas con su trabajo.

Fase 2: desarrollo de un taller donde la participación serán de forma voluntaria considerando un máximo de 10 participantes. Se tiene contemplado realizar dos grupos de diferentes zonas de la región Morelos. El taller programado tiene como objetivo final el conocimiento de las percepciones, emociones y actitudes a partir de experiencias de vida relacionadas con factores desfavorables en su entorno de trabajo. Finalmente fortalecer a las participantes y proveerlas de estrategias efectivas ante eventos de acoso laboral y estresantes. Al término del taller se solicitará responder nuevamente algunos cuestionarios psicológicos.

Fase 3: análisis general y comparativo de pruebas psicométricas

Este cuestionario se manejará de manera confidencial y por ningún motivo será mostrado a personal de su organización, ni se emitirá un reporte de manera individual. La responsable de la investigación se compromete a responder todas las preguntas o cuestionamientos que tengan las participantes.

La sesión de yoga se planeará para personas de nivel básico para que este más enfocada en movimientos y posiciones ligeras que no impliquen una condición física elevada, sino más enfocados en ejercicios de estiramiento y relajación, así como de descanso muscular, sin considerar actividades de alto impacto ni que demanden esfuerzo extremo. Se busca proveer a las participantes de ejercicios que les permitan el descanso y

relajación sin considerar actividades que impliquen la estimulación del tono muscular o cardiopulmonar.

La instructora de yoga, como medida preventiva, iniciará la sesión con un calentamiento muscular y de articulaciones que aminoren el riesgo de lesiones musculares o en los tendones.

Si por alguna razón se llegase a desbordar alguna participante durante las sesiones del Taller de Fortalecimiento psicológico, éste pretende llevarse a cabo entre el maestrante y una psicóloga o psicólogo coterapeuta que tome la posición de figura de apoyo para aplicar contención a la participante en crisis y así poder continuar con el desarrollo de la sesión.

El beneficio de la investigación es el de proveer técnicas y herramientas psicológicas basadas en el afrontamiento ante estados de estrés crónico o agudo al personal del sexo femenino del sector bancario, fortaleciéndolas psicológicamente para hacer frente a los estresores que están presentes en sus entornos laborales.

El estudio no tendrá ningún costo en ninguna de sus fases y como gesto de agradecimiento por la participación, durante el proceso de entrevista y sesiones del taller de intervención de fortalecimiento psicológico se proporcionará Coffe break y/o desayuno para las participantes, así como la entrega de tapete de yoga relajante para el cierre del taller de intervención, proporcionales técnicas de relajación física que podrán repetir cuando lo deseen.

El responsable de la investigación se compromete a proporcionar en el momento que usted lo desee los registros de las respuestas que nos hizo el favor de compartir, además de comprometerse a resguardar la información proporcionada haciendo uso exclusivo para los fines de investigación que antes se señalaron por lo que se garantiza la

confidencialidad de la información proporcionada, se le pide de la manera más atenta sinceridad absoluta en cada una de sus respuestas.

Acepto participar en el proyecto de investigación y manifiesto que han sido resueltas todas mis dudas.

FORMATO AVISO DE PRIVACIDAD

Aviso de Privacidad

Eneida Zayhuri Villalobos Sánchez con domicilio Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos ubicada en av. Universidad no. 1001 Chamilpa c.p 62209 en Cuernavaca, Morelos, conforme a lo establecido en la **Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares**, pone a disposición el presente Aviso de Privacidad.

Los datos personales que nos proporciona son utilizados estrictamente en la realización de funciones propias de la investigación que lleva por nombre “El síndrome de quemarse por el trabajo y el acoso laboral en empleadas bancarias del estado de Morelos, una intervención basada en factores protectores”, **sus datos por ningún motivo serán transferidos a terceros.**

A nuestros **participantes** les solicitamos únicamente los siguientes datos personales:

- I. Edad, estado civil, antigüedad, posición laboral, alias, seudónimo o correo electrónico.
- II. Datos relacionados con su historia laboral y la dinámica en su centro de trabajo
- III. Experiencias desagradables relacionadas con su entorno laboral
- IV. Mencionar padecimientos físicos, psicológicos o emocionales desde su ingreso a laborar al sector bancario.

En caso de realizar modificaciones al presente Aviso de Privacidad, le informaremos mediante correo electrónico proporcionado.

He leído y acepto los términos del presente Aviso de Privacidad.

COTERAPEUTA

Se adjunta imagen de cédula profesional y experiencia de la coterapeuta que estará de apoyo en las sesiones planeadas para el taller de fortalecimiento psicológico.

DATOS PERSONALES	
	
Nombre:	SANDRA REYES ROMERO
Fecha de Nacimiento:	MAYO 20, 1971.
Dirección:	JACARANDA #26, U.H. ARBOLEDAS CHIPTLÁN, COL. L. CÁRDENAS, CUERNAVACA, MORELOS, CP 6280.
Correo electrónico:	psic_srr18@gmail.com
Teléfono	[777] 538-8292

FORMACIÓN PROFESIONAL	
DOCTORADO EN INVESTIGACIÓN DEL PSICOANÁLISIS • SEPTIEMBRE DE 2015 A LA FECHA • CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR (CUS)	
MAESTRÍA EN PSICOTERAPIA PSICOANALÍTICA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES • SEPTIEMBRE DE 2007 A JULIO DE 2010 • CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR (CUS) CÉDULA: 11172946	
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA • SEPTIEMBRE DE 2002 A JULIO DE 2005 • CENTRO UNIVERSITARIO LATINOAMERICANO DEL SUR (CEULAM) CÉDULA: 5716401.	

CURSOS RECIENTES

PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA • JUNIO 2018 • CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN (CONAPRED).

EL ABC DE LA IGUALDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN • JULIO 2018 • CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN (CONAPRED).

CURSO DE ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN EJECUTIVA • JULIO 2018 • UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE MORELOS (UPEMOR).

GUÍA DE ACCIÓN PÚBLICA CONTRA LA HOMOFOBIA • AGOSTO 2018 • CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN (CONAPRED).

MOBBING LABORAL • SEPTIEMBRE 2018 • UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE MORELOS (UPEMOR)

PREVENCIÓN SOCIAL DE LAS VIOLENCIAS CON ENFOQUE ANTIDISCRIMINATORIO • SEPTIEMBRE 2018 • CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN (CONAPRED).

NUEVAS APORTACIONES: PSICOANÁLISIS CON NIÑOS • FEBRERO 2020 • COLECTIVO ESTUDIOS CRÍTICOS Y FORMALES.

DUELO E INTERVENCIÓN EN CRISIS EN TIEMPOS DEL COVID-19 • AGOSTO 2020 • CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR (CUS)

LA PAREJA Y SUS CONFLICTOS: INTERVENCIÓN EN PSICOTERAPIA BREVE DE PAREJA • SEPTIEMBRE 2020 • CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR (CUS)

TRANSFERENCIA E INTERVENCIÓN PSICOANALÍTICA EN LA ERA DIGITAL • OCTUBRE 2020 • COLECTIVO ESTUDIOS CRÍTICOS Y FORMALES.

RECURSOS EDUCATIVOS: TEAMS • SEPTIEMBRE 2020 • MICROSOFT.

EXPERIENCIA LABORAL

SUBDIRECTORA DE DESARROLLO ACADÉMICO • UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE MORELOS (UPEMOR) • ABRIL DEL 2018 A ENERO DE 2019.

DOCENTE EN MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA Y MAESTRÍA EN PSICOTERAPIA PSICOANALÍTICA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DEL •CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR (CUS) • AGOSTO DEL 2016 A LA FECHA.

DOCENTE EN LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA, SEMINARIO DE INTRODUCCIÓN AL PSICOANÁLISIS Y MAESTRÍA EN PSICOTERAPIA PSICOANALÍTICA DE LA •UNIVERSIDAD HUMANITAS•SEPTIEMBRE 2017 A LA FECHA.

DOCENTE EN LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE•UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS (UAEM)• SEPTIEMBRE 2020 A LA FECHA.

DOCENTE EN LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE•UNIVERSIDAD LOYOLA (ULDA)• SEPTIEMBRE 2017 A FEBRERO DE 2020.

PSICOTERAPEUTA ESPECIALIZADA EN NIÑOS Y ADOLESCENTES • CONSULTORIO PRIVADO • SEPTIEMBRE DEL 2005 A LA FECHA.

COORDINADORA DE PSICOPEDAGOGÍA • COLEGIO MARYMOUNT, CUERNAVACA • AGOSTO DEL 2010 A ABRIL DEL 2017.

SUBDIRECTORA DE SEGURIDAD ESCOLAR •SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MORELOS (SSP) • AGOSTO DEL 1998 A SEPTIEMBRE DE 2007.

OTROS DATOS A CONSIDERAR

DOCENTE EN LICENCIATURA Y ESPECIALIDADES DOCENCIA Y PSICOLOGÍA • CENTRO UNIVERSITARIO LATINOAMERICANO (CEULAM) • AGOSTO DEL 2006 A JUNIO DE 2012.

DOCENTE EN LICENCIATURA DE PSICOLOGÍA • CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES (CIES) • AGOSTO DEL 2006 A JUNIO DE 2011.

Estados Unidos Mexicanos
Secretaría de Educación Pública
Dirección General de Profesiones
Cédula Profesional Electrónica

Se registra a:

Datos del profesional		
SANCER Apellido	REYES Primer apellido	ROMERO Segundo apellido

Quien cumple con los requisitos establecidos en la Ley Reglamentada por el Artículo 3o. Constitucional, relativos al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México y su Reglamento, la obtiene con efectos de profesión para ejercer profesionalmente en el nivel de:

MAESTRÍA EN PSICOTERAPIA PSICOANALÍTICA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES	
Nombre del programa	22014 Clave

Datos de la institución educativa	
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR Nombre e Institución	17061 Clave

Datos de especialidad y firma electrónica	
22014 Clave	14 04 20 Clave

Fecha de expedición: 14/04/2014

MAESTRA DE YOGA

Se adjunta imagen de experiencia y certificación de la profesora de yoga que será la responsable de impartir la sesión de yoga con técnicas relajantes en el cierre del taller de fortalecimiento psicológico.







UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

Jefatura de la Maestría en Psicología

Cuernavaca Mor., a 31 octubre 2023
ASUNTO: Votos Aprobatorios

**DRA. MARICARMEN ABARCA ORTIZ,
COORDINADORA ACADÉMICA DEL PROGRAMA
DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T E.**

Por este medio, nos permitimos informar a Usted el dictamen de votos aprobatorios de la tesis titulada "**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y PROTECTORES RELACIONADOS CON LA DEPRESIÓN EN EMPLEADAS BANCARIAS DE MORELOS**" trabajo que presenta la **C. Eneida Zayhuri Villalobos Sánchez** quien cursó la Maestría en Psicología perteneciente a la Facultad de Psicología de la UAEM en las instalaciones de la Facultad de Psicología.

ATENTAMENTE

VOTOS APROBATORIOS			
COMISIÓN REVISORA	APROBADO	CONDICIONADA A QUE SE MODIFIQUEN ALGUNOS ASPECTOS*	SE RECHAZA*
Dr. Luis Fernando Arias Galicia	X		
Dra. Anabel Camacho Ávila	X		
Dra. Juana Patlán Pérez	X		
Dra. Alisma Monroy Castillo	X		
Mtro. Rubén Agustín González Muciño	X		

*En estos casos deberá notificar al alumno el plazo dentro del cual deberá presentar las modificaciones o la nueva investigación (no mayor a 30 días).

Sirva lo anterior para que dicho dictamen permita realizar los trámites administrativos correspondientes para la presentación de su examen de grado. Sin mas por el momento agradecemos la atención prestada y quedamos de Usted, reiterando nuestras mas amplias consideraciones.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

RUBEN AGUSTÍN GONZÁLEZ MUCIÑO | Fecha:2023-10-31 19:24:52 | Firmante

t+y2OeQ4i4m7zdLAIkbR19EqnU0R/zqQYKTT74n2ztuOnj1x62Wu/QCBCLIS+1Rohh/PaMaBX3egHy0LPGF0BxmOgrvc8fVnwE3/9v4EWctgijYBsJ5E6RrbSbogmwSbsnG+bjtxPQ uEHZGQqEGMVfNjXxdJbPI04JvoOBsridb7bybsROMCe0oHL9smA3bJWUZme0uy5U11e/ZxSyQjmDmLd+sUlf+vAou2trRBXHWc7x5uw8BghhKBversZzVWIRSTNpDOBwM9 72ODbqA2cP7KvHei+h3xbSfrmugF0RFz3NJSX73ICbcMk++cvyE/CDZwPBXAs1lgDW2kL/T3Q==

ANABEL CAMACHO AVILA | Fecha:2023-11-06 10:58:05 | Firmante

dCnTSSiDhDv4uZ1XjoVM9js+HLV/4upgfj0/zd/dOyHhwkZhN3f76RzcFKNiEspbAJ6t3V6DevX5ENLNRXgj7um1YzykiujYmxyzG6zUCqVrcYCH6tE064kuBBist9KgZnbtEwySJeJjm YhIUUtZ0ddAVIUMxcNjm1GU7C6Qok/0FqWNgT742sBQLxnOhTmgltH32JagziBXUxF6+neUMalEjs0SjatQoZsTj6BAx8B3P4Zixy8fgwBHPDb3gRMJA4OaiZezCCrWLzCP8h d29rzFCV7JqCUAN2xpFJsJevPd7woKu2fm6LeG7hZpW5HsQBvEmIj6f3EdRUKKo4g==

ALISMA MONROY CASTILLO | Fecha:2023-11-06 14:59:51 | Firmante

qQjzJy11wnBYGGvLhGoWWlgOifVwJOWGSdW8gVfG7ImdvKtPpOxQo2Kr14it5K/z6E11EY8cjkEtL3ANZ9+9r+mVdsIGu/t327+k/zfXm+uz4eHkfSYswUwJyzuUabszhCCggIU9Vo hjhNFW5OYV572oiOF2iE1nc/w+JNUeXoJ1I2WbHHlqTXCrKszD8lkM6qBfVYGVkn197Pq2C0sRzj94D4frgmOdtMiYw5Gr5U5ivFP+aOt3ct/mGFM65dgPK/kQf1IZTXuT6EKbl6Z Za8wLfgSd+e/4ftVrc26eRCaFxfEqW/q1oGyA21Sin82P5AHow35Og7EcKqruAMw==

JUANA PATLÁN PÉREZ | Fecha:2023-11-06 22:29:10 | Firmante

X358H0ZTLMoN/FTLQNXwu2WEdKefOWUEh2TKspOw0iBkjtXdx+PTyLU11hhvO+gFjVE7Xtm/F8ANox3S/XagXABCbKWGd1SBjEUZCcif0pzeY8sKuoEKjfgIbEJldYsdq6FyKkQ6 pdw76+slSoQoGVeozNWgwrQo34lo+1tQ0QljChMtofX2E7O7YMaQ4neju5eQzpVcglxQj3SadvDRiQgs2y9mQMamjcnGpU+lvltHH+FXqopp1ud0vC9h2h+dPLzbz+fl6FeJ0o03L rb1zI5ZgDRt1DzmEwFdeJ/Sa/qMyBRDxqU/9KVtNFTPGHiYqGkDVUWDdFSylErZ9RpO0g==

LUIS FERNANDO ARIAS GALICIA | Fecha:2023-11-08 14:23:54 | Firmante

W0RgHF86+ujbs+nw+CKKA133jmcV+zDrG0oymUILLVXP9SrhM3DUcCnqo6wfkplL0EFDfKFGzcrX86Xb2e/UvOKZaxtOU1X/5A8+bx66WWOrhs7csyBDrJxK0PZXMR0enVQw9 ilQrikw6E9ys0OSYgZi+4WEqzCua3rtiN2n+MIEvnbwyB+uKg8ThDo3DAZxUnVMCmBTNOBWj/KHyprf1CNMJAgy5sY5aCaLbVzvaQWFLdMTiEyuldEizb07hjQ5ftsJ4qUjUhpGkL DIOkqP5sChLMMvbiw4+ODFpmvsN/tuG3Dct+2DaihErmoxJIsbomPjUfT4WqGjN0wazepSQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



vHgYsFxiJ

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/g8m7FnLP1l1Qmdd4LVy4M5v3MFtmM1H>

