



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado



Tesis

Identificación de la relación existente entre el Calce Laboral y la
Depresión

Que presenta:

Juan Carlos Castro Chávez

Para obtener el grado de:
Maestro en Administración con Énfasis en Negocios

Directora de tesis:

Dra. Rosa Araceli Cortés Mendoza

San Luis Potosí, S.L.P.
Noviembre de 2015



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado



Tesis

Identificación de la relación existente entre el Calce Laboral y la Depresión

Que presenta:

Juan Carlos Castro Chávez

Para obtener el grado de:
Maestro en Administración con Énfasis en Negocios

Dra. Rosa Araceli Cortés Mendoza
Directora

Dra. Aída Ortega Velázquez
Asesora

Dr. Carlos González López
Asesor

San Luis Potosí, S.L.P.
Noviembre 2015



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Sistema de Bibliotecas
Dirección de Biblioteca Virtual
Zona Universitaria C.P. 78290 Tel. 8262306,
San Luis Potosí, S.L.P. México



El que suscribe Juan Carlos Castro Chávez, en el carácter de autor y titular de la tesis que lleva por nombre: **“Identificación de la relación existente entre el Calce Laboral y la Depresión”** en lo sucesivo **“La Obra”**, autorizo a la Universidad Autónoma de San Luis Potosí para que lleve a cabo la divulgación de la obra en formato físico y electrónico, y sin fines de lucro.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí, se compromete a respetar en todo momento mi autoría y a otorgarme el crédito correspondiente.

San Luis Potosí, S. L. P. a 25 de Noviembre de 2015.

Atentamente

Juan Carlos Castro Chávez



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado



Aclaración

El presente trabajo que lleva por título **“Identificación de la relación existente entre el Calce Laboral y la Depresión”** se realizó entre Mayo de 2013 y Noviembre de 2015, bajo la dirección de la Dra. Rosa Araceli Cortés Mendoza.

Originalidad

Por este medio aseguro que he realizado este documento de tesis para fines académicos sin utilizar otros medios más que los indicados y sujetándonos a la normativa de la institución.

Las referencias e información tomadas directa o indirectamente de otras fuentes se han definido en el texto como tales y se ha dado el debido crédito a las mismas.

El autor exime a la UASLP de las opiniones vertidas en este documento y asume la responsabilidad total del mismo.

Este documento no ha sido sometido como tesis a ninguna otra institución nacional o internacional en forma parcial o total.

Sí se autoriza a la UASLP para que divulgue este documento de tesis para fines académicos.

Atentamente

Juan Carlos Castro Chávez

RESUMEN

Para esta investigación se hizo un análisis de dos conceptos de interés, el calce o ajuste laboral y la depresión. Se revisó en que se basan, con que variables se relacionan, las investigaciones sobre ellos, diferentes enfoques de estudio, las distintas formas de evaluarlos, además de una exploración acerca de cómo estos elementos pueden influir, ya sea de manera positiva o negativa en el desempeño de las labores o en el correcto funcionamiento de una empresa. Lo anterior, con la finalidad de ser investigado en los representantes de ventas del sector farmacéutico en la ciudad de San Luis Potosí.

En primer lugar se buscó identificar tanto en la persona como en su puesto de trabajo, factores o elementos a través de los cuales se presenta el calce laboral, por medio de un instrumento de elaboración propia, con el que fuera posible establecer si el trabajador se ajusta o no con el puesto desempeñado. En cuanto a la depresión, se efectuó una exploración de distintas herramientas utilizadas para determinar si una persona padece depresión, y con ello comprobar si es a acusa de un mal ajuste en el puesto.

Los resultados arrojados por la investigación muestran un ajuste entre las características y necesidades de los vendedores, y las demandas y recursos laborales que poseen sus puestos de trabajo, además fue posible establecer que la población no mostró padecimiento de depresión.

Por último se encontró una correlación significativa entre el ajuste laboral y la depresión debido a que si las necesidades y características de un trabajador no calzan con los recursos y demandas del puesto, existe la posibilidad de que llegue a presentarse esta.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

	Pág.
1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Depresión	6
1.2 Problemática	10
1.3 Preguntas de investigación.....	10
1.4 Objetivos de investigación.....	11
1.5 Justificación	11
1.6 Delimitaciones del estudio.....	12
1.7 Hipótesis	12
1.8 Modelo de la investigación.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Administración de Recursos Humanos.....	14
2.1.1 Selección de personal.....	16
2.2 Calce laboral	17
2.3 Necesidades	19
2.4 Demandas y recursos laborales.....	25
2.5 Características del empleado.....	29
2.5.1 Experiencia laboral	31

	Pág.
2.5.2 Conocimientos	32
2.5.3 Habilidades	32
2.5.4 Formación profesional	33
2.6 Depresión	33
2.7 Ventas	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Participantes	41
3.2 Procedimiento de muestreo	41
3.3 Procedimiento	42
3.4 Recolección de datos y medidas	42
3.5 Tipo de estudio	42
3.6 Tipo de diseño	43
3.7 Análisis de datos	43
3.8 Definición y medición de las variables	44
3.8.1 Aspectos relacionados con la persona	44
3.8.1.1 Características de la persona	44
3.8.1.2 Necesidades del trabajador	46
3.8.2 Aspectos relacionados con el puesto	49
3.8.2.1 Demandas laborales	49
3.8.2.2 Recursos laborales	50
3.8.3 Padecimiento de depresión	53

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

	Pág.
4.1 Variables sociodemográficas	54
4.1.1 Edad	54
4.1.2 Formación académica	55
4.1.3 Género.....	56
4.1.4 Antigüedad en el puesto.....	56
4.2 Aspectos relacionados con la persona	57
4.2.1 Características de la persona.....	57
4.2.1.1 Habilidades	57
4.2.1.2 Conocimientos	57
4.2.1.3 Experiencia laboral	58
4.2.1.4 Formación profesional	58
4.2.2 Necesidades de la persona	59
4.2.2.1 Factores económicos.....	59
4.2.2.2 Condiciones físicas	59
4.2.2.3 Seguridad	60
4.2.2.4 Factores sociales en relación al jefe directo.....	60
4.2.2.5 Factores sociales en relación a los compañeros.....	61
4.2.2.6 Estatus.....	61
4.2.2.7 Trabajo en sí mismo.....	62
4.2.2.8 Posibilidades de crecimiento	62
4.2.2.9 Logro.....	63
4.2.2.10 Reconocimiento	63

	Pág.
4.2.2.11 Responsabilidad	64
4.3 Aspectos relacionados con el puesto	64
4.3.1 Demandas laborales	64
4.3.1.1 Demandas físicas	64
4.3.1.2 Demandas emocionales.....	65
4.3.1.3 Demandas intelectuales.....	66
4.3.2 Requerimientos laborales.....	66
4.3.2.1 Retribución económica	66
4.3.2.2 Recursos físicos	67
4.3.2.3 Estabilidad laboral	67
4.3.2.4 Soporte social.....	68
4.3.2.5 Privilegios	68
4.3.2.6 Capacitación.....	69
4.3.2.7 Reto.....	69
4.3.2.8 Retroalimentación.....	70
4.3.2.9 Autonomía	70
4.4 Índice de depresión	71
4.5 Análisis de confiabilidad.....	72
4.6 Correlaciones	72
4.6.1 Correlación entre la depresión y las necesidades.....	73
4.6.2 Correlación entre las demandas laborales y la depresión	74
4.6.3 Correlación entre recursos laborales y la depresión	74
4.6.4 Factores sin correlación	75

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

	Pág.
5.1 Calce laboral	77
5.1.1 Aspectos relacionados con la persona	77
5.1.2 Aspectos relacionados con el puesto de trabajo.....	77
5.2 Depresión	78
5.3 Relación entre calce laboral y depresión	78
5.4 Comprobación de las hipótesis	78
5.5 Recomendaciones	79
Referencias.....	80
ANEXOS	85

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1.8 MODELO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
FIGURA 2.1 PIRÁMIDE DE MASLOW	20
FIGURA 2.2 TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERG	24
FIGURA 2.3 MODELO DE DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES EN EL <i>BURNOUT</i>	25
FIGURA 2.4 MODELO DE DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES	28
FIGURA 2.5 PREDICCIONES DEL MODELO DE DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES.....	30
FIGURA 4.1.1 DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD	54
FIGURA 4.1.2 DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DE FORMACIÓN ACADÉMICA	55
FIGURA 4.1.3 DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO.....	56
FIGURA 4.1.4 TIEMPO OCUPANDO EL MISMO PUESTO.....	56
FIGURA 4.2.1.1 HABILIDADES	57
FIGURA 4.2.1.2 CONOCIMIENTOS	57
FIGURA 4.2.1.3 EXPERIENCIA LABORAL	58
FIGURA 4.2.1.4 FORMACIÓN PROFESIONAL	58
FIGURA 4.2.2.1 FACTORES ECONÓMICOS	59
FIGURA 4.2.2.2 CONDICIONES FÍSICAS	59
FIGURA 4.2.2.3 SEGURIDAD	60
FIGURA 4.2.2.4 FACTORES SOCIALES EN RELACIÓN AL JEFE DIRECTO.....	60
FIGURA 4.2.2.5 FACTORES SOCIALES EN RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS.....	61

	Pág.
FIGURA 4.2.2.6 ESTATUS	61
FIGURA 4.2.2.7 TRABAJO EN SÍ MISMO	62
FIGURA 4.2.2.8 POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO	62
FIGURA 4.2.2.9 LOGRO	63
FIGURA 4.2.2.10 RECONOCIMIENTO	63
FIGURA 4.2.2.11 RESPONSABILIDAD	64
FIGURA 4.3.1.1 DEMANDAS FÍSICAS	65
FIGURA 4.3.1.2 DEMANDAS EMOCIONALES	65
FIGURA 4.3.1.3 DEMANDAS INTELECTUALES	66
FIGURA 4.3.2.1 RETRIBUCIÓN ECONÓMICA	66
FIGURA 4.3.2.2 RECURSOS FÍSICOS	67
FIGURA 4.3.2.3 ESTABILIDAD LABORAL	67
FIGURA 4.3.2.4 SOPORTE SOCIAL	68
FIGURA 4.3.2.5 PRIVILEGIOS	68
FIGURA 4.3.2.6 CAPACITACIÓN	69
FIGURA 4.3.2.7 RETO	69
FIGURA 4.3.2.8 RETROALIMENTACIÓN	70
FIGURA 4.3.2.9 AUTONOMÍA	70
FIGURA 4.4 ÍNDICE DE DEPRESIÓN	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 3.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PERSONA	44
TABLA 3.2 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PUESTO	49
TABLA 4.1 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	72
TABLA 4.2 CORRELACIÓN ENTRE DEPRESIÓN Y NECESIDADES	73
TABLA 4.3 CORRELACIÓN ENTRE DEPRESIÓN Y DEMANDAS LABORALES	74
TABLA 4.4 CORRELACIÓN ENTRE DEPRESIÓN Y RECURSOS LABORALES	75
TABLA 4.5 FACTORES SIN CORRELACIÓN CON LA DEPRESIÓN	76

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En las organizaciones actuales existe una gran diversidad de actividades económicas, por lo tanto, también un gran número de oficios o profesiones en cada uno de los sectores productivos. En respuesta a lo anterior las instituciones educativas han ampliado su oferta en opciones de formación académica para poder proporcionar la preparación más adecuada y afín a los requerimientos de cada puesto de trabajo.

Por otro lado, tanto las características como las necesidades de cada una de las personas que ocupan dichos puestos son muy distintas y variadas. Lo antepuesto da como resultado que en la elección de un empleado para un puesto en específico intervengan una gran variedad de factores y elementos, que hacen a dicha elección cada vez más compleja.

Dentro del contexto anterior tiene cabida el concepto de calce laboral, el cual cuestiona acerca de cuál sería el puesto que más se ajusta a un trabajador en función de la jerarquía que ocupa, dentro del organigrama ser gerente y tener gente a cargo o ser un subordinado (Tiffan, 2009). Muchas personas se esfuerzan por encontrar satisfacción y ejercer funciones gerenciales cuando en la realidad, su aportación a nivel operativo o como contribuyente individual, es más valiosa y adecuada para el funcionamiento de la empresa. Estas personas se encuentran en conflicto ya que por un lado aman su trabajo actual, y por otro lado son atraídos por llegar a ocupar un puesto gerencial, basándose en suposiciones las cuales muy a menudo resultan ser no del todo ciertas, como por ejemplo:

- Un supervisor, tiene más prestigio que alguien sin personal a su cargo.

- Ascender a gerente, es siempre un cambio positivo en la carrera profesional.
- Un supervisor gana más dinero.
- Los gerentes tienen más poder.

Sin embargo, de acuerdo a Tiffan (2009), lo importante es saber ¿qué es lo mejor para la persona?, ¿si realmente tiene el talento para desempeñar un rol gerencial? o tal vez ¿la persona sea mejor y más útil para la empresa como contribuyente individual? Para dar respuesta a estos cuestionamientos se confrontan las suposiciones anteriores:

- En cuanto a si un supervisor tiene más prestigio que alguien sin personas a su cargo, es relativo, algunos gerentes opinan lo contrario y consideran tener menos prestigio a causa de no poder controlar directamente los resultados, y por tal motivo las recompensas y el reconocimiento, a diferencia de cuando su trabajo era solamente ejecutivo porque solo dependía de ellos.
- Ascender a gerente, es siempre un cambio positivo en la carrera profesional. Un ascenso es un reconocimiento por haber obtenido un buen desempeño y literalmente la persona es movida hacia arriba dentro del organigrama, en efecto es algo positivo, sin embargo algunos gerentes afirman que uno de los mejores días de su vida fue cuando tomaron la difícil decisión, de dejar su puesto gerencial y retomar su puesto anterior haciendo únicamente funciones operativas, las cuales se ajustan mejor a sus pasiones y habilidades. Por lo tanto, una definición correcta para un cambio benéfico no solo es el ascenso, sino más bien aquel cambio que haciendo lo que se ama, se obtiene satisfacción y se alinean talentos con roles por desempeñar.
- Un supervisor gana más dinero, por lo general es cierto, entre más se asciende se recibe una mayor compensación debido a riesgos y responsabilidades tomadas. Sin embargo

muchos subordinados destacados por su excelente desempeño, también cuentan con el potencial de percibir un mayor beneficio económico.

- Los gerentes tienen más poder. Esto depende bastante de la política de cada organización ya que en la práctica, la empresa es la encargada de controlar las agendas y otras cuestiones tanto de supervisores como de subordinados. Las decisiones de estos pueden ser determinadas por miembros de la junta directiva o por otras personas con intereses especiales. Por lo tanto gerentes como operadores, trabajan bajo las políticas y obligaciones que la empresa dicta.

Tiffan (2009) abordó el concepto de calce laboral en relación principalmente, a la posición dentro del organigrama y al hecho de contar con gente a su cargo o no.

Profundizando más en la perspectiva sobre el ajuste laboral existen autores como Indartono, Chiou & Vivian (2010), que mencionan a la congruencia del empleado con el puesto de trabajo, refiriéndose a la compatibilidad existente entre conocimientos, destrezas y habilidades del empleado con las demandas del puesto. Mencionan como el calce laboral, existe cuando los deseos de un trabajador (necesidades, metas, valores y preferencias propias del individuo), se cumplen gracias a suministros del empleo (características laborales y atributos del trabajo) y las demandas del trabajo (desempeño esperado) se logran por las habilidades del empleado. Además de esto citan a Edwards (1991), para mencionar que algunos miembros de las organizaciones tienen más éxito en sus trabajos, cuando estos son compatibles con sus intereses, valores y habilidades.

Weeks & Fournier (2010), citan a Edward & Kristof (1991), y definen de una forma breve al ajuste laboral, como la relación dada entre las características de una persona y las del trabajo o tarea. También citan a Kristof-Brown, Zimmerman & Jonson (2005), quienes afirman

que el calce laboral, se encuentra relacionado con aspectos positivos como la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional, y también con situaciones negativas como la intención de dejar el puesto que desempeñan.

De la misma forma Mitchell (2001), citado por Dawley, Houghton & Bucklew (2010), postula que la congruencia del empleado con el puesto es percibida por el trabajador, a través del confort o compatibilidad en el entorno de la organización, mientras que el sacrificio personal derivado de la ausencia del ajuste con el puesto, implica la percepción de un coste material o psicológico, perdiendo beneficios al salir de un puesto de trabajo en el que se encajaba bien.

Al hablar de si el empleado encaja o no en su puesto laboral Werbel & Gililand (1999), se refieren a este concepto como la base tradicional de la selección de personal, y consideran como la principal preocupación de este proceso a la búsqueda de candidatos que tengan las destrezas y habilidades necesarias para llevar a cabo el trabajo de un puesto determinado. Sekiguchi (2004) cita además a Taylor (1911), para mencionar que algunos procesos implicados en determinar el ajuste entre la persona y el puesto, han ido evolucionando a la par de la administración por lo cual estos procesos se han sofisticado cada vez más, y se ha logrado identificarlos a través métodos estadísticos fiables. Esta tan bien determinado lo anterior, que en 1978 se dio un soporte legal, a estos procesos en Estados Unidos de Norteamérica, y se crearon las Guías Uniformes para la selección de personal.

De acuerdo a June & Mahmood (2011), existen algunos autores que dan una perspectiva psicológica al concepto de ajuste o calce en el empleo, además hablan de dos formas de ver el ajuste laboral, para la primera citan a Sekiguchi (2003), que plantea un calce suplementario en el cual las características de una persona tienen la condición, de ser similares al ambiente de una organización o a las de otras personas. Los mismos autores citan a Muchinsky & Monahan

(1978), quienes argumentan que el calce complementario ocurre cuando las características de un individuo, llenan un vacío o espacio en la empresa, integrándola y haciéndola más completa. Por último hacen referencia a Kilchyk (2009), el cual explica que puede haber un panorama donde convergen lo suplementario con lo complementario, o uno donde se correlacionan demandas y habilidades contra necesidades y suministros.

Ahora bien es válido hacer la pregunta acerca de qué pasa cuando no se da el ajuste o calce laboral, para ello se revisó a Kalleberg (2004), el cual habla de que cuando los puestos de las personas coinciden con sus necesidades, preferencias y habilidades, es probable que estén relativamente felices y satisfechos con su trabajo y su vida, pero además son proclives para funcionar con cierta facilidad y eficacia, mientras por otro lado cuando esto no coincide o existe una falta de ajuste, pueden llegar a aparecer una variedad de dificultades para los trabajadores y sus familias así como para algunos empleadores y la sociedad.

Respecto a las distintas formas de determinar el calce laboral Ehrhart (2006), sugiere que puede ser evaluado de manera objetiva o subjetiva, el modo subjetivo se refiere a las percepciones individuales en relación a que tan bien un trabajador encaja en un puesto de trabajo en particular. Por ejemplo a los empleados se les puede preguntar en qué grado consideran que su trabajo se ajusta, a sus preferencias o necesidades. En cuanto a una evaluación objetiva, sería acerca de lo bien que corresponden las características o preferencias individuales reportadas con las características requeridas por el puesto, un ejemplo podría ser cuando las preferencias de un solicitante de empleo son comparadas con evaluaciones de las características del trabajo, aplicadas a empleados titulares del puesto.

1.1.2 Depresión

Para comenzar a dar una perspectiva de cómo es vista la depresión en la política de las empresas, Teghtsoonian (2009) menciona que en las últimas dos décadas, gobiernos de países industrializados occidentales han seguido programas de políticas, que reflejan varios elementos característicos del neoliberalismo como un privilegio normativo para las personas. Durante este período ha aumentado la atención al problema de la depresión, especialmente entre adultos pertenecientes a la fuerza laboral bien remunerada. Si bien no existe un consenso entre académicos, acerca de cuál es la mejor forma de comprender y responder a la depresión, líderes empresariales han coincidido en que hay una necesidad urgente de diseñar estrategias, para hacer frente a su amplia prevalencia y costos asociados a esta.

Para hablar de la importancia de los efectos de la depresión, Beck, Crain, Solberg, Unützer, Glasgow, Maciosek & Whitebird (2011), analizan acerca de la frecuencia de la depresión, y como conlleva a importantes costos indirectos relacionados con una reducción del funcionamiento en el trabajo incluyendo ausencias, baja productividad y hasta la pérdida del empleo.

Simon, Ludman, Unützer, Operskalski & Bauer (2008) citados en Beck y colaboradores (2011) encontraron que en pacientes ambulatorios con trastorno bipolar, la severidad de la depresión se asociaba con una disminución en la probabilidad de que estas personas consiguieran empleo, o bien con más días de ausencia por enfermedad.

Otro estudio realizado por hecho por Rost, Marshall, Shearer & Dietrich (2011) señala las repercusiones que la depresión puede llegar a tener sobre el desempeño del empleado, en específico, de cómo la depresión reduce sustancialmente la capacidad del empleado para trabajar, y esto se evidencia con el aumento del ausentismo, y la disminución de la productividad

en el trabajo y además de esto, es el trastorno más frecuente dentro de las principales causas de la pérdida de trabajo en la fuerza laboral estadounidense. Por lo anterior se prevé que la depresión se convertirá en la principal causa de discapacidad en países industrializados. En cuanto a las repercusión de la depresión en el ámbito laboral, también es importante tomar en cuenta su intensidad con que se da, una depresión más severa conllevará a un rendimiento menor en el trabajo, en comparación con aquellos con depresión leve o moderada (Dewa, Thompson & Jacobs, 2011).

Bender & Farvolden (2008) señalan que puestos con mayor exigencia reportan más estrés e insatisfacción laboral y aquellos en donde se encontró más infelicidad fueron los que se relacionan con el servicio, el procesamiento y la manufactura, esto en ambos sexos.

Existen además estudios donde se ha estudiado al personal de ventas por tener distintos retos y dificultades a las cuales deben enfrentarse, por ejemplo, Weeks & Fournier (2010) mencionan cómo el personal de ventas está más propensos a enfrentarse en su trabajo diario a mayores exigencias, tales como, desempeñar roles ambiguos y conflictivos y actividades que demandan expandir más sus límites de actuación además de tener que cubrir expectativas no solo de sus gerentes, sino también de algunos clientes.

Existen situaciones puedan llegar a influir de forma negativa en el desempeño y bienestar de los representantes de ventas. Bauer, Baunchalk, Ingram, & LaForge (1998) señalan la existencia de nuevas tendencias mundiales implicadas de forma específica a las ventas personales, un ejemplo de ellas es la creciente influencia de las mujeres y las minorías dentro de las ventas, el aumento en las expectativas de clientes por ser más expertos y exigentes, avances en el desarrollo de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, la reducción de equipos de ventas de consumo, un mercado cada vez más globalizado, el crecimiento de la

competitividad, un aumento de gastos derivados de la venta personal y también la preferencia hacia alternativas de marketing directo además de un incremento en la segmentación de mercados domésticos y multiculturales, siendo todas estas tendencias un generador de nuevas exigencias y demandas para las personas dedicadas al trabajo de vender lo cual puede llegar a tener implicaciones en aspectos como: el ambiente laboral, la satisfacción laboral, la motivación, en la necesidad de aprender nuevas habilidades o conocimientos, en su salud física y mental entre muchos otros.

Los resultados esperados de un empleado en su puesto de trabajo pueden ser afectados por factores como, el estrés, las necesidades y la depresión (Caplan, 1994; Newbury-Birch & Kamali, 2001); Bennett, Williams, Page, Hood & Woollard, 2004).

De acuerdo con Plaisier, de Brujin, de Graaf, Have, Beekman & Penninx (2006) las pobres condiciones de un lugar de trabajo son un importante precursor del estrés y por lo tanto pueden contribuir al desarrollo de la ansiedad y la depresión.

Kline & Sussman (2000) realizaron una investigación con 4,000 profesionales en recursos humanos donde el 84% de ellos, tenía la creencia de que los trabajadores deprimidos ocultaban su enfermedad, encubriéndola detrás de su tiempo personal, tiempo de enfermedad o vacaciones, por tanto la raíz de la estigmatización de la depresión al igual que cualquier otra creencia popular errónea, es por la falta de comprensión e información precisa.

Wang (2007) citado por McIntyre, Liauw & Taylor (2011) mencionan que no darle la relevancia necesaria a las afectaciones de la depresión en el ámbito laboral, provoca bajo índice de detección de trastornos depresivos, retraso en el diagnóstico, diagnóstico erróneo, atención discordante en el cuidado y una insuficiente aplicación de intervenciones de tratamiento, que

siguen siendo deficiencias modificables y representan un gran número de días de trabajo perdidos a causa del presentismo (asistir a trabajar aun cuando se está enfermo) o ausentismo.

Lauber & Bowen (2010) citados por McIntyre, Liauw & Taylor, agregan a lo anterior que se deben considerar las consecuencias económicas, el deterioro de la fuerza laboral causado por la depresión también tiene un efecto perjudicial sobre la identidad, la participación social, y el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Una detección de la depresión es una tarea fundamental, ya que de acuerdo a Anderson (2008) aquellos empleados deprimidos son menos productivos y están ausentes de su trabajo con mayor frecuencia, sin embargo existen pocos esfuerzos de las empresas por diagnosticarla entre sus empleados, dejando de lado que con la detección organizada y con su tratamiento, puede llegar a mejorar significativamente la salud del trabajador y por tanto su desempeño en el puesto. Además de las ventajas de su detección, existen estudios como los de Woo *et al* (2011), donde afirman que a pesar de ser la depresión uno de los problemas de salud más prevalentes en el lugar de trabajo, y de provocar una gran pérdida de tiempo productivo debido al ausentismo y al presentismo, también se observó que este efecto se redujo en un corto plazo bajo el tratamiento con antidepresivos y psicoterapia de apoyo.

Para finalizar, es importante tener en cuenta que la carga económica que implica la depresión es un tema de interés público. Fostick, Silberman, Beckman, Spivack, & Amital (2010) mencionan que en Israel la depresión está considerada entre los costos económicos del país junto con otras enfermedades, y esta carga económica es dividida en costos directos debidos al tratamiento de la depresión, e indirectos que son generados debido a algunos impactos de esta como la pérdida de productividad en el trabajo y el suicidio.

1.2 Problemática

Dentro del departamento de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí, los representantes que se desempeñan en este sector, cuentan con una gran diversidad de tipos de estudio académico a nivel superior ya sea concluido o trunco, esto provoca que tengan distintas clases de formación y experiencia profesional, no solo por su variada orientación académica, si no derivada también de proceder de distintos sectores laborales.

Lo anterior implica a su vez, una gran diversidad de habilidades, conocimientos, capacidades, experiencias, necesidades entre otros factores por parte de las personas que ocupan el puesto, pero además también los recursos proporcionados y las exigencias requeridas por el puesto son muy diversas, por consiguiente esto puede llegar a generar un desajuste entre los requerimientos propios de un puesto de ventas, y las demandas exigidas por este dentro del mismo sector en San Luis Potosí, y por lo tanto es muy probable que se lleguen a producir un gran número de efectos perjudiciales para los trabajadores, entre los cuales podría estar el padecimiento de la depresión.

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Existe un ajuste entre la persona y el puesto de representante de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí?
- ¿Padecerán depresión los representantes de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí?
- ¿Existe una relación entre el calce laboral y la presencia de depresión, en los representantes de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí?

1.4 Objetivos de investigación

1. Identificar si existe un ajuste, entre la persona y el puesto de representante de ventas, del sector farmacéutico en San Luis Potosí.
2. Establecer si los representantes de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí padecen depresión.
3. Conocer si hay una relación entre la existencia del calce laboral y la presencia de depresión, en los representantes de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí.

1.5 Justificación

La intención del estudio fue en primera lugar, identificar cada una de las variables que inciden en la manifestación del calce laboral, tomando en cuenta tanto las que dependen de la persona que ocupa el lugar de trabajo, como aquellas que son inherentes a las características del puesto, esto para poder determinar posteriormente la relevancia de cada una de ellas en el fenómeno del calce laboral.

La información se correlacionó con la prevalencia de la depresión en trabajadores de ventas, para identificar si existe una relación positiva o negativa entre estas dos variables, además de determinar cuáles eran aquellos factores que intervinieron en este fenómeno.

Si un trabajador padece o no depresión, representa un factor influyente en el logro de objetivos de la empresa y según lo que se investigó, esto puede ser causado por que las personas que ocupan algún puesto no siempre concuerdan con los requerimientos de estos, o bien porque no cumplen con las expectativas de las personas.

1.6 Delimitaciones del estudio

El estudio fue realizado solo a trabajadores del sector farmacéutico de la ciudad de San Luis Potosí, que desempeñaran el puesto de representante de ventas y que tuvieran una antigüedad mínima de un año.

La investigación se basó solamente en el juicio del empleado, dándole una perspectiva subjetiva, lo cual deja de lado las perspectivas, u opiniones que puedan tener los jefes directos y compañeros de estos empleados.

1.7 Hipótesis

H₁.- Los representantes de ventas, del sector farmacéutico en San Luis Potosí, se ajustan con los puestos de trabajo que están ocupando.

H₂.- Entre la población de representantes de ventas, del sector farmacéutico de San Luis Potosí, existe el padecimiento de la depresión.

H₃.- Si un representante de ventas, del sector farmacéutico en San Luis Potosí, no calza con su puesto puede padecer depresión.

1.8. Modelo de la investigación

Para poder conocer si existe una relación entre el calce laboral y la depresión se diseñó un modelo (véase Figura 3.1), donde para determinar la existencia del ajuste con el puesto, se evaluaron aspectos relacionados con la persona: 1) variables sociodemográficas, sus necesidades en relación a factores de la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1974) y además sus características personales (habilidad, conocimiento, experiencia y formación profesional). También se valoraron aspectos relacionados con el puesto de trabajo: 2) las

demandas y recursos laborales con las cuales cuenta todo puesto de trabajo, de acuerdo a la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2007).

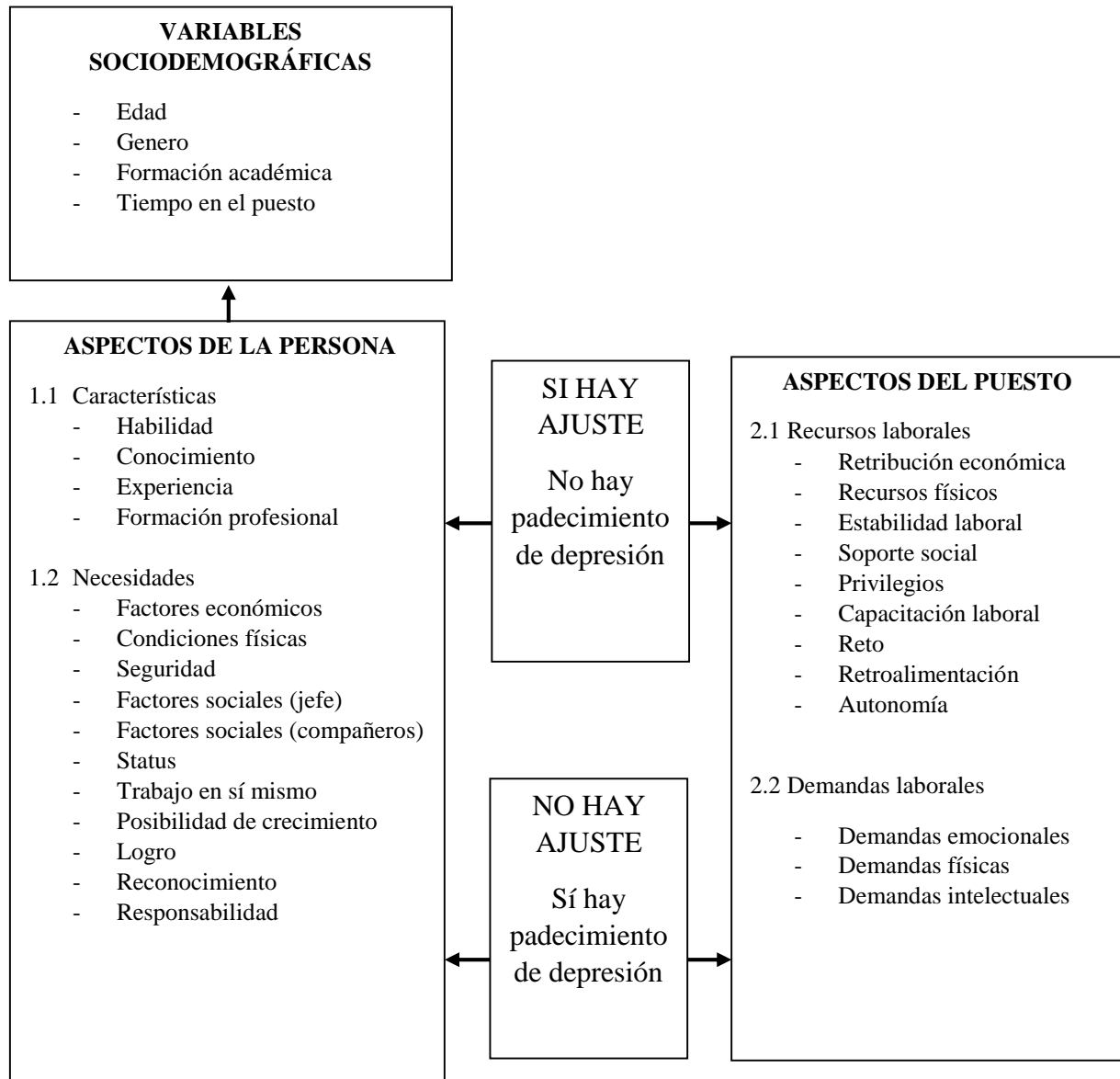


Figura 1.8 Relación entre el calce laboral y la depresión

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II: MARCO TÓRICO

2.1 Administración de Recursos Humanos

Arias y Heredia (2006) señalan que las empresas y las organizaciones son unidades sociales creadas con la firme intención de alcanzar objetivos específicos, por tal motivo cuentan con recursos materiales como son: dinero, materia prima, mobiliario, oficinas y demás bienes. Otros recursos que posee son los técnicos como misión, procedimientos, instructivos y políticas. Además de esto pueden contar también con las facultades humanas de todos sus integrantes y por ende con sus correspondientes conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones y capacidades físicas, por decir algunas.

Los mismos autores resaltan que por medio de la administración se busca una conjunción óptima de estos recursos, con la finalidad de dar cumplimiento a la misión y a los objetivos de la empresa de una manera lo más productiva posible, esto significa obtener el rendimiento más elevado con recursos que se tengan disponibles. Así una organización es considerada como un sistema, ya que está constituida por una serie de elementos que interactúan dinámicamente y entre ellos existe una influencia recíproca, esto provoca que la organización como un sistema conserve un cierto estado que se altera cuando alguno de sus elementos experimenta un cambio. Esto lo podemos observar cuando por ejemplo miembros de una organización, poseen un mayor conocimiento sobre un producto y esto provoca un adelanto en el proceso de producción y por consiguiente, se eleva la productividad con lo cual habrá repercusiones en el mercado y en el nivel económico. Se requieren ciertos recursos en el sistema (materia prima, dinero, habilidades, esfuerzos, etc.) para ser procesados y generar resultados como producción, utilidades o satisfacción de los integrantes de la empresa. Habitualmente se pone atención a insumos, al

proceso, y a lo que se obtiene de forma tangible pero se ignora a lo intangible. Lo anterior provoca un error en procedimientos de medición, y se puede observar poniendo un ejemplo como que ningún balance indica el capital que tiene la organización, en términos de recursos humanos (habilidades, salud, motivación, conocimientos y otros).

De acuerdo con Werther & Davis (2008), el propósito de la administración de recursos humanos, es el mejoramiento de la contribución que hace el personal a la producción de la organización, de manera que sea responsable desde un punto de vista estratégico, ético y social. Esto es considerado como el principio básico del estudio y práctica de la administración de recursos humanos. Afirman también que el capital humano, posee habilidades y destrezas, que las personas van adquiriendo a lo largo de su vida por medio de estudios formales como lo son las escuelas, o por conocimientos informales como lo es la experiencia. Dentro de los objetivos de la administración de recursos humanos según estos autores, están no solo el de contribuir al éxito de la empresa u organización, sino que también deben de tenerse en cuenta aquellos desafíos que emergen del Departamento de recursos humanos, y de las personas participantes en el proceso. Estos desafíos se catalogan en cuatro áreas fundamentales:

1. Objetivo corporativo. El objetivo básico que persigue la administración de recursos humanos, es la contribución al éxito de la organización a través de influir en la estrategia, impulsando el uso óptimo del talento del personal y contribuyendo a los resultados financieros, valores de la organización y la cultura de la empresa.
2. Objetivos funcionales. El Departamento de recursos humanos, debe mantener la contribución que efectúa el personal en un nivel adecuado a las necesidades requeridas por la organización.

3. **Objetivos sociales.** El Departamento de recursos humanos posee también una función mediadora, debido a su responsabilidad a un nivel ético y social de los desafíos presentados por la sociedad en general, además de reducir las tensiones o demandas negativas que puede ejercer la sociedad sobre la organización.
4. **Objetivos personales.** Se requiere que el Departamento de capital humano tenga presente, que cada una de las personas que integran la organización persigue el logro de ciertas metas personales, las cuales son legítimas. En la medida en que el alcance de estas metas contribuya al logro de objetivos de la organización, el Departamento de recursos humanos debe reconocer como una de sus funciones, el facilitar las aspiraciones de los integrantes de la empresa.

2.1.1 Selección de personal

Dentro de las distintas funciones del Departamento de recursos humanos está la selección de personal, el cual es un proceso en donde se elige de entre varios candidatos internos o externos a la organización, a la persona más indicada para ocupar un puesto en ese momento o en el futuro, y este procedimiento es considerado decisivo en el proceso de administración en su totalidad. Hacen mención de que al momento de realizar la selección de personal es necesaria una correspondencia entre individuo y puesto. Otro de elemento involucrado directamente en la selección de personal es el diseño del puesto, es importante que al realizarse, se tome en cuenta la necesidad de que los individuos se sientan satisfechos en su trabajo, ya que la gente debe dedicar mucho tiempo al ejercicio de sus labores. Esto se puede dar mediante una adecuada estructura de puestos en términos de contenido, función y relaciones. Los requerimientos de la empresa son muy importantes para realizar el diseño del puesto, sin embargo es necesario considerar otros factores para poder lograr máximos beneficios, dentro de estos están las

diferencias individuales, la tecnología implicada, algunos costos asociados con la organización de puestos, la estructura organizacional y el ambiente interno que según (Koontz & Weihrich, 1998).

De acuerdo a Floría (1978), una buena selección de personal de ventas no busca contratar a las mejores personas en términos absolutos, sino más bien a las idóneas en función del puesto, aquellas que logren adaptarse de acuerdo a las circunstancias de trabajo de la empresa. Para este autor la necesidad de realizar un buen proceso de selección de personal para el área de ventas, surge del elevado capital invertido por la empresa en vendedores y que no es recuperado, debido a la contratación de empleados no idóneos, en pago de sueldos y comisiones a personas con malos resultados, y además la generación de gastos por clientes mal atendidos y perdidos, o clientes potenciales ganados por la competencia.

2.2 Calce laboral

Para poder determinar de manera puntual el calce o ajuste laboral además de los factores que intervienen en su manifestación, se revisó a Scroggins (2008) quien emplea el término de auto-concepto, para definir al calce laboral y que menciona estar constituido por tres facetas: a) el auto-concepto en relación a lo académico, b) el auto-concepto en función de las interacciones sociales, c) y un auto-concepto general que es la percepción de sí mismo. A estas tres primeras facetas las llamó de primer orden ya que a su vez, cada una de ellas se encuentra constituida por distintos elementos nombrados de segundo orden. Para apoyar su definición cita a Byrne (1996) el cual define al auto-concepto, como un conjunto de distintos auto-conceptos generales que cuentan con dimensiones tanto múltiples como específicas, y que vendrían a ser las dimensiones de segundo orden. La primera de ellas consiste en las creencias que un individuo posee, en relación con las características personales y rasgos. La segunda se encuentra

constituida por valores o roles diferentes, los cuales el sujeto contempla para ser ejercidos por el mismo. En la otra dimensión se incluye el componente valorativo o la autoestima, y refleja la manera que tiene la persona de evaluarse a sí misma.

Tomando como base lo dicho sobre el auto-concepto, el calce laboral se produce cuando el desempeño de las tareas del puesto generan percepciones y sentimientos dentro del individuo, que son congruentes con sus percepciones individuales sobre lo que él es (percepción de uno mismo), y del tipo de persona que desea ser (yo ideal). El desempeño de las tareas del puesto de trabajo debe proveer al individuo de una confirmación o validación, de la información que el posee sobre sí mismo.

El individuo percibe a los conocimientos, destrezas, habilidades y comportamientos que intervienen en la ejecución de tareas, así como a los resultados de trabajo obtenidos de la actuación para ser coherentes con el conocimiento de sí mismo, lo que confirma las características, creencias, valores y roles, que el individuo percibe como característicos de sí mismo, de esta manera la percepción que tiene el individuo de sí mismo se confirma mediante la realización de las labores del puesto que desempeña, y las consecuencias obtenidas con la ejecución de estas.

La existencia de un ajuste de la persona con su puesto también puede decirse que se da, cuando el desempeño de las tareas del trabajo conlleva al individuo a tener percepciones y sentimientos que mejoran su autoestima.

Para poder evaluar la existencia de un ajuste entre la persona y su puesto, Sekiguchi (2004) menciona que se puede calcular mediante la determinación de las demandas que el trabajo requiera, efectuando además un análisis del empleo en el cual se identifican las tareas

esenciales del trabajo. Es por esto que se puede decir que el calce laboral se refiere a la compatibilidad que existe entre conocimientos individuales, habilidades y destrezas con las exigencias del trabajo. Un gran número de investigadores proponen que miembros de la organización tienen más éxito en sus trabajos, cuando estos son compatibles con sus intereses, valores y habilidades.

2.3 Necesidades

Entre algunos conceptos que se deben de tomar en cuenta como factores que intervienen en el calce laboral, se encuentran las necesidades que de acuerdo a Maslow (1991), existe una jerarquía la cual las agrupa en cinco categorías:

1. Fisiológicas.- Incluyen el hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
2. Seguridad.- Se encuentra el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. Sociales.- Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima.- Se incluyen factores de estimación internos, como el respeto de sí mismo, la autonomía y el logro; y factores de estimación externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
5. Autorrealización.- Impulso mediante el cual una persona llega a convertirse en aquello que considera es capaz de ser, incluido el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y de las capacidades.

De acuerdo a lo que plantea Maslow, conforme se satisface lo suficiente cada una de estas necesidades la siguiente se vuelve dominante, por ello se le da forma de pirámide como muestra la Figura 2.1. Según esta propuesta una vez cubierta una necesidad la persona asciende en más escalones de la jerarquía. Desde una perspectiva motivacional, la teoría afirma que si

bien ninguna necesidad se satisface de forma completa aquella que se cubre en lo sustancial deja de ser motivante.



Figura 2.1 Pirámide de Maslow

Fuente: Maslow, A.H., Motivación y personalidad. 1991

Por otro lado Davis & Newstrom (1999), señalan que las necesidades e impulsos internos generan tensiones las cuales son influenciadas por el entorno en el que se desenvuelve el individuo, por consiguiente el incentivo del individuo está en función de lo existente en su medio. Un ejemplo podría ser cuando una persona tiene la necesidad de alimentarse genera una tensión a la que se le conoce como hambre, a razón de que la necesidad está influenciada por el entorno, el incentivo externo sería un alimento ya conocido por el sujeto debido a la presencia en su entorno. A lo anterior se añade el hecho de que cada individuo elegirá alimentos de acuerdo no solo, a si está presente o no en su entorno, sino también basándose en la preferencia individual por alguno de ellos. También comentan respecto al rol ejercido por la motivación en el desempeño, se refieren a este como el resultante de multiplicar la capacidad y la motivación.

Además de esto la presencia de metas y el conocimiento acerca de aquellos incentivos que van a satisfacer las necesidades propias, fungen como poderosos factores motivacionales e influyen en la realización de esfuerzos.

Los mismos autores hablan también de que cada individuo tiene la tendencia a desarrollar algunos impulsos motivacionales como resultado de su entorno, estos influyen en la concepción de su labor y en la manera mediante la que dirige su vida cotidiana. Citan a McClelland (1961), quien realizó un esquema de clasificación de estos impulsos donde se destacan tres que son más dominantes y son el reflejo de elementos presentes en la cultura de cada individuo, como lo es: la familia, la escuela, la religión, la lectura entre otros.

- El primer impulsos se basa en los logros, este hace referencia a personas las cuales se sienten motivadas principalmente, por el deseo de alcanzar objetivos y con esto conseguir éxito, además de esto consideran al cumplimiento de sus metas como algo fundamental en su persona, no únicamente por el hecho de obtener alguna recompensa. Estas personas se sienten motivadas, cuando saben que podrán recibir algún reconocimiento por el esfuerzo empleado en sus labores, cuando el riesgo de fracaso es moderado, y cuando se les proporciona una retroalimentación por su desempeño pasado en específico.
- La motivación afiliativa es el fundamento del segundo impulso, este se encuentra orientado a la búsqueda de establecer relaciones sociales con las personas. La motivación de estos individuos está vinculada con el hecho de ser reconocidos por su actitud favorable, y la cooperación lograda con los demás. Otro factor percibido como motivador este tipo de personas, es la cercanía de sus familiares, amigos o conocidos, lo que les proporciona satisfacción interna.

- El último está relacionado con la motivación hacia la competencia, se refiere al deseo de realizar un trabajo de alta calidad, a ser cada vez mejor en la labor que se desempeña. Los trabajadores motivados por la competencia pretenden lograr el dominio de las funciones de su puesto, además se sienten orgullosos al desarrollar y poder emplear sus habilidades en la solución de problemas, así como poder explotar su creatividad cuando se encuentran con dificultades por resolver en su trabajo. Otro aspecto relevante para este tipo de trabajador, es su empeño en el perfeccionamiento de sus habilidades y en su capacidad para beneficiarse de sus experiencias pasadas. Por lo general poseen una tendencia a efectuar sus labores de forma eficaz, a consecuencia de experimentar un alto grado de satisfacción cuando realizan de manera correcta su trabajo, y con esto consiguen el reconocimiento de sus subordinados, compañeros, superiores o clientes.

Davis & Newstrom (1999) mencionan un cuarto impulso el cual está motivado por el poder, este impulso busca influenciar a las demás personas y con esto generar un cambio en las situaciones existentes, aquellos trabajadores motivados por el poder buscan impactar en sus empresas y para lograrlo están dispuestos a correr un sinnúmero de riesgos, después de obtener el poder o influir en la organización, pueden buscar un beneficio para la organización o perjudicar a la misma. Un aspecto importante en este tipo de impulso, es establecer si con la obtención del poder la persona lo ejercerá de forma institucional, usando la influencia sobre integrantes de la empresa como vía para lograr un bien común, o si por el contrario la persona buscará el poder para un fin personal, lo que dará como resultado un líder sin éxito organizacional. Es importante conocer las diferencias entre estos cuatro impulsos, para así poder lograr una mayor comprensión de las razones por las cuales, un trabajador encuentra en su función dentro de la organización, un motivo para cumplir con su tarea además de la actitud mostrada hacia su trabajo.

Finalmente, hablando de las necesidades del empleado y tomando en cuenta también a la motivación se cita a Herzberg (1974) quién postula una teoría llamada, Teoría de Dos Factores o Teoría de la Motivación-Higiene, esta sugiere la existencia de diferentes factores laborales que son responsables de la satisfacción y la insatisfacción laboral.

- Por un lado están aquellos factores responsables de hacer sentir a las personas satisfechas, y estos están ligados al contenido de sus puestos de trabajo como lo es: especificidad de sus funciones, logros, reconocimiento de estos, si es un trabajo interesante, crecimiento, incremento en las responsabilidades, ascensos, entre otros. A estos factores de satisfacción se les llaman de motivación porque cuando están presentes en cantidades adecuadas en cualquier organización, pueden provocar motivación laboral y en consecuencia producen actitudes positivas de satisfacción en el trabajo.
- La otra parte la componen aquellos factores relacionados con la insatisfacción, estos no están en función de las tareas de su puesto sino con lo bien o mal que son tratados, estos factores de trato, no están relacionados con el contenido de su trabajo, sino más bien con el contexto en el que laboran. Los principales factores de este grupo pueden ser: políticas de la compañía, prácticas administrativas, supervisión, relaciones interpersonales entre compañeros, condiciones de trabajo, salario, estatus y seguridad, esto porque estos factores describen el contexto laboral y sí se presentan de forma negativa, llegan a generar insatisfacción en las personas por tal motivo se les denomina factores de higiene, ya que representan las condiciones de prevención y medio ambiente del trabajo.

Además de lo anterior Herzberg (1974), plantea que cuando los factores de motivación no se encuentran presentes, esto no significa la generación de insatisfacción en el trabajador, sí la ausencia de motivación y de satisfacción, pero no lo contrario sino más bien un estado neutral,

y por otro lado cuando factores de higiene se encuentran presentes o son favorables, no dan como resultado la satisfacción en el puesto, sino más bien un estado neutral (ver Figura 2.2). En consecuencia factores de motivación, presentes o favorables, aumentan la satisfacción, y factores de higiene, ausentes o desfavorables, generan insatisfacción.

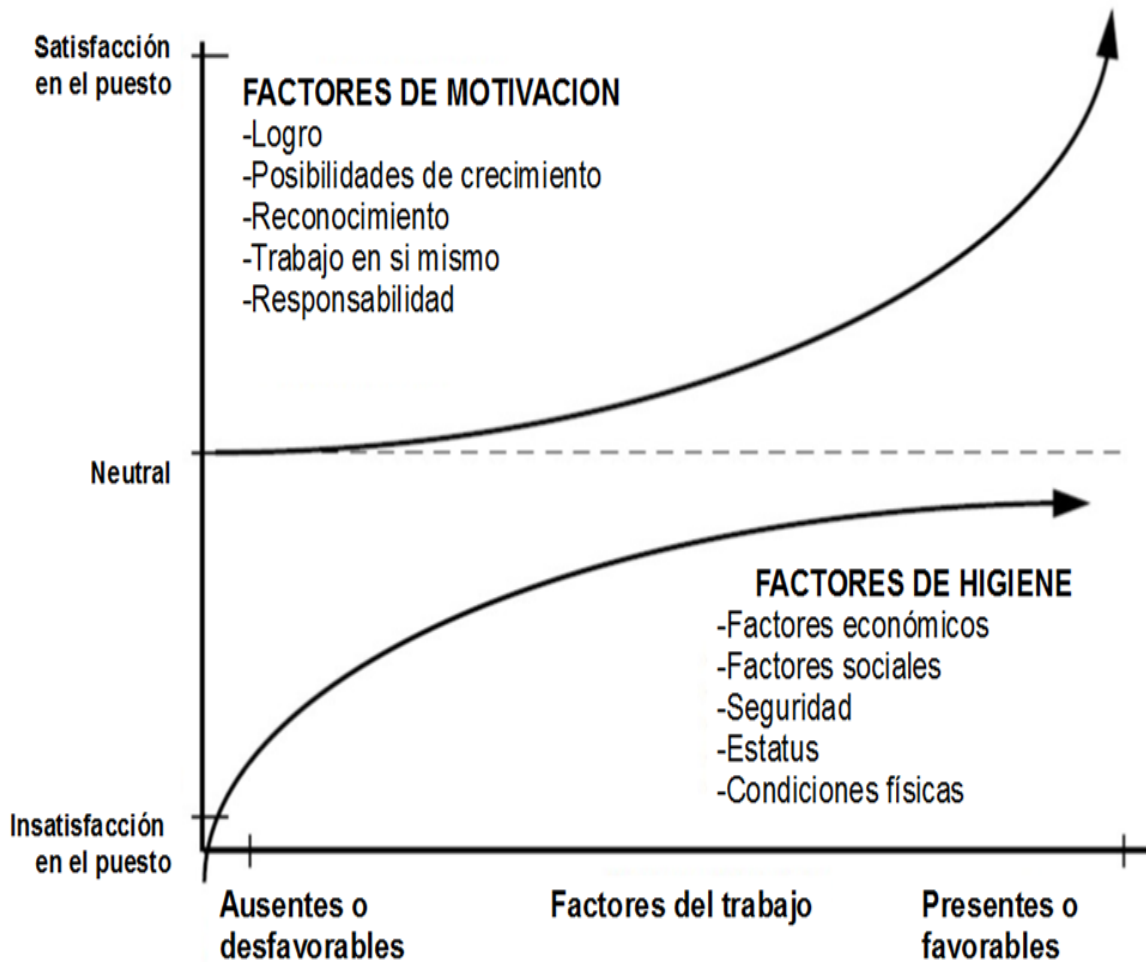


Figura 2.2 Teoría de dos factores de Herzberg

Fuente: Manso Pinto, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.

2.4 Demandas y recursos laborales

Para Edwards & Harrison (1993), el ajuste entre la persona y el ambiente tiene dos formas, la primera es el grado en que las recompensas y suministros proporcionados por el medio, coinciden con las necesidades y preferencias de un individuo, y la segunda es el grado en que las demandas y requerimientos del entorno coinciden con las habilidades y las capacidades del mismo. Para hablar de demandas y recursos laborales se revisó a Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs (2003), quienes realizaron un estudio a 3,092 trabajadores, la principal conclusión fue que el *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) se formó como se ve la Figura 2.3, cuando las demandas laborales eran altas y los recursos eran limitados, ya que las condiciones de trabajo negativas conllevan a la pérdida de energía, disminución de la motivación y las oportunidades de aprendizaje del trabajador.

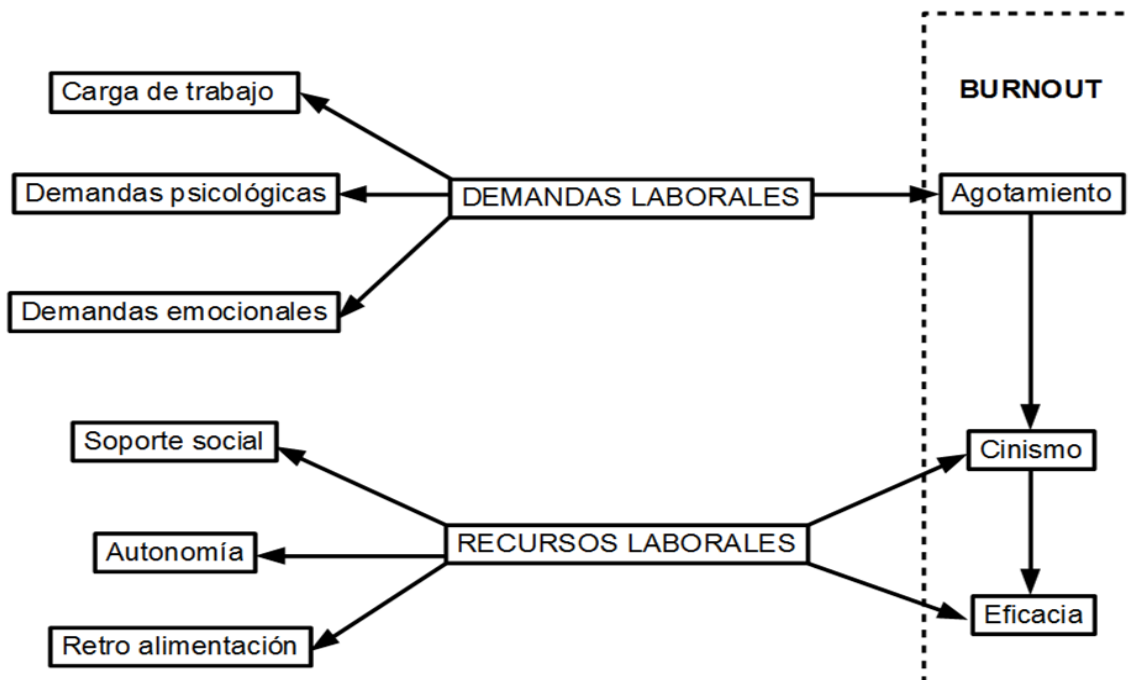


Figura 2.3 Modelo de demandas y recursos laborales en el *burnout*.

Fuente: Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multi-group analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 16-38.

Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001), cuestionan cómo las demandas laborales hacen referencia a aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo, requiriendo estos de forma sostenida un esfuerzo o habilidad, ya sea física o psicológica (cognitivo y emocional) y por lo tanto están relacionados con cierto coste fisiológico o psicológico, algunos ejemplos son: el trabajo bajo presión, un ambiente físico desfavorable, o interacciones emocionalmente demandantes con clientes. En cuanto a recursos laborales, se refiere a aspectos del trabajo ya sean físicos, psicológicos, sociales u organizacionales, que tienen la función de ayudar al logro de objetivos de trabajo, a reducir las demandas laborales, y todo lo asociado a costes fisiológicos y psicológicos. Los recursos pueden estar ubicados en distintos niveles: como en la organización en general con el sueldo, oportunidades de carrera o seguridad laboral; a nivel interpersonal y social con el soporte brindado por jefes y compañeros o el trabajo en equipo; en la organización del trabajo al haber claridad de roles o, en la participación en la toma de decisiones; o en el nivel de la tarea con la variedad de habilidades, identificación de las tareas, autonomía o la retroalimentación sobre el desempeño.

Dentro del modelo de Demandas y recursos laborales, Demerouti *et al* (2001) señalan la existencia de dos procesos psicológicos subyacentes que juegan un papel muy importante en el desarrollo del burnout:

- El primero de ellos se refiere a cuando el aumento en las demandas es crónico, puede llevar al trabajador en un periodo de tiempo largo hasta el agotamiento y cita a Hockey's (1993), quien explica como el empleado para hacer frente a las demandas laborales de su puesto, realiza de manera compensatoria mayor activación física y mayor esfuerzo subjetivo lo cual implica costos compensatorios, que al incrementarse de forma continua

van mermando la energía individual y eventualmente resultan en un colapso en la adaptación o en el agotamiento.

- El segundo proceso es de origen motivacional, por lo tanto se asume que los recursos laborales tienen un potencial de motivación, y por tal razón si existe una carencia en ellos podrá haber efectos perjudiciales sobre la motivación y el desempeño del trabajo, conduciendo esto a la falta de compromiso (cinismo) y reduciendo también la eficacia profesional. Se pueden distinguir dos tipos de recursos laborales; aquellos que son extrínsecos al trabajo como recompensas financieras, soporte social o la supervisión del jefe; y los intrínsecos al trabajo como la autonomía, la retro alimentación o el desarrollo profesional.

Dentro de autores que hayan estudiado acerca de las demandas laborales, se encuentra Karasek (1979) quién habla sobre el objetivo de medir las demandas laborales, a través de estresores psicológicos involucrados en el cumplimiento de la carga laboral, algunos relacionados a las tareas inesperadas y otros relacionados con conflictos en el trabajo. Comenta que estresores como el miedo a perder el empleo o problemas profesionales del oficio, podrían también contribuir a medir las demandas. Cita además a Buck (1972), el cual encuentra a las demandas relacionadas con el cumplimiento de la tarea, como la causa citada con mayor frecuencia en la presión laboral.

Bakker & Demerouti (2007) formularon un modelo de demandas y recursos laborales mostrado en la Figura 2.4, en él se encuentra el supuesto de que todo puesto puede llegar a tener sus propios factores de riesgo específicos, relacionados con el estrés en el trabajo, dichos factores pueden ser clasificados dentro de dos categorías generales que son las demandas laborales y recursos laborales, estas pueden llegar a conformar un modelo general el cual se

puede aplicar a diversos puesto de trabajo. En dicho modelo se ven como atribuyen al incremento de las demandas la presencia de la tensión y como consecuencia, un efecto negativo en los resultados organizacionales, además citan a Hackman & Oldham (1980) para hablar del potencial de motivación de recursos laborales al nivel del cumplimiento de la tarea incluyendo la autonomía, la retro alimentación y la importancia de la tarea.

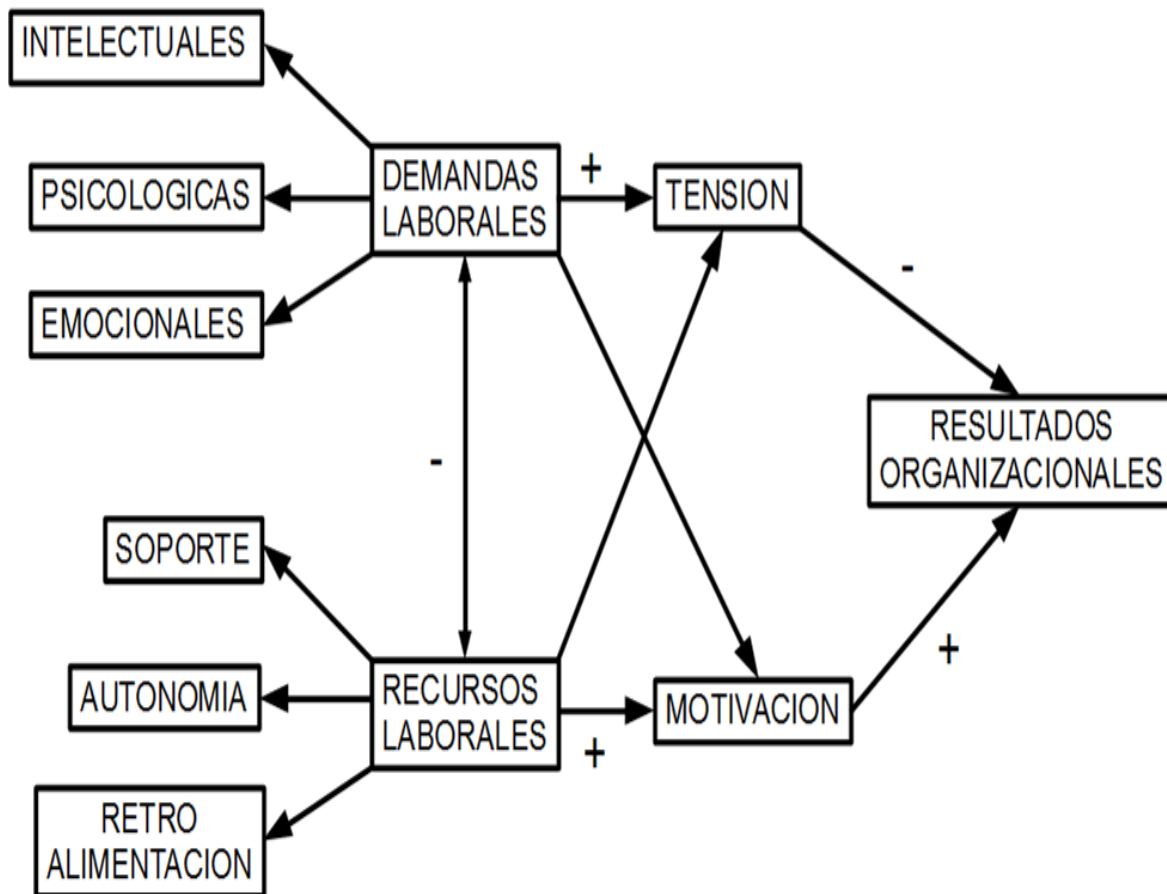


Figura 2.4 Modelo de demandas y recursos laborales

Fuente: Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multi-group analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 16-38.

También es posible identificar en este modelo dos procesos psicológicos subyacentes, por un lado como ya se había mencionado, en la tensión generada por el aumento crónico de las

demandas laborales lo que conlleva a una pérdida de energía por parte del trabajador, e incluso le puede acarrear problemas de salud, y en cuanto a recursos laborales se les da un nuevo enfoque al atribuirle a estos, un potencial motivador que aumenta con los recursos y puede favorecer al trabajador logrando un mayor compromiso con sus labores, disminución del cinismo y un excelente desempeño.

Otra situación posible de identificar es la interacción entre las demandas y recursos laborales, para ello Bakker & Demerouti (2007) proponen que los recursos laborales pueden amortiguar el efecto de las demandas laborales, en la tensión e incluso en el burnout. Para señalar lo anterior elaboraron un cuadro que se ve en la Figura 2.5, en el cual realizan predicciones sobre posibles efectos del aumento o disminución tanto de las demandas laborales, como de recursos y sus posibles efectos en la tensión y la motivación.

Cuando las demandas y recursos son altos, se espera que el empleado desarrolle motivación y tensión, cuando por lo contrario son bajos, se espera ausencia tanto de tensión como de motivación. Por consiguiente cuando hay demandas altas y recursos bajos, dan como resultado alta tensión y baja motivación, y en sentido inverso, cuando las demandas son bajas y los recursos altos, se espera una reducción en la tensión y un incremento en la motivación.

2.5 Características del empleado

Según Floría (1978), la medición de las condiciones o características personales es importante por estar dirigida a lograr un mejor ajuste dentro de un puesto de trabajo, a razón de las demandas exigidas por el mismo. Por tal motivo es necesario saber cuáles son exactamente estas particulares exigencias, para poder guiar y determinar lo que se quiere explorar.

R E C U R S O S	ALTOS	BAJA TENSION ALTA MOTIVACION	ALTA TENSION ALTA MOTIVACION
	BAJOS	BAJA TENSION BAJA MOTIVACION	ALTA TENSION BAJA MOTIVACION
		BAJAS	ALTAS
		D E M A N D A S	

Figura 2.5 Predicciones del modelo de demandas y recursos laborales

Fuente: Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of art. *Journal of Managerial Psychology*, 309-328.

Para Adkins, Roussell y Werbel, (1994); Bowen, Ledford y Nathan, (1991); Bretz, Rynes y Gerhart, (1993); Chatman, (1991); Kristof, (1996); O'Riley, Chatman y Caldwell, (1991); Rynes Gerhart (1990), citados por Saks & Ashforth (1997), la noción de que los candidatos a ocupar un puesto se ajusten a él, dentro del reclutamiento y selección de personal ha sido una parte fundamental para la psicología y administración de recursos humanos en las industria y organizaciones, y esta concepción de ajuste se ha centrado en la coincidencia de conocimientos, habilidades y capacidades de un solicitante, con los requisitos exigidos por el puesto de trabajo, siendo esto considerado como calce laboral.

En una investigación realizada por Edwards (1996) menciona como las habilidades, conocimientos, destrezas, tiempo y energía son factores a los cuales un empleado puede recurrir para satisfacer las exigencias de las demandas.

2.5.1 Experiencia laboral

Para hablar acerca de la experiencia laboral, Del Campo (1975) hace una distinción entre dos tipos de experiencia, por un lado hablan sobre la experiencia como integración de fenómenos psíquicos y la experiencia como una vivencia en particular.

Abbagnano (1998) señala dos significados sobre la experiencia laboral. En primer lugar, menciona la participación personal en situaciones repetibles, como por ejemplo, cuando se dice que un sujeto tiene la experiencia de realizar una tarea se puede entender a la tarea, como cualquier situación o estado de las cosas la cual se llega a repetir con la uniformidad necesaria, para dar al sujeto la capacidad de resolver algunos problemas sobre dicha tarea, situación o estado de algún objeto. En este significado la experiencia posee siempre un carácter personal, y no se puede hablar de experiencia si falta la participación de un sujeto, quien habla de las situaciones sobre las cuales esta mencionando. El segundo significado se refiere a que por medio de la repetición de ciertas situaciones, se examinan las posibles soluciones permitidas por ejemplo, podría ser cuando se habla de una solución propuesta (proposición) se puede verificar por la experiencia en el segundo significado la experiencia cuenta con un carácter objetivo o impersonal, y no es necesario que el sujeto participe en la acción.

De acuerdo a Houdé *et al* (2003) existe una acepción más general acerca de la experiencia, esta habla de ser el lugar donde se encuentran mente y realidad, la experiencia le da la posibilidad al sujeto de extraer información por medio de las señales en el momento de llegada a sus receptores sensoriales.

2.5.2 Conocimientos

El conocimiento se define como una técnica mediante la cual se hace la comprobación de un objeto o la posesión de una técnica similar. Se entiende como técnica de comprobación, aquel

procedimiento a través del que sea posible la descripción, el cálculo o la previsión controlable de un objeto, el objeto puede entenderse como cualquier entidad, hecho, cosa, realidad o propiedad, siempre y cuando pueda someterse a tal procedimiento. Estas técnicas de comprobación llegan a tener cada una distintos grados de eficacia, esta eficacia puede llegar a alcanzar hasta un límite mínimo, pero cuando esta llega a ser nula la comprobación, pierde por consiguiente su rango de considerarla como un conocimiento (Abbagnano, 1998).

Otra definición de conocimiento se refiere a una elaboración subjetiva que desemboca en la adquisición de representaciones organizadas, de lo real, y en la formación de instrumentos formales del conocimiento. Resultado de procesos de construcción subjetiva, en los intercambios cotidianos con el medio circundante (Consuegra, 2004).

2.5.3 Habilidades

Consuegra (2004) define la habilidad como la capacidad que tiene un individuo de actuar, siendo esta desarrollada mediante el aprendizaje, el ejercicio y la experiencia.

Núñez y Ortiz (2010) la definen como la competencia que fue adquirida por medio de entrenamiento y práctica. Por otro lado Warren (1998), la considera como la aptitud para dar una reacción que puede ser de tipo simple o complejo, psíquico o motor, las cuales han sido aprendidas por una persona, hasta lograr el grado de ejecutarlas con rapidez y esmero.

Según Perrone & Propper (2007) la habilidad también puede definirse como la facilidad para desarrollar distintas clases de actividades, ya sean éstas físicas o mentales. Se pueden desarrollar o conseguir gracias a la predisposición hereditaria o como resultado de la estimulación temprana, o a través de la fuerza de voluntad y el desarrollo de las competencias necesarias.

2.5.4 Formación profesional

Perrone & Propper (2007) definen la formación profesional como la preparación académica efectuada por un individuo, con la finalidad de desarrollar capacidades y conocimientos necesarios para realizar una práctica profesional o laboral concreta, esto implica la obtención de conocimientos, habilidades, y valores ligados a una práctica profesional en específico, o el conocimiento de una disciplina.

Shaub & Zenke (1995) la definen como el proceso de instrucción y educación, el cual busca hacer competente a una persona para la realización de una actividad profesional autónoma y responsable. Dentro de las labores esenciales de la formación profesional está la de: construir competencias teóricas y prácticas especializadas, además de metódicas y sociales, y el desarrollo de virtudes laborales y principios morales, los cuales se deben observar en el desempeño de una profesión.

En relación a procesos laborales, la formación profesional se llega a configurar competencias teóricas, prácticas, organizativas y comunicativas, y con la obtención de conocimientos económico-empresariales básicos, llegan a incrementar la comprensión de situaciones de realización de labores de la manera más eficaz y eficiente posible.

2.6 Depresión

Es importante realizar una diferencia entre tristeza y depresión debido a su uso común como sinónimos. De la Garza (2004) define a la tristeza como un sentimiento normal que se sufre a razón de la pérdida de un afecto, un ejemplo de ello puede ser el fallecimiento de un ser querido, un problema económico severo o también una pérdida amorosa, la característica de estas situaciones es su transitoriedad y esto es en proporción a la gravedad de los eventos. Por otro lado, cuando la tristeza llega a generar o a representar un obstáculo en la vida cotidiana, o una

dificultad para vivir se puede hablar ya de encontrarse en un estado depresivo. Para este autor la depresión es considerada como una enfermedad, la cual se caracteriza por tener un estado de ánimo triste, acompañado de una falta de interés o disminución en la capacidad para experimentar placer, por situaciones que anteriormente lo llegaban a producir. También menciona como la depresión, puede llegar a ser episódica, esto significa que puede llegar a desaparecer, y posteriormente volver, esto entre periodos de total recuperación.

Existen distintas formas de explicar la depresión, una de ellas es a través del modelo cognitivo de la depresión, Beck, Rush, Shaw *et al* (2005), describen este modelo, mediante tres conceptos específicos que dan una explicación acerca del sustrato psicológico de la depresión: 1) la triada cognitiva, 2) esquemas y 3) errores cognitivos.

Al hablar de la triada cognitiva, se refieren a tres patrones cognitivos principales, los cuales llevan al paciente a tener una concepción de sí mismo, de su futuro y de sus experiencias, de una forma idiosincrática. El primer patrón principal, está centrado en la visión negativa del paciente sobre sí mismo, este se percibe desgraciado, inútil, enfermo, con poco valor. Las experiencias negativas, las atribuye a un defecto suyo, ya sea de tipo psíquico, físico o moral. A consecuencia de esta manera de ver las cosas, el paciente tiende a subestimarse, y por esta misma razón, se considera carente de los atributos esenciales para alcanzar la alegría y la felicidad.

El segundo patrón de la triada, se encuentra enfocado en la tendencia del sujeto deprimido, a interpretar sus propias experiencias de forma negativa, el percibe que el mundo le presenta, o le pide demandas exageradas, o le pone obstáculos insuperables, para evitar el logro de sus objetivos. Realiza una interpretación de sus interacciones con el entorno, con un tinte

negativo, dicha interpretación se llega a hacer más notoria, al momento de observar la forma mediante la cual, el paciente construye las situaciones con una orientación negativa.

El último componente de la triada, está centrado sobre la visión acerca del futuro, de una manera negativa, al momento de realizar proyectos a largo plazo, la persona depresiva, anticipa la permanencia de sus dificultades, o problemáticas actuales. Al momento de considerar hacerse cargo de alguna tarea, inmediatamente tiene la expectativa de fracasar.

Dentro de los autores revisados para hablar de la depresión, esta Hornstein (2006), quién analizó como los pacientes con depresión mostraban una pérdida de energía e interés, sentimientos de culpa, problemas en la concentración, pérdida de apetito y pensamientos de muerte o suicidio. Considera al humor deprimido, y a la pérdida de interés o satisfacción, como síntomas claves de las depresiones. Dentro de las depresiones se puede observar una disminución en la energía de la persona, lo que provoca un deterioro del rendimiento en la escuela o el trabajo, y además reduciendo la motivación para iniciar proyectos. Para el autor, otros signos y síntomas a tomar en cuenta son los cambios en las funciones cognitivas, el lenguaje y en funciones fisiológicas como el sueño, el apetito o la actividad sexual, lo cual afecta el funcionamiento social, laboral e interpersonal. Las personas que presentan depresión muestran una visión pesimista de sí mismos y también del mundo, además de un sentimiento de impotencia y fracaso, estas personas también experimentan una pérdida en la capacidad de sentir placer ya sea por el reconocimiento, por la actividad sexual, por cuestiones estéticas, o por el gusto de comer, es como si la existencia perdiera sabor y sentido. Por su indiferencia hacia los demás se sienten aislados y agobiados, esto lo muestran en distintos ámbitos como el temporal argumentando que no tienen futuro, motivacional, diciendo que no tienen fuerzas para seguir, y en el valor de sí mismos hablando de que no valen nada. Un problema al diagnosticar la

depresión, es que la actitud de estas personas no consiste en recluirse en el silencio sino que se refugian en el ruido de la violencia, el consumo de drogas o incluso en una adicción al trabajo. Es por ello que una persona depresiva tiene poca tolerancia a la frustración, utiliza al alcoholismo y a otras adicciones para auto medicarse y esta suele ser otra cara del vacío depresivo, a la explosión adictiva le antecede la implosión depresiva, por tanto la depresión y el abuso de sustancias forman un círculo vicioso, ya que se ingieren las drogas como un intento de liberarse de la depresión pero el daño que producen la acentúa.

Muriana, Pettenó & Verbitz (2007) definen a la depresión literalmente como una abolladura en una superficie, un descenso de la presión en la atmósfera o cualquier cosa que va para abajo comenzando de un estado previo, más o menos en equilibrio. En términos de la conducta humana, indica un rompimiento del equilibrio y la eventual caída hacia abajo del estado de ánimo, una hondonada percibida como un abatimiento de la persona. La depresión es una experiencia la cual acompaña a los seres humanos desde sus orígenes, desde siempre el hombre se ha tenido que enfrentar al abatimiento de su ánimo, a la falta de ganas de hacer alguna labor, a la pérdida de interés.

Considerando a la depresión como una enfermedad Hornstein, habla sobre sus distintos tipos que a continuación se definen:

- a) Trastorno distímico, está determinada por la presencia de un humor deprimido que se mantiene durante la mayor parte del día, y además prevalece la presencia de sentimientos de tristeza, la gravedad que poseen estos síntomas es reducida. Para poder diferenciarla de otros tipos de trastornos depresivos, se debe de tomar en cuenta que se caracteriza por no ser residual de un trastorno depresivo mayor, tiene un curso crónico de más de dos

años con la presencia de síntomas ya sea de una forma persistente o intermitente, y que generalmente su inicio se da en etapas como la infancia o la adolescencia.

- b) Trastorno depresivo, mayor es aquel en el cual principalmente es indudable la elevada gravedad de síntomas presentados a diferencia del trastorno distímico. En este trastorno se presentan uno o más episodios depresivos que se pueden sub-clasificar en únicos o recurrentes, y melancólicos o no melancólicos. La duración que posee este trastorno es más corta que en la distimia, ya que es de aproximadamente de entre cinco y seis meses sin tratamiento, aunque existe un porcentaje considerable que puede llegar a la cronicidad.
- c) Trastorno bipolar, se diferencia por la aparición de episodios de hipomanía o manía. Dentro de algunos aspectos a considerar suele comenzar con depresión y se caracteriza por la presencia de un periodo maníaco, la fase depresiva puede ser el preludeo de la manía o continuar de forma inmediata o incluso una y otra fase pueden ser separadas por meses o años.
- d) Trastorno ciclotímico, sus síntomas se parecen a los del trastorno bipolar aunque son menos graves durante la mayor parte del día, estos pacientes experimentan estados anímicos anómalos que incluyen síntomas hipomaniacos recurrentes, pero no cumplen con criterios completos de la manía o de depresión mayor sin embargo puede llegar a ser precursor del trastorno bipolar.

Para dar un panorama de lo que la depresión en nuestros tiempos, Hornstein, habla de que la depresión es el flagelo de esta era como en otros tiempos lo fueron la tuberculosis o la peste bubónica. Después de las enfermedades cardíacas, las depresiones representan el mayor

problema sanitario si se toma en cuenta la mortalidad prematura y los años de vida útil perdidos debido a las incapacidades.

Según el Global Burden Disease, que es un estudio que proporciona información y proyecciones sobre la carga de morbilidad a escala mundial realizado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), sitúa a la depresión en segundo lugar de entre factores que provocan años perdidos a consecuencia de la mala salud, por delante de accidentes de tránsito, las enfermedades vasculares cerebrales, la enfermedad obstructiva crónica, las infecciones de las vías respiratorias, la tuberculosis y el VIH.

2.7 Ventas

En muchos países de acuerdo a Román y Rodríguez (2011) la labor de los vendedores se encuentra muy devaluada, por ello se procura evitar el uso de la palabra vendedor y en lugar de ésta, se llega a cambiar por términos como ejecutivo de ventas, asesor comercial, desarrollador de negocios, representante de ventas, promotor de ventas, entre muchos otros. Esta mala imagen que posee la labor de un vendedor, se encuentra basada en el bajo valor dado por la sociedad a la importancia sobre la función de la venta personal en el entorno económico, y también a las malas prácticas comerciales que son utilizadas de forma poco ética esto para lograr la venta de un producto, dejando de lado las necesidades reales del comprador.

Floría (1978) se refiere a la fuerza de ventas como el equipo de personas que tiene como principal función lograr la expansión de la empresa: jefes de ventas, supervisores, instructores, vendedores, analistas de mercado, entre otros.

De la actividad de las ventas y de cómo son vistas estas personas, es importante realizar una evaluación respecto a la situación de esta disciplina, para ello lo primero es identificar si a

ésta actividad se le puede considerar como una profesión, existe varias definiciones respecto a lo que se puede considerar como una profesión, entre algunos autores se encuentra Abbott (1988, citado por Hawes, Rich & Widmier, 2004), el menciona a las profesiones como grupos ocupacionales exclusivos de quienes aplican conocimientos que pueden ser un tanto abstractos a casos particulares. De acuerdo a estos autores, en el campo de las profesiones solamente existen tres ocupaciones que son aceptadas universalmente como tales: la de médicos, abogados y sacerdotes.

También hay otras ocupaciones que muy a menudo son consideradas como profesiones, es el caso de los profesores de escuelas, contadores, bibliotecarios, ingenieros entre otros más. Ante la dicotomía de considerar sí una ocupación es una profesión o no, el enfoque debería de ser sobre medir mediante una escala el grado de profesionalización de la misma (Moore & Rosenblum, 1970 citado por Hawes, Rich & Widmier 2004).

Existen muchas buenas razones por las cuales las personas de ventas buscan el reconocimiento para su área como una profesión, esto se debe a que un vendedor dentro de una corporación, probablemente tendrían un mayor grado de influencia en las deliberaciones de la estrategia global de la empresa, otro ejemplo podría ser cuando se les atribuya más rápidos niveles altos de confianza en el ciclo de ventas, esto siempre y cuando su labor sea reconocida como una profesión (Hawes, Rich & Widmier, 2004).

En un estudio realizado por estos autores para definir si las ventas son una profesión, primero buscaron lograr un acuerdo en los criterios que deba cumplir una ocupación para considerarla como profesión. Llegaron a detallar seis criterios que una actividad debe tener para poder considerarla como una profesión, y son:

1. Base de conocimientos y formación escolar.
2. Autonomía y confianza pública.
3. Servicio a la sociedad.
4. Cultura y organización de colegios.
5. Código de ética.
6. Tarea necesaria o habilidad exclusiva.

Se hizo una revisión exhaustiva de la labor de ventas y de si poseía los criterios necesarios para considerarla como una profesión. Se llegó a la conclusión de contar con cuatro criterios: a) base de conocimientos y formación escolar, b) servicio a la sociedad, c) cultura y organización de colegios, y d) tarea necesaria y habilidad exclusiva. En cuanto al criterio sobre la autonomía y confianza pública, no fue posible llegar a un consenso sobre si contaba con él, debido a la poca confianza que la sociedad llega a tener de un vendedor, y en cuanto al código de ética las ventas actualmente cuentan con una notable carencia respecto a contar con un código de ética.

Por último Hawes, Rich & Widmier (2004), concluyen que en un futuro, esperan sea posible para las personas las cuales trabajan de empresa en empresa desempeñando el rol de vendedores, poder llegar a convertirse su labor ante los ojos de la sociedad en una profesión. Vendedores de alto nivel como administradores de cuentas estratégicas, representantes de la industria de la manufactura, vendedores de tecnologías de la información, entre otros son sumamente expertos en áreas específicas, y merece su trabajo ser reconocidos como una profesión.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Participantes

La población acerca de la cual se llevó a cabo la recolección de los datos fueron personas actualmente empleadas con mínimo un año, ocupando el puesto de representantes de ventas del sector farmacéutico en la ciudad de San Luis Potosí. Lo anterior arrojó como resultado la cantidad de ciento veinte personas, quienes cumplen con dichas especificaciones completamente.

3.2 Procedimiento de muestreo

El tipo de muestra usada fue probabilística por lo que todos los elementos de la población cuentan con la misma posibilidad de ser elegidos. En cuanto al tamaño de la muestra, se refiere al menor número de unidades muestrales (personas pertenecientes a la delimitación de la población) necesario para conformar una muestra que asegure un error estándar determinado, para ello se empleó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población = 120

q = Probabilidad en contra = 50 %

p = Probabilidad a favor = 50 %

d = Precisión = 0.50

Z α = Confianza de 95 % = 1.96

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 120 - 1 + 1.96^2 * 0.5 * 0.95}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579} = 91.6193 = 92$$

3.3 Procedimiento

Para que los participantes respondieran las preguntas, se a bordo de manera individual a cada uno de ellos para solicitarles su participación, les fue proporcionado un cuestionario el cual respondieron de manera anónima e individual. La investigación se realizó en los lugares donde laboran los representantes (hospitales, clínicas, consultorios médicos y unidades de salud) que se ubican en la capital del estado de San Luis Potosí.

3.4 Recolección de datos y medidas

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario auto aplicado de elaboración propia, el cual, García (2009) es un instrumento perteneciente a la categoría de escalas de actitudes que es utilizado para medir el grado de intensidad de las actitudes y opiniones de manera objetiva. El instrumento se encuentra conformado por una serie de reactivos afines a las actitudes, opiniones o variables que se pretende medir, y cada uno cuenta con escalas las cuales reciben un valor cuantitativo que se encuentra relacionado con cada reactivo u opción de respuesta.

3.5 Tipo de estudio

El tipo de estudio utilizado en esta investigación fue en primer lugar: cuantitativo ya que se llevó a cabo una recolección de datos, esto para que fueran analizados, y fue utilizada una medición numérica de datos cuantificables y estadísticas, para así poder establecer la existencia de patrones sobre el comportamiento de la población estudiada; y debido a no encontrarse ninguno estudio previo donde se relacionaran, o se hiciera referencia en un mismo contexto al calce laboral y a la depresión, tampoco teniendo como entorno el Departamento de ventas. Por esta razón se consideró también como exploratorio. Hernández, Fernández & Baptista (2003).

3.6 Tipo de diseño

En cuanto al tipo de diseño empleado para la investigación fue; no experimental ya que no se manipularon las variables ni se construyó o modificó ninguna situación o entorno para exponer a sujetos investigados; y transversal por tener una dimensión temporal en un momento en específico o tiempo único. Hernández, Fernández & Baptista (2003).

3.7 Análisis de datos

Freidín (2007) habla sobre la importancia de la confiabilidad, para ello menciona el Alfa de Cronbach que es un modelo de análisis con consistencia interna basada en la correlación promedio entre ítems. García (2009) recomienda su utilización por ser necesaria solo una aplicación del instrumento, por lo tanto no se requiere dividir ítems sino que únicamente se hace la medición y se calcula el coeficiente. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), en la interpretación de este coeficiente, no existe una regla específica de a partir de cuál valor un instrumento posee confiabilidad, sin embargo mencionan que de manera general es posible considerar valores de .250 de coeficiente como de confiabilidad baja, resultados de .500 pueden significar una confiabilidad media, en el caso de superar los .750 podría darse la categoría de aceptable y en valores mayores a .900 entraría en la categoría de elevada confiabilidad. Una vez analizada la confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2003), se debe hacer una descripción de los datos o puntuaciones para cada una de las variables, para ello se realizó una distribución de frecuencias que son el acumulado de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, para ser presentadas las distribuciones de frecuencia se emplearon histogramas.

Además de lo anterior fue utilizado el coeficiente rho de Spearman, una medida de correlación para variables que posean un nivel de medición ordinal, por tal motivo los individuos pertenecientes a la muestra pueden ser ordenados en rangos o jerarquías. La variación del

coeficiente va de -1.0 que representaría una correlación negativa perfecta a +1.0 que significa una correlación positiva perfecta. El software utilizado para la descripción y el análisis de datos fue el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) en su versión número veintidós, desarrollado por la Universidad de Chicago.

3.8 Definición y medición de las variables

3.8.1 Aspectos relacionados con la persona

Son aquellos que están únicamente en función de lo concerniente al trabajador que es quien ocupar o desempeñar las labores dentro del puesto de trabajo (ver Tabla 3.1).

Tabla 3.1 Aspectos relacionados con la persona

Aspectos relacionados con la persona	
Características de la persona	Son las cualidades mediante las que es posible determinar los rasgos de una persona y por las que es puede distinguir de otra, se valoró si dichas condiciones son útiles para llevar a cabo una tarea determinada dentro de un puesto de trabajo.
Necesidades	En general se refieren a lo indispensable que es requerido para que una persona subsista y se desarrolle en su entorno, se tomó como referencia la Teoría de Dos Factores de Herzberg (1974).

Fuente: Elaboración propia

3.8.1.1 Características de la persona

Las características que se valoraron fueron: habilidad, conocimiento, experiencia laboral y formación profesional. Para la evaluación de las características del trabajador se utilizaron cuestionamientos usando una escala de Likert con valores de 0, 1, 2, 3, y 4, representando el 0 un total desajuste de la característica del trabajador con el puesto desempeñado por este mismo y siendo el 4 la representación de un ajuste perfecto entre las característica del trabajador con el

puesto que ocupa. Las características evaluadas de cada uno de los trabajadores fueron las siguientes:

- **Habilidad.-** Se refiere a la capacidad que posee un individuo ya sea de forma innata, desarrollada por medio del ejercicio o la experiencia, o adquirida por entrenamiento o aprendizaje, permitiéndole esta actuar de forma simple o compleja, psíquica o motora, ante una situación laboral. Para este factor de habilidad se usó la pregunta de elaboración propia con el número uno: Para desempeñar mi puesto de trabajo, ¿cómo considero a mis habilidades?
- **Conocimiento.-** Para realizar las labores del puesto, es el conjunto de información subjetiva almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje, a través de la cual se puede calcular, describir o prever un objeto, entendiendo como objeto a cualquier entidad, cosa, situación, realidad, hecho o propiedad con la que se interactúe en el puesto ocupado. Para el factor acerca de los conocimientos se empleó la pregunta catorce de elaboración propia: De acuerdo al trabajo que realiza, ¿cómo consideraría a sus conocimientos?
- **Experiencia laboral.-** Participación personal en situaciones laborales repetibles o mediante la observación de las mismas, lo que proporciona la capacidad de resolver problemas acerca de determinada tarea, situación o estado de algún objeto dentro de un contexto laboral. En cuanto para medir la experiencia laboral se utilizó el reactivo de elaboración propia número veinte: ¿Qué papel juega al momento de realizar mi trabajo?
- **Formación profesional.-** Preparación académica efectuada por un individuo con el objetivo de construir competencias teóricas y prácticas especializadas, metódicas y

sociales para la realización de una actividad profesional o laboral concreta, o desempeño de algún puesto de trabajo. Para el factor sobre la formación profesional se realizó el siguiente cuestionamiento de elaboración propia en la pregunta treinta y uno: Su formación profesional, ¿qué tan relacionada está con el puesto que ocupa?

3.8.1.2 Necesidades del trabajador

Para la evaluación de cada uno de los factores, se utilizaron cuestionamientos usando una escala de Likert con valores de 0, 1, 2, 3, y 4, representando el 0 que el puesto laboral no satisface en lo absoluto las necesidades del trabajador, y siendo el 4 la representación de una completa satisfacción. Los factores tomados en cuenta para evaluar las necesidades de los empleados se encuentran a continuación:

- Factores económicos.- Se refiere a los ingresos que el empleado necesita percibir para lograr la subsistencia (alimentación, salud, vivienda, vestido y educación) propia y de sus dependientes, esta puede ser en forma monetaria, prestaciones o en especie. Para factores económicos se llevó a cabo la pregunta de elaboración propia número dos: ¿Cómo me siento para solventar la alimentación, salud, vivienda, vestido y educación propia y de mis dependientes (solo si los tiene)?
- Condiciones físicas del trabajo.- Esta categoría identifica las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas las cuales requiere el trabajador para llevar a cabo el trabajo, tales como ventilación luz, espacio, instrumentos, frío, calor. En cuanto al factor relacionado con las condiciones físicas se usó la pregunta treinta y nueve de elaboración propia: ¿Cómo me siento con las condiciones físicas bajo las que trabajo? (área de trabajo, instrumentos, herramientas).

- Seguridad.- Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización. En este factor referente a la seguridad se usó la pregunta veintitrés de elaboración propia: ¿Cómo me siento con la seguridad proporcionada por mi puesto de trabajo? (políticas justas, opciones de jubilación, atención a quejas, trato equitativo).
- Factores sociales.- Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros. Se consideran dos subniveles: interrelaciones con un superior e interrelaciones con compañeros. Para aquellos factores sociales relacionados con el jefe directo se empleó el cuestionamiento de elaboración propia número dieciocho: ¿Cómo me siento con la relación que tengo con mi jefe directo? En cuanto a los factores sociales relacionados con compañeros de trabajo se formula este cuestionamiento treinta y tres que también es de elaboración propia: ¿Cómo me siento con la relación que llevo con mis compañeros?
- Status.- Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, ésta puede variar de acuerdo a las asignaciones de tareas formales, o bien con las tareas informales asignadas. Para el factor que hace alusión al estatus se hizo el cuestionamiento de elaboración propia veintiséis: ¿Cómo me siento con la posición social o status que ocupa mi puesto dentro de la empresa?
- Trabajo en sí mismo.- En esta categoría el entrevistado manifiesta su sentimiento, con relación a lo bueno o lo malo del trabajo que realiza actualmente. Con la intención de medir el nivel de satisfacción por el trabajo en sí mismo se llevó a cabo la pregunta treinta y siete de elaboración propia: ¿Cómo me siento con mi puesto de trabajo y con las funciones que desempeño?

- Posibilidad de crecimiento.- En esta categoría el trabajador debe responder de acuerdo a su situación participativa y evidencias objetivas que posibilitan su crecimiento o dificultan el mismo. El crecimiento puede ser no solamente horizontal o vertical sino también de acuerdo a su formación educativa o sus habilidades individuales. Para referirse al factor posibilidades de crecimiento se formuló la pregunta de elaboración propia número once: ¿cómo me siento con las oportunidades de crecimiento que ofrece mi puesto?
- Logro.- En esta categoría se incluyen éxitos por trabajos concluidos, solución de problemas, justificación y observación de resultados del mismo. En el factor relacionado al logro se usó la pregunta cinco de elaboración propia, ¿cómo me siento con los logros alcanzados en mi puesto?
- Reconocimiento.- El mejor criterio para poder definir a esta categoría son aquellos actos de distinción para el trabajador, realizados por sus compañeros, supervisores, jefes, gerentes, clientes o público en general. En cuanto a la intención de medir el reconocimiento se empleó el siguiente cuestionamiento treinta y seis de elaboración propia: ¿cómo me siento con el reconocimiento que se me brinda por mi desempeño en el puesto?
- Responsabilidad.- En esta categoría se incluyen los factores relacionados con la autoridad y obligación de responder por un trabajo asignado, ya sea propio o ajeno. Para poder evaluar el factor acerca de la responsabilidad se usó la pregunta cuarenta y uno de elaboración propia: ¿cómo me siento con el grado de responsabilidad que se me asigna por las tareas que realizo?

3.8.2 Aspectos relacionados con el puesto

Estos se refieren solo a lo que tiene que ver con situaciones, factores o asuntos propios del lugar o puesto de trabajo que es ejercido por algún empleado (ver Tabla 3.2).

Tabla 3.2 Aspectos relacionados con el puesto

Aspectos relacionados con el puesto	
Demandas laborales	Son exigencias que requieren un esfuerzo o energía e implican un costo o desgaste, en el ámbito laboral se toma como referencia la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2007).
Recursos laborales	Son elementos que pueden disminuir las exigencias y costes del trabajo, ayudar a la consecución de objetivos además de incentivar el crecimiento, aprendizaje y desarrollo personal. Se toma como referencia la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2007).

Fuente: Elaboración propia

3.8.2.1 Demandas laborales

Para evaluar acerca de si el trabajador es capaz de cubrir las demandas laborales exigidas por el puesto que ocupa, se utilizaron afirmaciones usando una escala de Likert con valores que iban de 0, 1, 2, 3, y 4, representando el 0 una total incapacidad del trabajador para cubrir la demanda exigida por el puesto, y siendo el 4 la representación de que el trabajador cubre completamente el requerimiento del puesto. Para evaluar cada una de las demandas laborales se utilizaron las variables citadas a continuación:

- Demandas físicas.- Son los requerimientos de esfuerzo físico necesarios para ejercer el puesto además de la constitución física que debe poseer el empleado para desempeñar el puesto adecuadamente. El primer factor enfocado a medir las demandas

físicas empleo la afirmación de elaboración propia en el ítem cuatro: me siento apto físicamente para poder desempeñar las funciones de mí puesto de forma correcta.

- Demandas emocionales.- Es el esfuerzo de control de emociones requerido por el puesto para que el empleado pueda atender las demandas de su trabajo, las emociones mostradas en este contexto no se consideran como una reacción natural, sino como una parte más del trabajo exigido por el puesto. El siguiente factor relacionado con las demandas emocionales se evaluó por medio de la siguiente afirmación de elaboración propia en el ítem doce: puedo cubrir los requerimientos emocionales de mi puesto (generar empatía, tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión, control de emociones, manejo del estrés).
- Demandas intelectuales.- Se refiere a los esfuerzos mentales requeridos para comprender, analizar y aprender frente a las situaciones y procesos inherentes a la realización del trabajo. Para el último factor relacionado a las demandas donde se evalúan las demandas intelectuales se usó la afirmación de elaboración propia en el ítem quince: cubro las demandas intelectuales de mi puesto (comprensión, análisis y aprendizaje de situaciones y procesos).

3.8.2.2 Recursos laborales

Para evaluar los recursos laborales proporcionados por el puesto, se utilizaron tanto afirmaciones como preguntas, mediante el uso de una escala de Likert empleando valores que iban de 0, 1, 2, 3, y 4, representando el 0 al hecho de no estar el trabajador conforme con el recurso proporcionado por el puesto y siendo el 4 la representación de que el trabajador se encuentra totalmente conforme con el recurso proporcionado gracias al puesto. Para realizar la

valoración de los recursos laborales con los que cuenta el lugar de trabajo se tomaron en cuenta las siguientes variables:

- **Retribución económica.**- Se encuentra conformada por las aportaciones periódicas que la empresa otorga al empleado como compensación por servicios prestados a la misma, y esta puede ser en dinero o en especie. En el primero de ellos referente al factor de retribución económica se usó la pregunta siete de elaboración propia: de acuerdo al trabajo que realizo, ¿cómo considero a la retribución económica que recibo?
- **Soporte social.**- Es la asistencia proporcionada al empleado o a grupos, desde dentro de la empresa ya sea por parte de compañeros o superiores, la cual le es útil para afrontar las condiciones y labores existentes derivadas de su trabajo. Para el factor relacionado con el soporte social se utilizó la frase de elaboración propia número nueve: en mi puesto se me proporciona la asistencia y/o asesoría adecuada para realizar mi trabajo de forma correcta.
- **Privilegios.**- Es la ventaja exclusiva que disfruta el trabajador por concesión de la empresa, esto derivado del puesto que está ocupando. Exención de una obligación o el permiso de realizar una actividad de manera exclusiva. Para medir los privilegios se empleó el ítem diecisiete de elaboración propia: considero que mi puesto me permite gozar de privilegios que otros puestos no tienen (permisos, horarios, actividades).
- **Retroalimentación sobre el desempeño.**- Conjunto de reacciones u observaciones que manifiesta un receptor, en este caso las personas involucradas en el trabajo del empleado respecto a la actuación del mismo, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar sus tareas o trabajos. Para valorar el factor acerca de la retroalimentación se empleó la oración de elaboración propia número veintiuno: se me

proporciona retroalimentación acerca de mi desempeño para realizar los ajustes necesarios.

- Capacitación laboral.- Proceso educativo por el cual personal de una empresa adquirirá conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en las tareas dentro de la organización. Para medir la capacitación laboral se implementó la afirmación veinticinco de elaboración propia: en mi puesto se me da capacitación para mejorar el desempeño de mis funciones.
- Autonomía.- Es la libertad para ejercer la capacidad de poder dictarse sus propias normas de comportamiento y para construir su propio ordenamiento. Al momento de evaluar lo relacionado a la autonomía se hizo el ítem veintiocho: de elaboración propia, se me da la autonomía necesaria para poder desempeñar mí puesto de manera adecuada.
- Recursos físicos.- Son las herramientas proporcionadas para que el empleado realice sus funciones (equipo de cómputo, celular, auto entre otros). Respecto a la valoración hecha a los recursos físicos relacionados con el puesto se empleó la pregunta veintinueve de elaboración propia: ¿cómo considero a los recursos físicos (herramientas) proporcionados por mi puesto?
- Estabilidad laboral.- Es el derecho que tiene el trabajador de permanecer en su empleo y de no ser despedido, sino cuando sobrevengan circunstancias previamente señaladas en la ley, o del incumplimiento grave de sus obligaciones. Para poder evaluar el factor referente a la estabilidad laboral se hizo la pregunta treinta y cuatro de elaboración propia: ¿cómo considero a la estabilidad laboral proporcionada por mi puesto?

- Reto.- Meta a alcanzar, algo difícil que alguien se propone como objetivo. Para realizar la medición sobre el reto se empleó la afirmación cuarenta de elaboración propia: mí puesto cuenta con metas que me motivan a alcanzarlas.

3.8.3 Padecimiento de depresión

La depresión es una enfermedad en donde las personas muestran pérdida de energía e interés, disminución en la capacidad para experimentar placer con situaciones que antes lo llegaban a producir, sentimientos de culpa, problemas de concentración, pérdida de apetito, pensamientos de muerte o suicidio, puede influir negativamente en el desempeño de un puesto de trabajo. Para llevar a cabo la detección de la depresión en el empleado, se utilizó la Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (EHAD), la cual cuenta con catorce ítems y es de auto aplicación, es un instrumento de *screening* o detección para hacer el cribado de personas con estados de ansiedad y depresión, se aplica en sujetos con sospecha de algún trastorno emocional o en la población en general, está dividida en dos sub escalas una para la detección de la depresión y otra para la ansiedad, cada una cuenta con siete ítems. De la escala se tomaron en cuenta solamente siete ítems que determinan el padecimiento de la depresión que son: el ítem seis respecto al disfrute de lo habitual, el diez referente al humor, el dieciséis relacionado con la alegría, el veintidós sobre el aletargamiento, en cuanto al desinterés en la apariencia el ítem veintisiete, el treinta y dos acerca del optimismo y por último el treinta y ocho que hace referencia a la diversión.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Variables sociodemográficas

4.1.1 Edad

En cuanto a la edad, existe un rango el cual va de 24 años a los 60 años, la moda fue de 35 años con siete personas y una desviación estándar de 8.38, la edad promedio mostrada fue de 40 años (ver Figura 4.1.1).

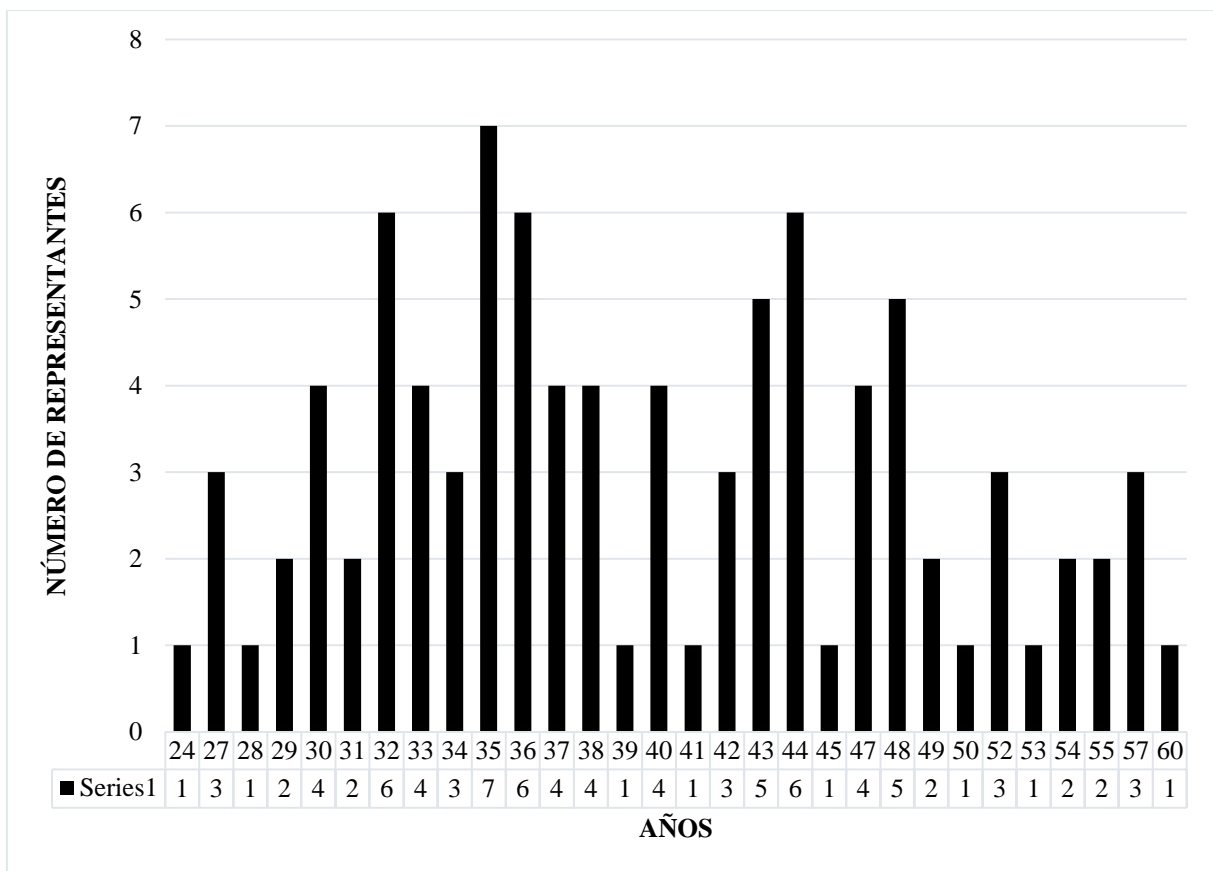


Figura 4.1.1 Distribución de la edad

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.1.2 Formación académica

Para el ordenamiento de las áreas de formación académica se tomó como base la Clasificación Mexicana de Carreras en su versión para el Censo de Población y Vivienda 2010. Se observó que la moda pertenece al área de negocios y administración con treinta y ocho personas lo que equivale a un 41% del total de sujetos investigados, las ciencias naturales con catorce personas son el área que sigue con mayor número empleados, las áreas que cuentan con menos sujetos son las de manufactura y procesos, agricultura silvicultura y pesca, y ciencias de la educación, con solo una persona (ver Figura 4.1.2).

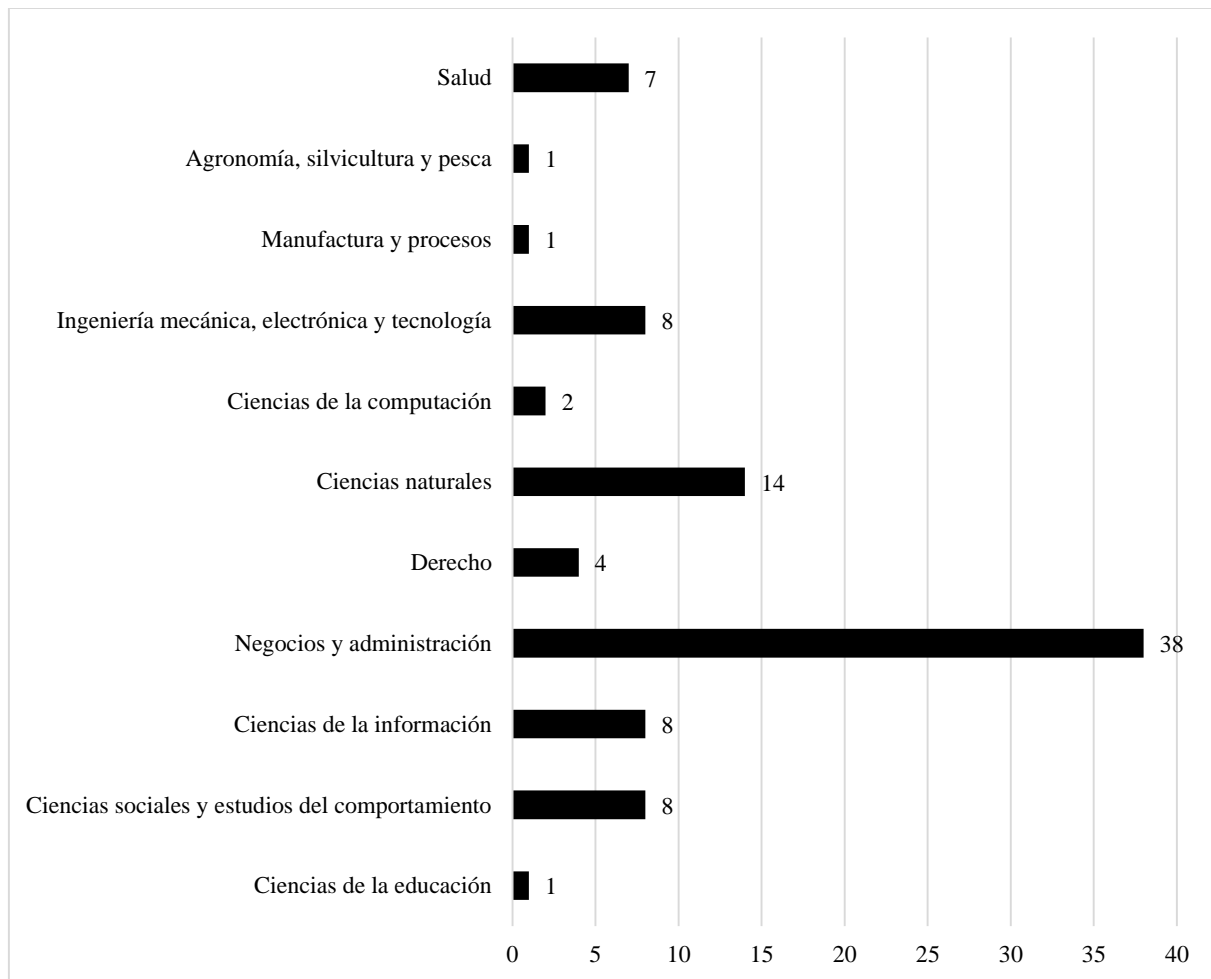


Figura 4.1.2 Distribución de áreas de formación académica

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.1.3 Género

La distribución del género tiene una ligera mayoría para los hombres con cuarenta y nueve contra cuarenta y tres de las mujeres, equivalente a 53% de hombres y un 47% de mujeres (ver Figura 4.1.3).

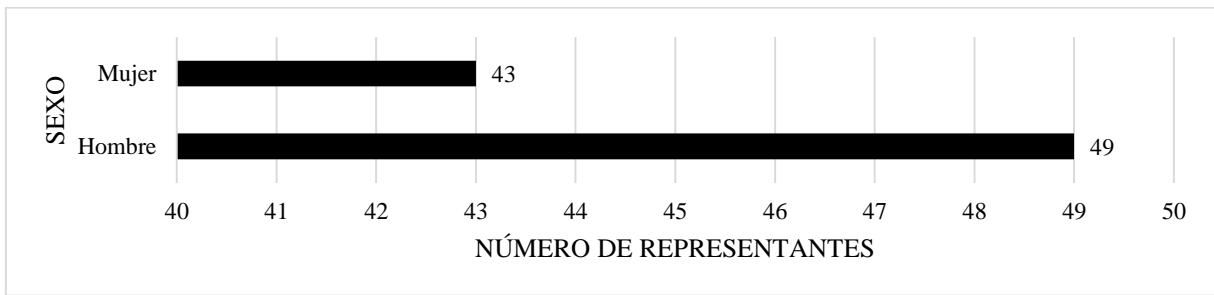


Figura 4.1.3 Distribución de género

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.1.4 Antigüedad en el puesto

El tiempo que lleva cada uno de las personas ocupando el puesto independientemente de la compañía, va desde 1 año hasta 34 años. Los más frecuentes 3 años con nueve personas y una desviación estándar de 7.862 y una media de 10.75 años (ver Figura 4.1.4).

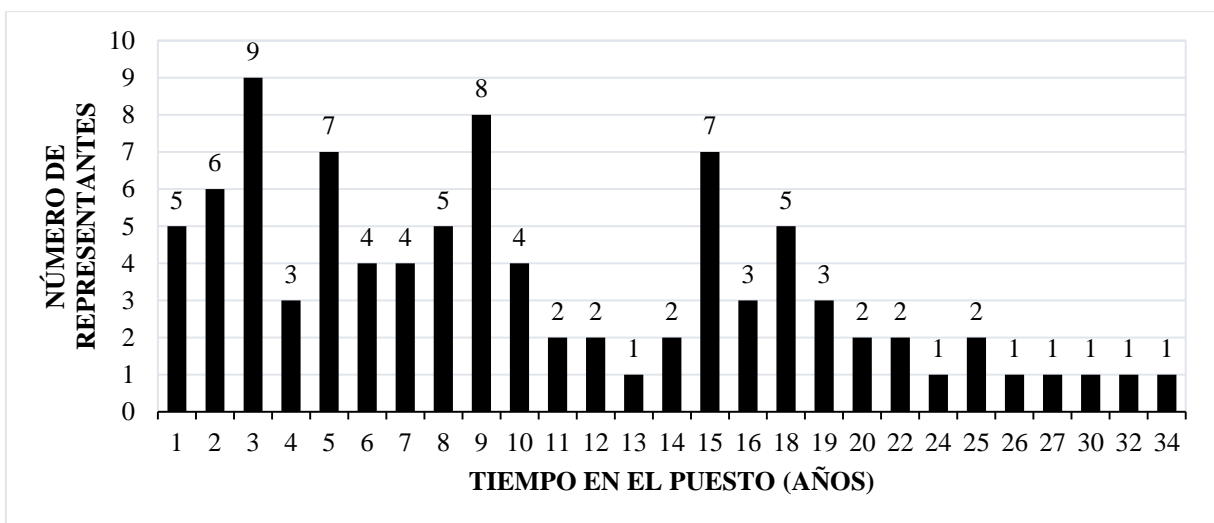


Figura 4.1.4 Tiempo ocupando el mismo puesto

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2 Aspectos relacionados con la persona

4.2.1 Características de la persona

4.2.1.1 Habilidades

Sobre cómo consideran sus habilidades respecto a su puesto, la mayoría posee una opinión positiva ya que cuarenta y cuatro las consideran útiles para realizar un buen trabajo, y treinta y cinco creen que se ajustan perfectamente a lo requerido por el puesto (ver Figura 4.2.1.1).

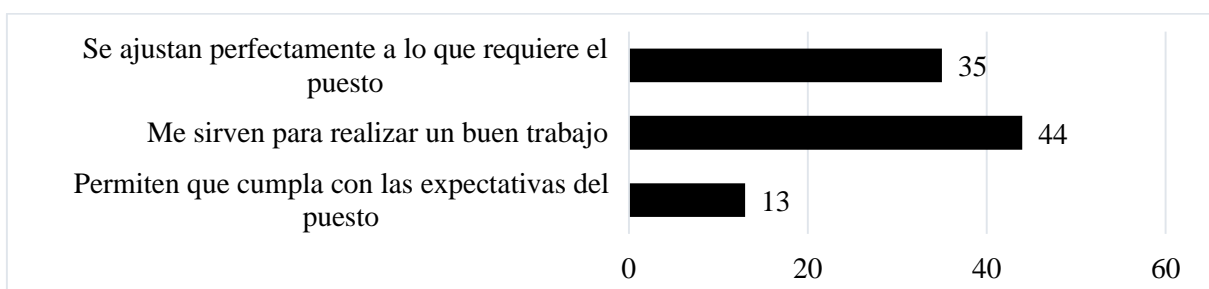


Figura 4.2.1.1 Habilidades

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.1.2 Conocimientos

En cuanto a cómo consideran a sus conocimientos respecto a su puesto, mostraron respuestas favorables ya que cuarenta y cuatro de ellos los consideraron muy útiles para hacer un buen trabajo y treinta y uno como exactamente necesarios (ver Figura 4.2.1.2).

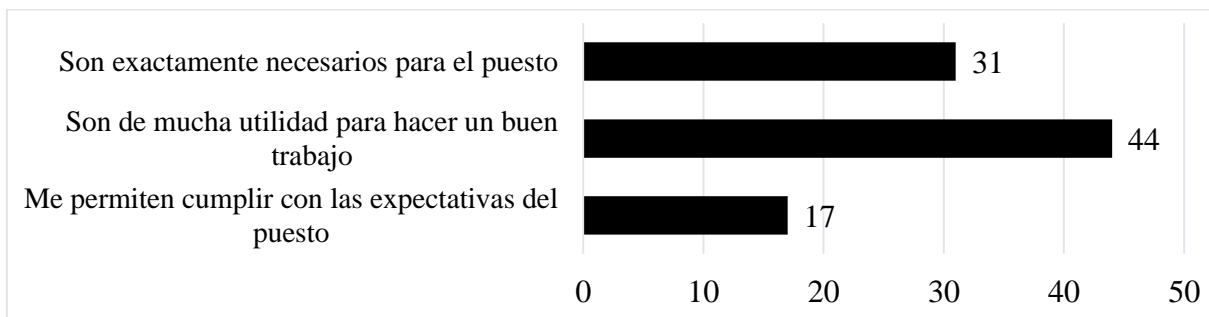


Figura 4.2.1.2 Conocimientos

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.1.3 Experiencia laboral

En relación a la experiencia laboral con la que cuentan y el papel de esta en el puesto, se observó una percepción favorable debido a que cuarenta y siete la consideran muy útil y treinta y ocho como indispensable (ver Figura 4.2.1.3).

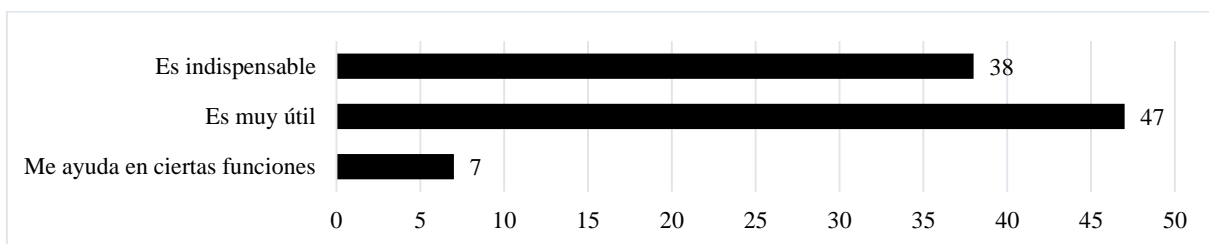


Figura 4.2.1.3 Experiencia laboral

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.1.4 Formación profesional

Respecto a lo relacionado de su formación profesional con el puesto, la percepción está más dividida, treinta y uno la consideran relacionada en buena medida al puesto mientras que treinta y uno dicen que se relaciona en algunos aspectos (ver Figura 4.2.1.4).

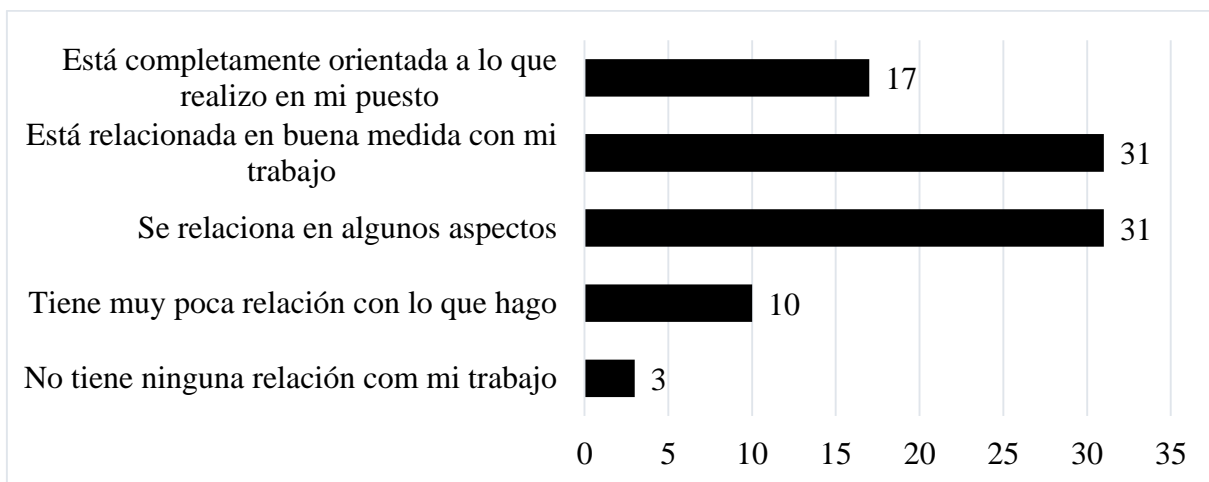


Figura 4.2.1.4 Formación profesional

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2 Necesidades de la persona

4.2.2.1 Factores económicos

Sobre si se sienten satisfechos en su capacidad para solventar sus gastos, la mayoría (cincuenta y nueve) se sintieron satisfechos, dieciocho totalmente satisfechos, mientras que solo cinco no se sintieron satisfechos (ver Figura 4.2.2.1).

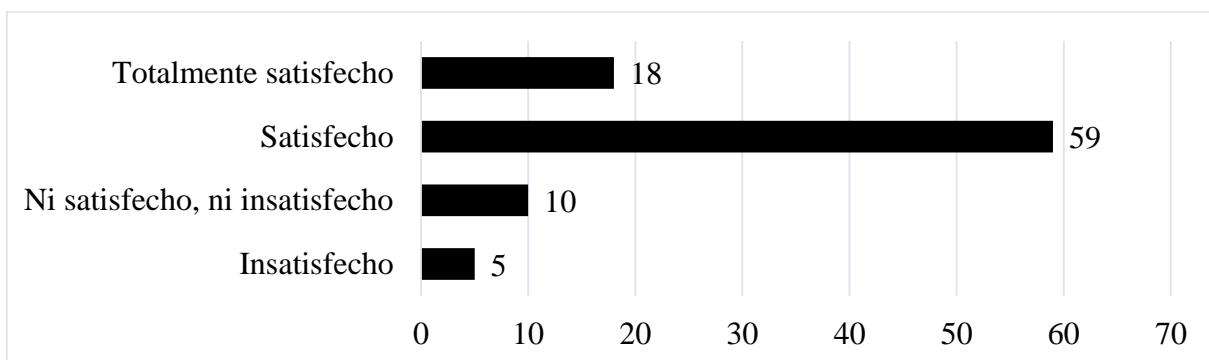


Figura 4.2.2.1 Factores económicos

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.2 Condiciones físicas

Respecto a las condiciones físicas bajo las que trabajan hay una percepción favorable ya que cincuenta y cuatro están satisfechos, treinta totalmente satisfechos y solo dos insatisfechos (ver Figura 4.2.2.2).

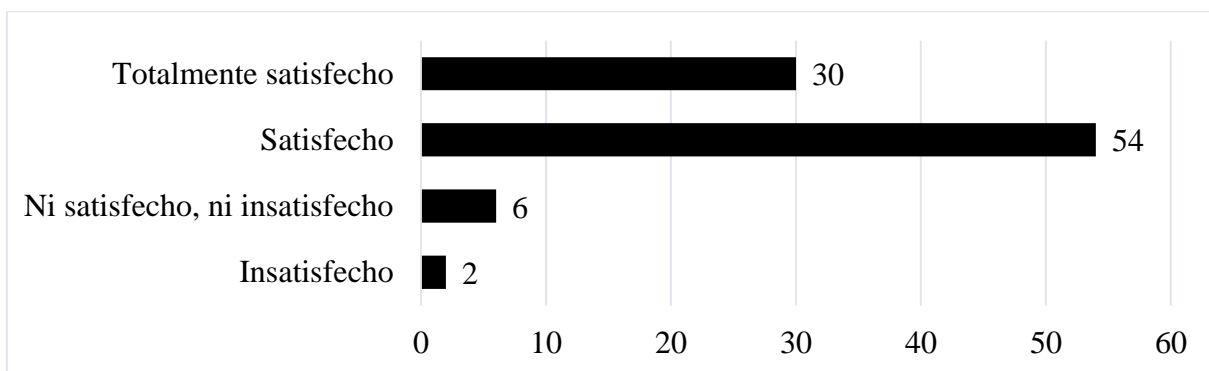


Figura 4.2.2.2 Condiciones físicas

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.3 Seguridad

Acerca de la seguridad en el trabajo la percepción que domina es la satisfacción con cuarenta y tres personas, seguida de no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con treinta y dos, solo una se siente totalmente insatisfecha (ver Figura 4.2.2.3).

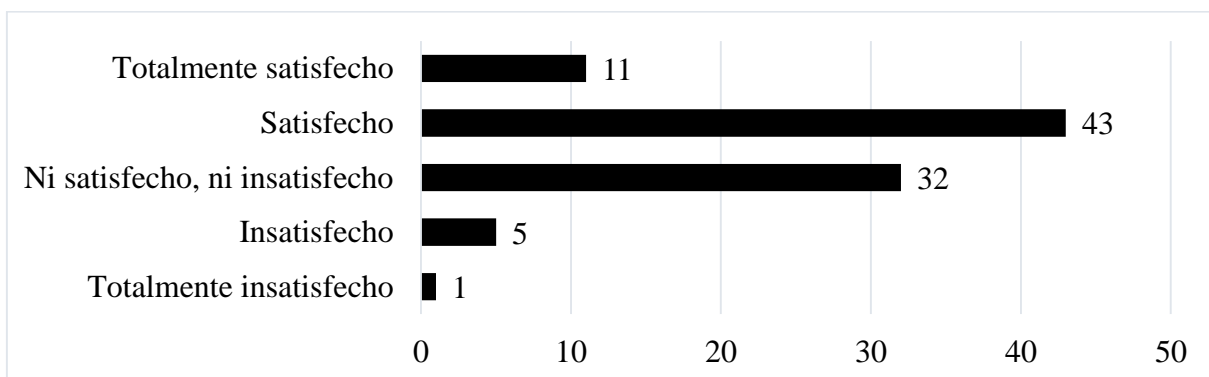


Figura 4.2.2.3 Seguridad

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.4 Factores sociales en relación al jefe directo

Referente a la relación con el jefe directo, la mayoría tiene una percepción favorable al respecto, treinta y tres se sienten totalmente satisfechos con ella, treinta y ocho satisfechos y solo dos totalmente insatisfechos, al igual que insatisfechos (ver Figura 4.2.2.4).

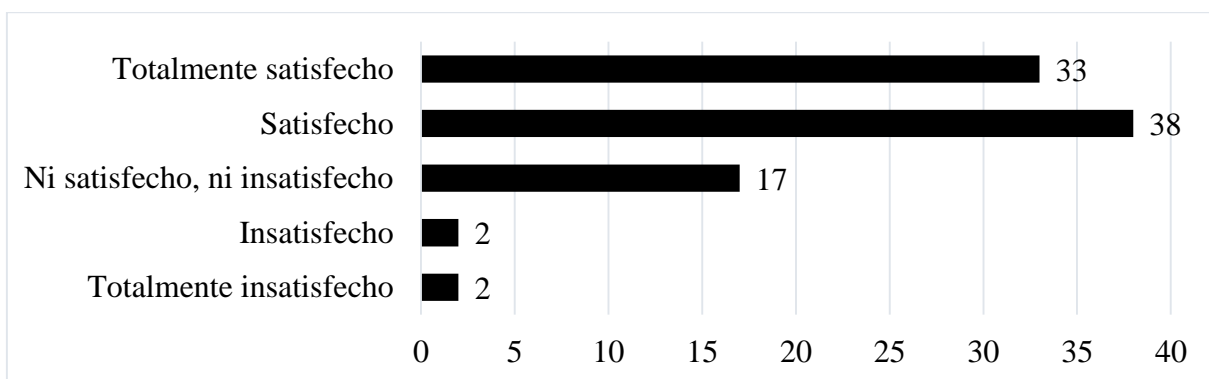


Figura 4.2.2.4 Factores sociales en relación al jefe directo

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.5 Factores sociales en relación a los compañeros

La percepción para la relación con compañeros es positiva debido a que cuarenta y tres se sienten totalmente satisfechos y cuarenta y uno satisfechos (ver Figura 4.2.2.5).

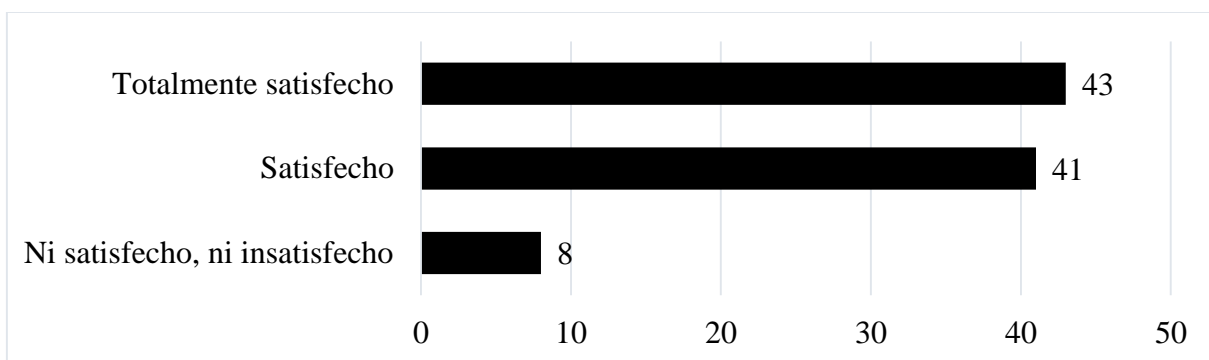


Figura 4.2.2.5 Factores sociales en relación con los compañeros

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.6 Estatus

Respecto al sentir con el estatus o posición social de su puesto la mayoría (sesenta y cinco) se perciben satisfechos, mientras catorce no se sintieron ni satisfechos ni insatisfechos (ver Figura 4.2.2.6).

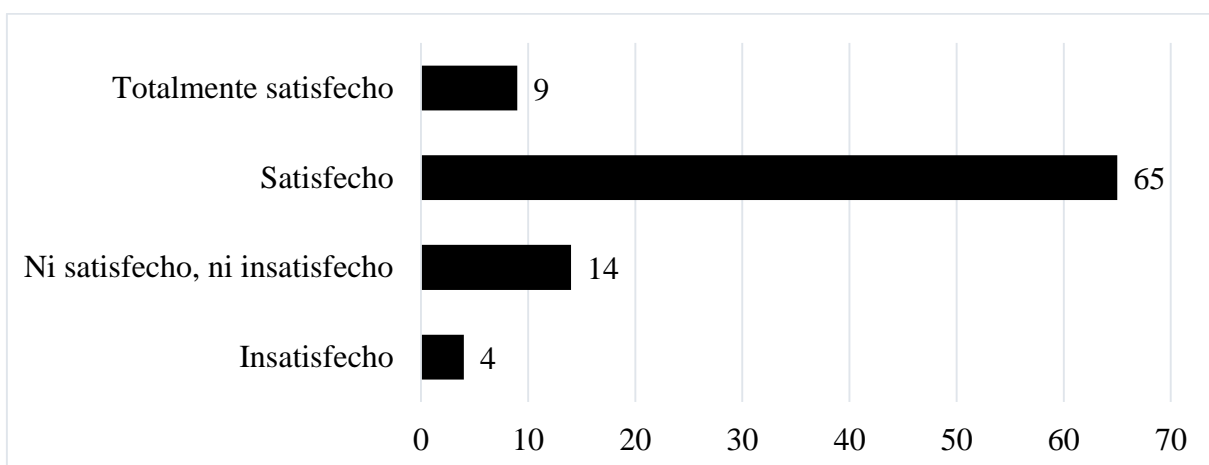


Figura 4.2.2.6 Estatus

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.7 Trabajo en sí mismo

En cuanto a si se sienten satisfechos con el puesto y las funciones que desempeñan, la mayoría posee una opinión positiva ya que veinticinco personas están totalmente satisfechos, veinticinco satisfechos y solo dos insatisfechos (ver Figura 4.2.2.7).

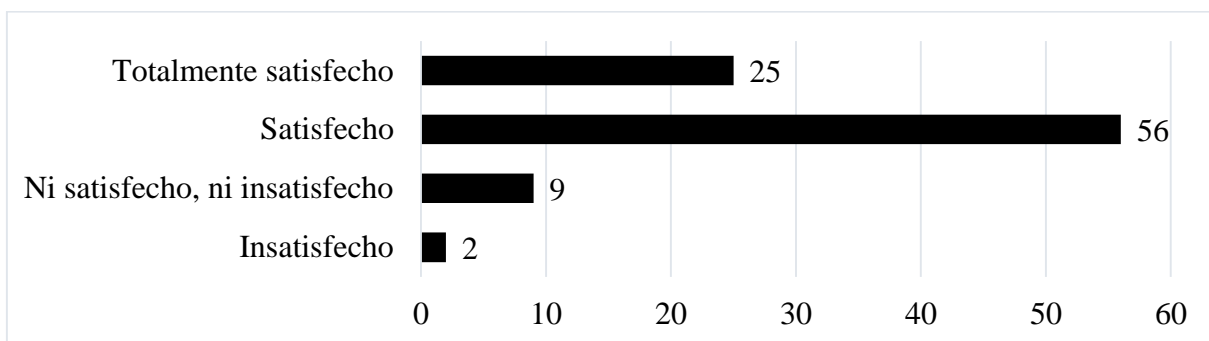


Figura 4.2.2.7 Trabajo en sí mismo

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.8 Posibilidades de crecimiento

Respecto a cómo se sienten con las posibilidades de crecimiento del puesto, cuarenta y nueve dijeron sentirse satisfecho, trece totalmente satisfechos mientras que solo dos están totalmente insatisfechos (ver Figura 4.2.2.8).

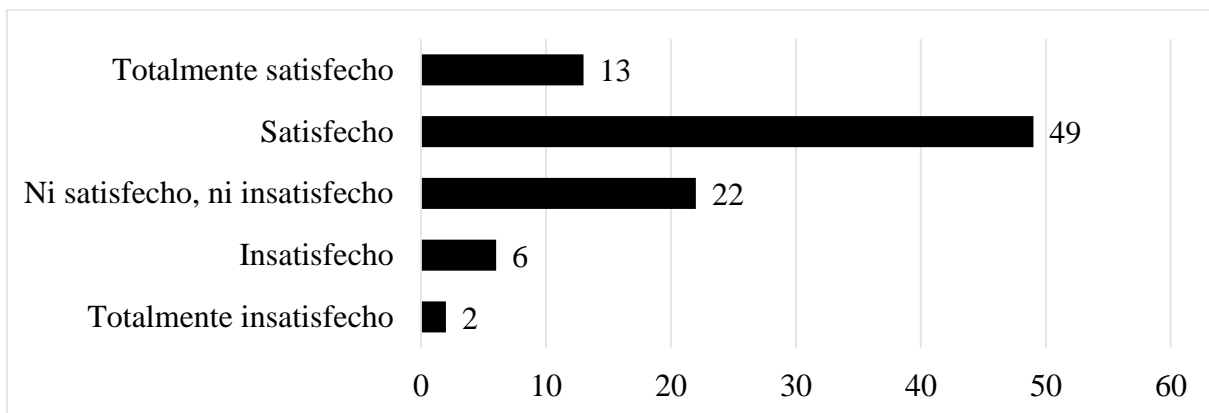


Figura 4.2.2.8 Posibilidades de crecimiento

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.9 Logro

Sobre cómo se sienten con los logros alcanzados en el puesto veintiséis dijeron sentirse totalmente satisfechos, cincuenta y seis satisfechos y solo uno insatisfecho, lo cual habla de haber una percepción de satisfacción en este aspecto (ver Figura 4.2.2.9).

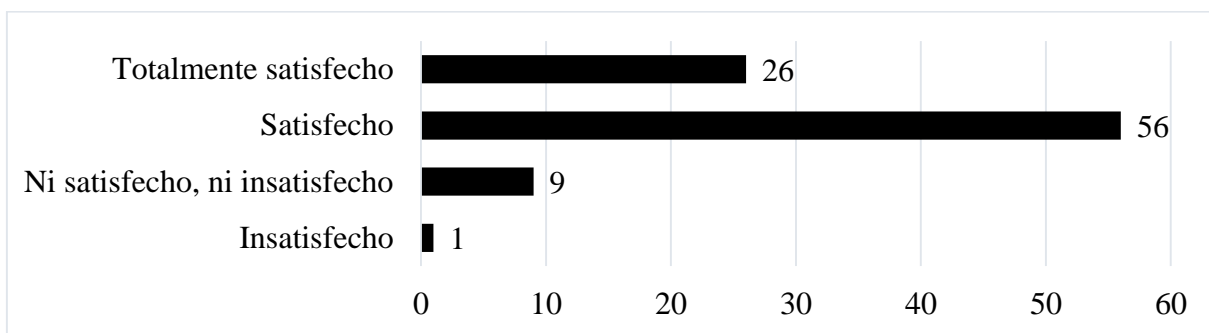


Figura 4.2.2.9 Logro

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.10 Reconocimientos

Respecto a la percepción de reconocimiento diecinueve dijeron sentirse totalmente satisfechos, cincuenta y uno satisfechos y únicamente uno se percibió totalmente insatisfecho con dicha cuestión (ver Figura 4.2.2.10).

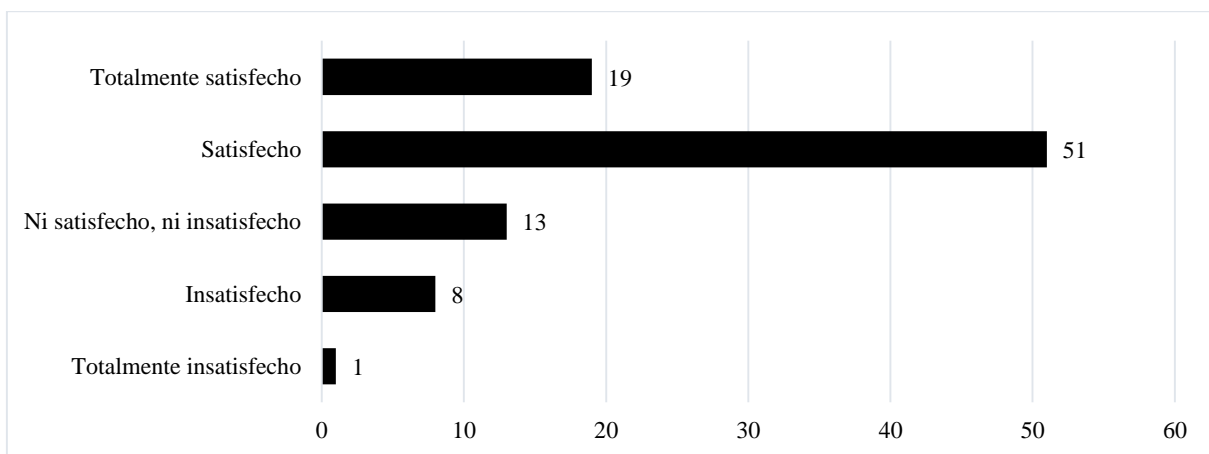


Figura 4.2.2.10 Reconocimiento

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.2.2.11 Responsabilidad

Sobre su sentir acerca de la responsabilidad asignada, la mayoría se siente o totalmente satisfecho (veintiséis) o satisfecho (cincuenta y dos) con el grado de responsabilidad que se les asigna por su puesto (ver Figura 4.2.2.11).

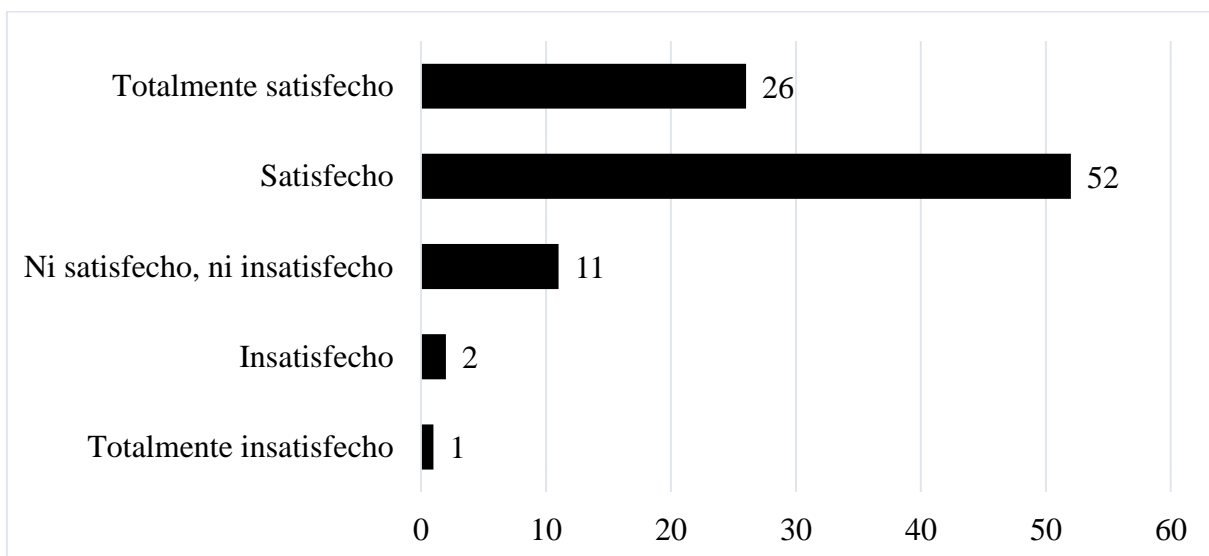


Figura 4.2.2.11 Responsabilidad

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3 Aspectos relacionados con el puesto

4.3.1 Demandas laborales

4.3.1.1 Demandas físicas

En cuanto a ser capaces de cubrir las demandas físicas del puesto, la mayoría consideran hacerlo siempre con sesenta y seis, y solo una persona cree hacerlo ocasionalmente (ver Figura 4.3.1.1).

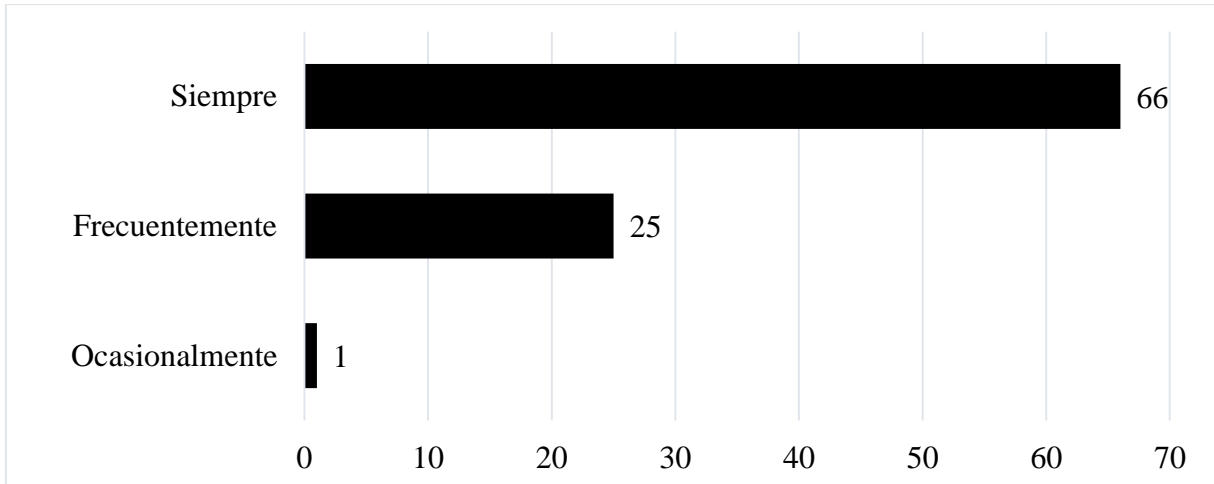


Figura 4.3.1.1 Demandas físicas

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.1.2 Demandas emocionales

Acerca de su percepción sobre si pueden cubrir los requerimientos emocionales de su puesto, treinta y ocho consideraron que lo hacen siempre, y cincuenta frecuentemente (ver Figura 4.3.1.2).

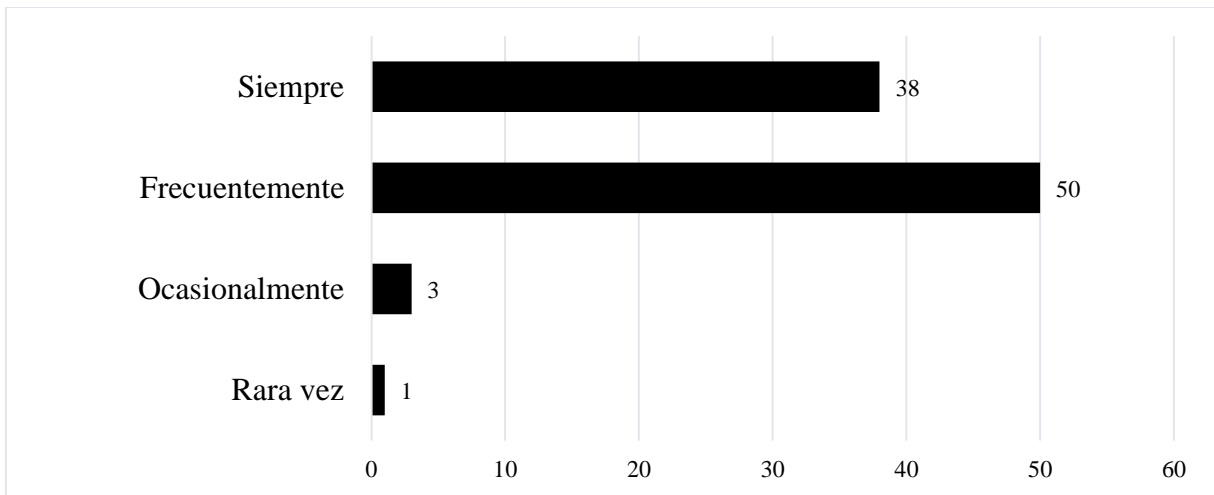


Figura 4.3.1.2 Demandas emocionales

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.1.3 Demandas intelectuales

Sobre sentirse capaces de cubrir las demandas intelectuales, la mayoría (cuarenta y ocho) argumentaron hacerlo siempre y cuarenta y uno frecuentemente (ver Figura 4.3.1.3).

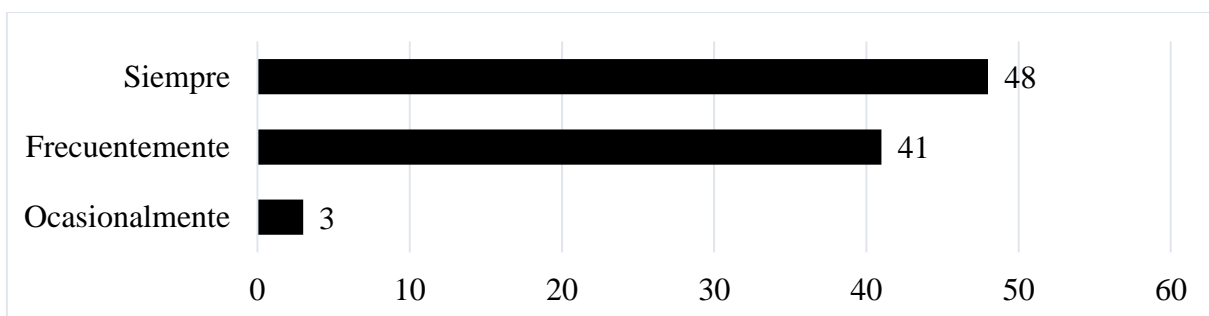


Figura 4.3.1.3 Demandas intelectuales.
Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2 Requerimientos laborales

4.3.2.1 Retribución económica

En cuanto a retribución económica recibida por supuesto la percepción en general es positiva, sesenta y dos la consideran buena, diecinueve regular y solo cuatro la consideran deficiente o pésima (ver Figura 4.3.2.1).

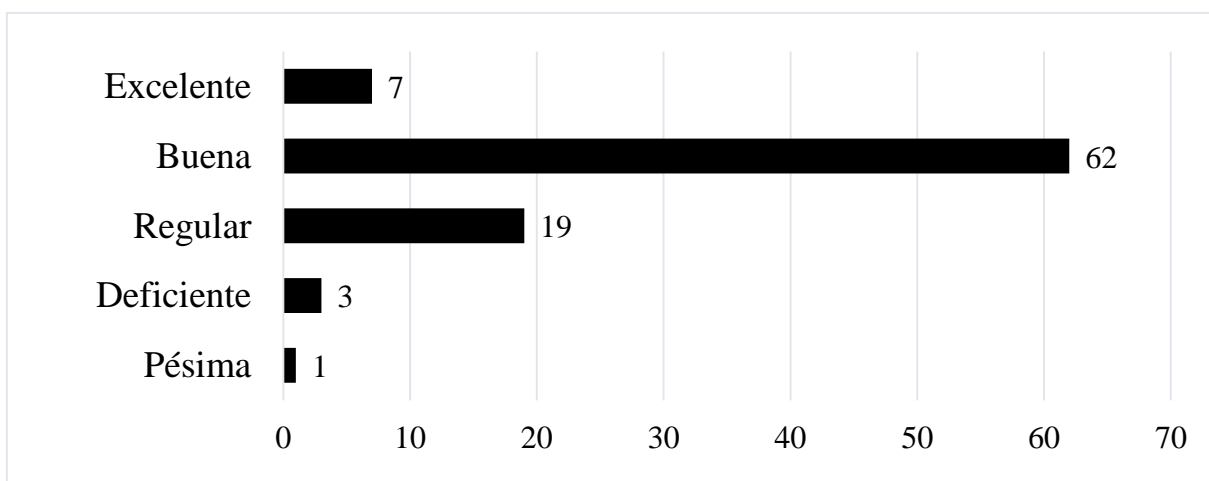


Figura 4.3.2.1 Retribución económica
Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.2 Recursos físicos

Sobre recursos físicos asignados por el puesto la mayoría (cincuenta y tres personas) consideró que eran buenos y veintiocho incluso excelentes, solo uno deficientes (ver Figura 4.3.2.2).

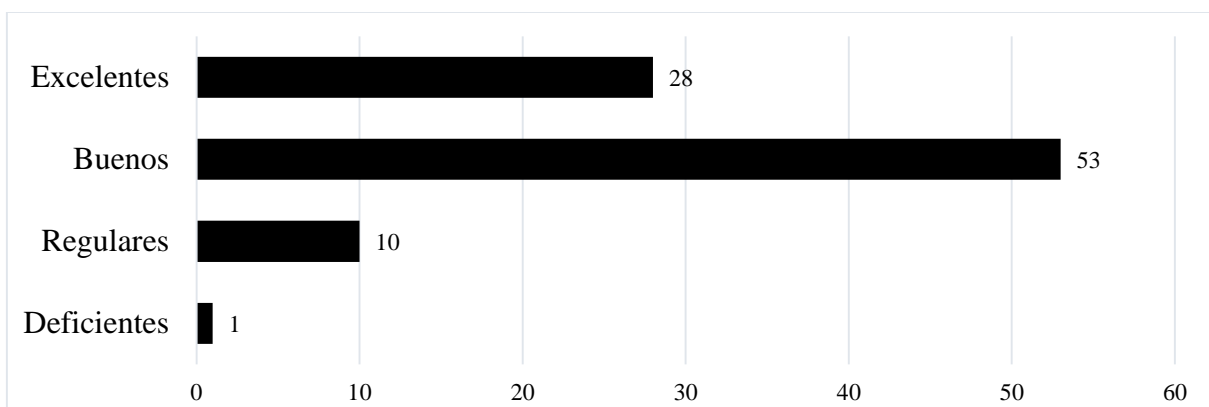


Figura 4.3.2.2 Recursos físicos

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.3 Estabilidad laboral

Sobre la estabilidad laboral proporcionada por su puesto, la mayor parte se sintió satisfecho con ella ya que catorce la consideran excelente y cincuenta y cinco buena, mientras que seis la consideraron baja (ver Figura 4.3.2.3).

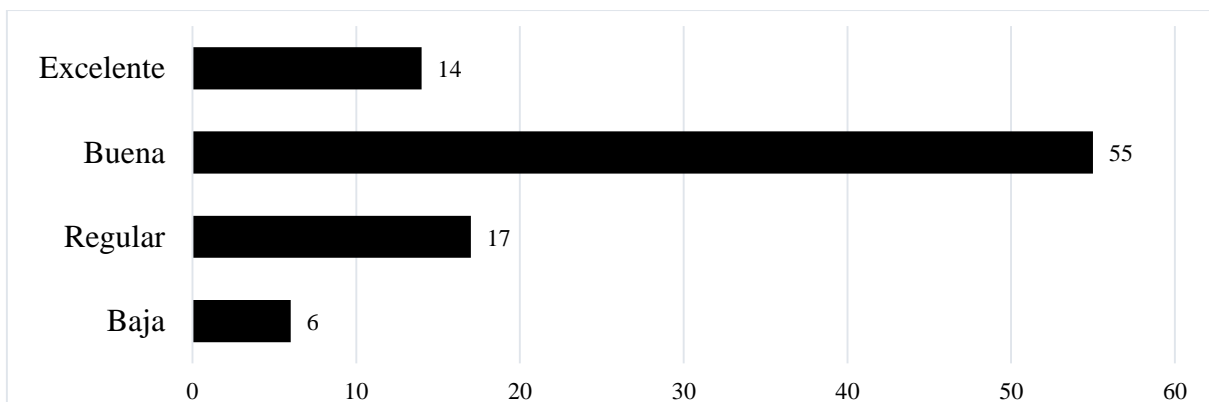


Figura 4.3.2.3 Estabilidad laboral

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.4 Soporte social

Acerca del apoyo o asesoría brindados a su puesto la mayoría tiene una percepción positiva ya que treinta y nueve siempre la reciben y treinta y ocho frecuentemente (ver Figura 4.3.2.4).

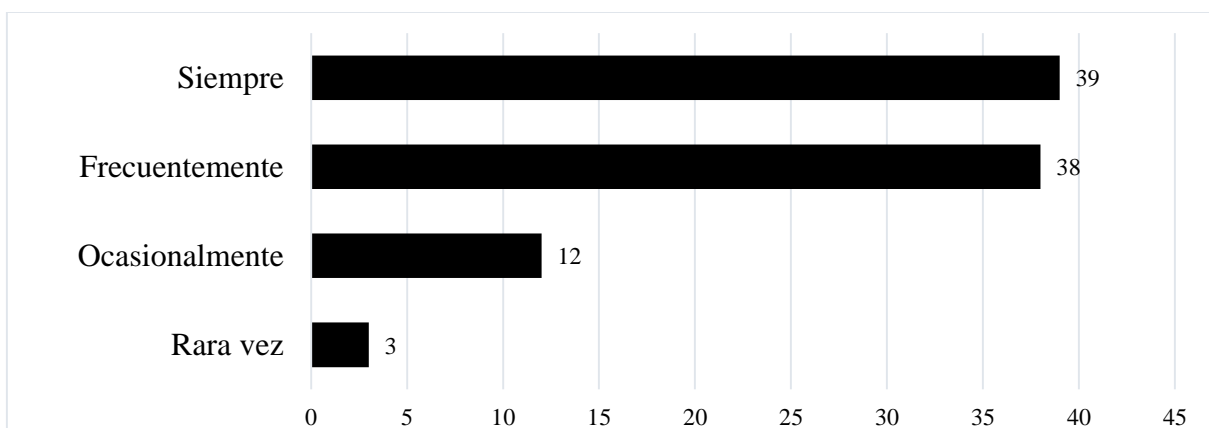


Figura 4.3.2.4 Soporte social

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.5 Privilegios

Sobre si contar con privilegios que otros no tenían, la mayoría (treinta y nueve siempre y treinta y tres frecuentemente) considero que su puesto se los proporcionaba (ver Figura 4.3.2.5).

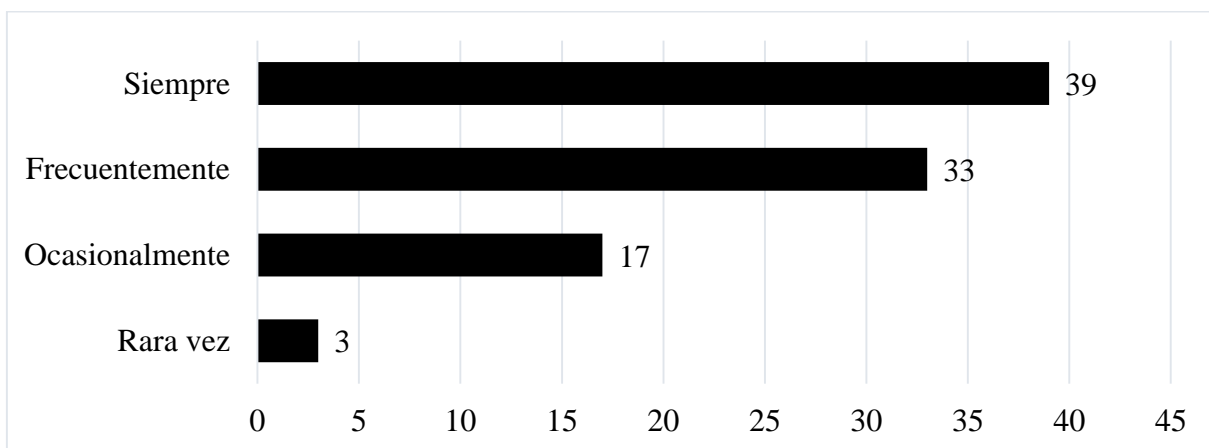


Figura 4.3.2.5 Privilegios

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.6 Capacitación

Acerca de proporcionarles capacitación, gran parte tiene buena percepción al respecto ya que treinta y nueve personas consideraron recibirla siempre y cuarenta y cuatro frecuentemente (ver Figura 4.3.2.6).

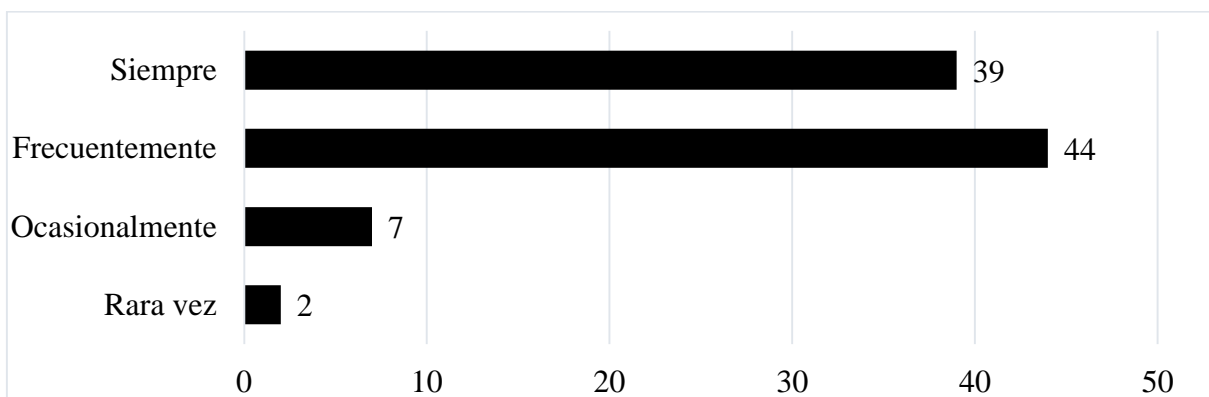


Figura 4.3.2.6 Capacitación

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.7 Reto

Respecto a sí su puesto les proporcionaba retos, treinta y cinco personas consideran que su puesto se los da siempre y treinta y seis de manera frecuentemente (ver Figura 4.3.2.7).

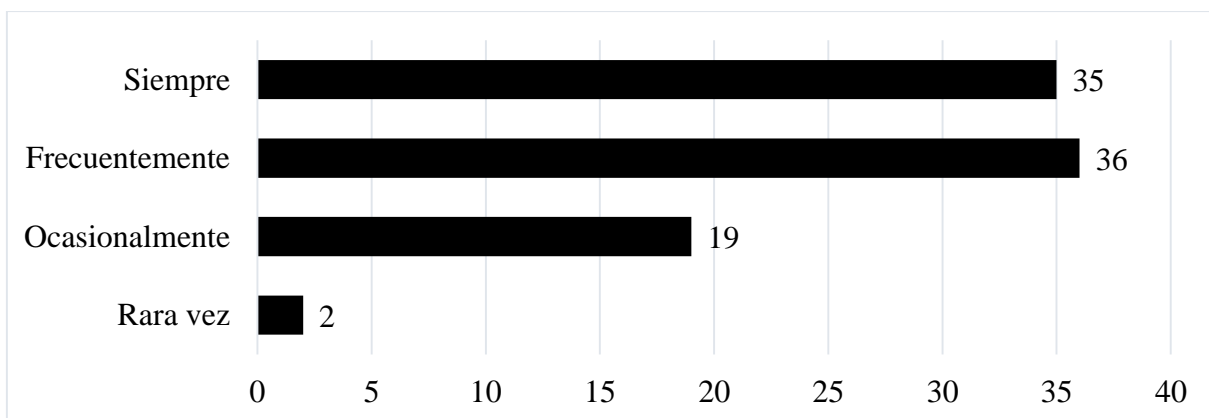


Figura 4.3.2.7 Reto

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.8 Retroalimentación

En cuanto a si reciben retroalimentación sobre su labor, treinta y uno personas consideraron recibirla siempre y treinta y ocho frecuentemente, rara vez solo cinco (ver Figura 4.3.2.8).

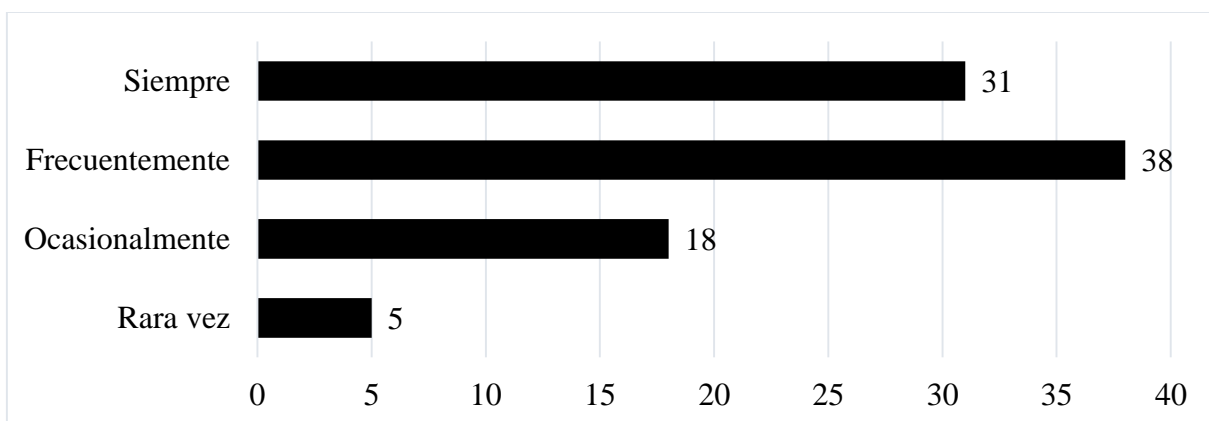


Figura 4.3.2.8 Retroalimentación

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.3.2.9 Autonomía

Respecto a la autonomía necesaria para desempeñarse de manera adecuada, muchos tuvieron una respuesta favorable al respecto, cuarenta y uno de ellos consideraron recibirla siempre, treinta y seis frecuentemente y dos rara vez la tuvieron (ver Figura 4.3.2.9).

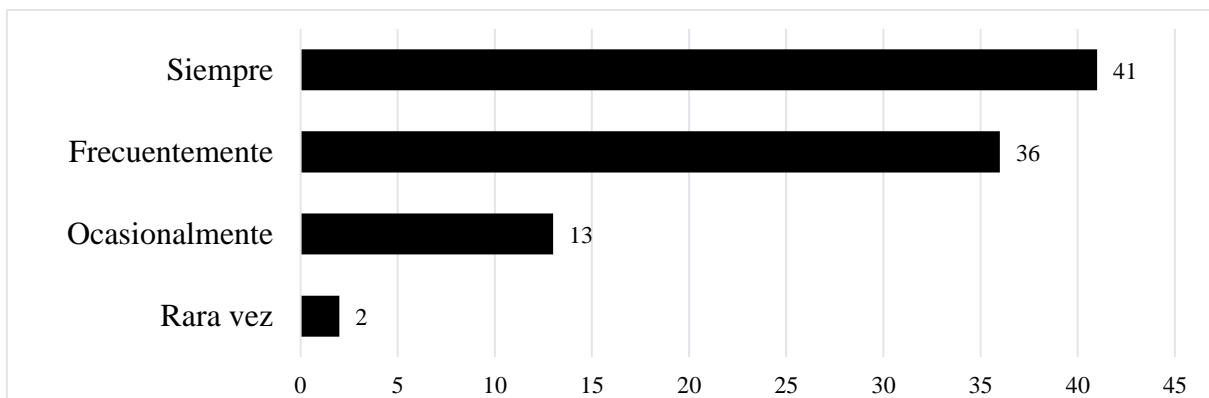


Figura 4.3.2.9 Autonomía

Fuente: elaboración propia con base en los datos de la muestra.

4.4 Índice de depresión

De acuerdo a los puntos de corte de la Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (EHAD) propuestos por sus autores para identificar casos de depresión, se puede ver que ochenta y siete de las personas se ubican con puntajes de entre 0 y 7 que entran en la categoría de casos sin depresión, mientras que cinco personas (dos con 8 puntos y tres con 9) cuenta con puntajes de 8 a 10, que se les identifica como probables casos de depresión, por último en el rango de 11 a 21 puntos no se encontraron sujetos, lo que indica la ausencia de casos de depresión entre la muestra de representantes (ver Figura 4.4).

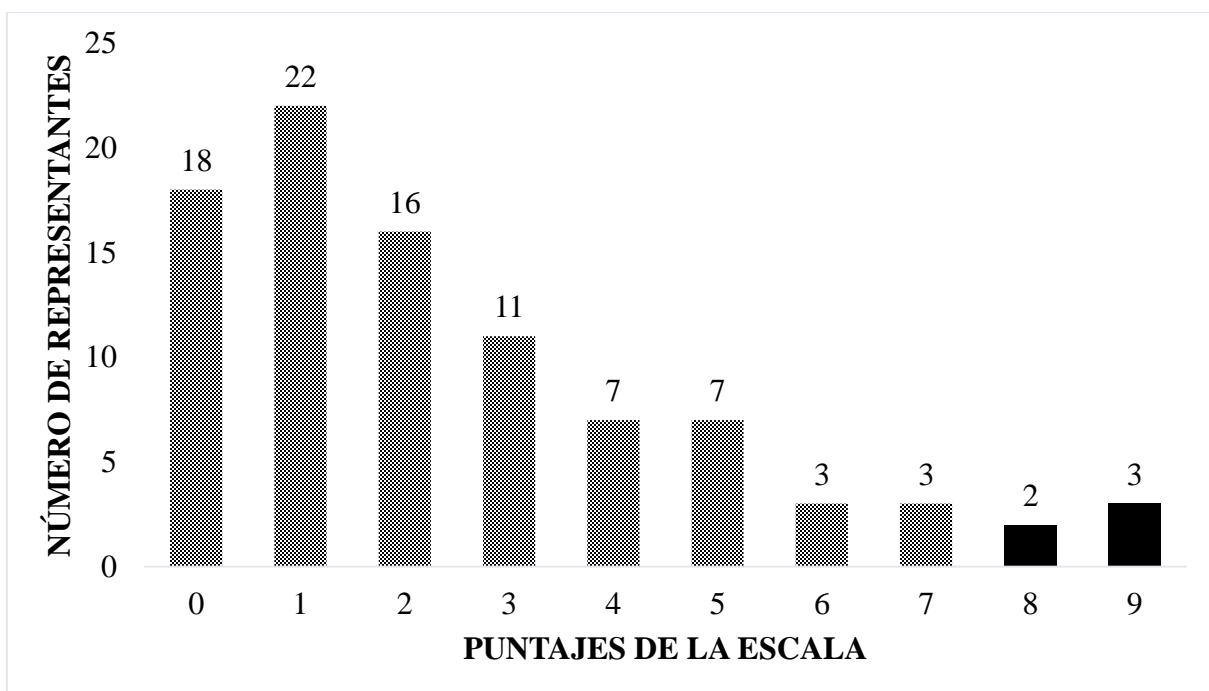


Figura 4.4 Índice de depresión

Fuente: elaboración propia con puntuaciones de la muestra sobre la sub escala de depresión de la EHAD.

4.5 Análisis de confiabilidad

Como se muestra en la Tabla 4.1, el valor arrojado por el programa SPSS 22 para el Alfa de Cronbach de los veintisiete elementos es de .910, esto indica de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003) que el instrumento de elaboración propia utilizado posee una elevada confiabilidad.

Tabla 4.1 Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
.910	27

Fuente: elaboración propia con base en los datos del instrumento.

4.6 Correlaciones

Para que fuera posible establecer si existe una correlación entre la depresión y las variables utilizadas para determinar el calce laboral, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman el cual de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003) “son medidas de correlación utilizadas para variables con características de medición ordinal, de tal manera que las unidades, individuos o casos pueden ser ordenados mediante rangos, y son empleados para relacionar estadísticamente a las escalas de Likert”. Gracias a lo anterior fue posible identificar qué tipo de relación poseen las variables estudiadas entre sí.

4.6.1 Correlación entre la depresión y las necesidades

La Tabla 4.2 muestra una correlación negativa entre el índice de depresión y las necesidades en diez de los once factores, lo cual indica la existencia de una mayor susceptibilidad del trabajador a padecer depresión si uno de estos factores no se encuentra satisfecho.

Tabla 4.2 Correlación entre depresión y necesidades

Necesidades			Índice de depresión
Factores económicos	¿Cómo me siento para solventar la alimentación, salud, vivienda, vestido y educación propia y de mis dependientes?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.274** .008
Logro	¿Cómo me siento con los logros alcanzados en mi puesto?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.381** .000
Oportunidades de crecimiento	¿Cómo me siento con las oportunidades de crecimiento que ofrece mi puesto?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.265* .011
Factor social jefe directo	¿Cómo me siento con la relación que tengo con mi jefe directo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.276** .008
Seguridad	¿Cómo me siento con la seguridad proporcionada por mi puesto de trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.207* .048
Estatus	¿Cómo me siento con la posición social o estatus que ocupa mi puesto dentro de la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.261* .012
Factor social compañeros	¿Cómo me siento con la relación que llevo con mis compañeros?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.232* .026
Trabajo en sí mismo	¿Cómo me siento con mi puesto de trabajo y con las funciones que desempeño?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.309** .003
Condiciones físicas	¿Cómo me siento con las condiciones físicas bajo las que trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.347** .001
Responsabilidad	¿Cómo me siento con el grado de responsabilidad que se me asigna por las tareas que realizo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.256* .014
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).			

Fuente: elaboración propia con datos de la muestra y de la sub escala de depresión de la EHAD

4.6.2 Correlación entre las demandas laborales y la depresión

En la Tabla 4.3 se puede notar la presencia de una correlación negativa entre el índice de depresión y las demandas laborales, esto es un aspecto relacionado con el puesto de trabajo, dicha correlación se dio en los tres factores evaluados, lo cual indica que si el trabajador no se llega a sentir capaz de cubrir las demandas exigidas por el puesto esto le podría llegar a generar depresión.

Tabla 4.3 Correlación entre depresión y demandas laborales

Demandas Laborales			Índice de depresión
Demandas físicas	Me siento apto físicamente para poder desempeñar las funciones de mi puesto de forma correcta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.261* .012
Demandas emocionales	Puedo cubrir los requerimientos emocionales de mi puesto	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.293** .005
Demandas intelectuales	Cubro las demandas intelectuales de mi puesto	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.307** .003
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).			

Fuente: elaboración propia con datos de la muestra y de la sub escala de depresión de la EHAD

4.6.3 Correlación entre recursos laborales y la depresión

Se puede ver la existencia de una correlación negativa entre el índice de depresión y los recursos laborales (ver Tabla 4.4), que forman parte de los aspectos relacionados con el puesto de trabajo, la negatividad de esta correlación indica que si el trabajador considera que los recursos laborales proporcionados por el puesto no son adecuados es muy probable que lo anterior le llegue a generar depresión y esta situación se dio en siete de nueve factores analizados.

Tabla 4.4 Correlación entre depresión y recursos laborales

Recursos laborales			Índice de depresión
Retribución económica	De acuerdo al trabajo que realizo, ¿cómo considero a la retribución económica que recibo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.271** .009
Privilegios	Considero que mi puesto me permite gozar de privilegios que otros puestos no tienen	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.291** .005
Retroalimentación	Se me proporciona retroalimentación acerca de mi desempeño para realizar los ajustes necesarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.213* .042
Capacitación	En mi puesto se me da capacitación para mejorar el desempeño de mis funciones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.311** .003
Autonomía	Se me da la autonomía necesaria para poder desempeñar mi puesto de manera adecuada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.333** .001
Estabilidad laboral	¿Cómo considero a la estabilidad laboral proporcionada por mi puesto?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.240* .021
Retos	Mi puesto cuenta con metas que me motivan a alcanzarlas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.213* .042
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).			

Fuente: elaboración propia con datos de la muestra y de la sub escala de depresión de la EHAD

4.6.4 Factores sin correlación

Entre aquellos factores sin una correlación significativa con el índice de depresión (ver Tabla 4.5), se encuentran cuatro utilizados para la variable de características, esto indica que la percepción sobre si sus características son de utilidad en el puesto no tuvo influencia sobre

padecer depresión. De igual forma esta un factor sobre las necesidades (reconocimiento) y dos acerca de recursos no mostrando relación con la depresión.

Tabla 4.5 Factores sin correlación con la depresión

Factores			Índice de depresión	
Características de la persona	Habilidades	Para desempeñar mi puesto de trabajo, ¿cómo considero a mis habilidades?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.191 .068
	Conocimientos	De acuerdo al trabajo que realizo, ¿cómo consideraría a mis conocimientos?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.160 .127
	Experiencia laboral	Mi experiencia laboral, ¿qué papel juega al momento de realizar mi trabajo?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.132 .211
	Formación profesional	Mi formación profesional, ¿qué tan relacionada está con el puesto que ocupo?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.053 .614
Necesidades	Reconocimiento	¿Cómo me siento con el reconocimiento que se me brinda por mi desempeño en el puesto?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.201 .055
Recursos laborales	Recursos físicos	¿Cómo considero a los recursos físicos (herramientas) proporcionados por mi puesto?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.132 .209
	Soporte social	En mi puesto se me proporciona la asistencia y/o asesoría adecuada para realizar mi trabajo de forma correcta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.145 .167
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).				

Fuente: elaboración propia con datos de la muestra y de la sub escala de depresión de la EHAD

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El objetivo de esta tesis fue en primer lugar, identificar si existe un ajuste entre la persona y el puesto de representante de ventas del sector farmacéutico en San Luis Potosí, después establecer si dichos representantes padecen depresión, y posteriormente si hay una relación entre la existencia de calce laboral y la presencia de depresión. A continuación se presentan las conclusiones por apartados:

5.1 Calce laboral

5.1.1 Aspectos relacionados con la persona

Basándose en resultados obtenidos se puede concluir sobre aspectos relacionados con las personas, que a pesar de la diversidad en cuanto a la formación académica de cada trabajador (ver Figura 4.1.2), y de no considerar a su formación profesional como completamente orientada al puesto que ocupan (ver Figura 4.2.1.4), los representantes de ventas poseen una percepción favorable acerca de cómo el puesto que ocupan, satisface sus necesidades además de cómo sus características se acoplan al trabajo desempeñado. Lo anterior concuerda con Flória (1978) quien considera que para lograr un mejor ajuste en el trabajo, es importante tomar en cuenta a las características personales de cada empleado.

5.1.2 Aspectos relacionados con el puesto de trabajo

Al mostrar la población estudiada, una apreciación positiva sobre la capacidad que poseen de cumplir con las demandas laborales que les son exigidas, y de considerar a los recursos proporcionados por su puesto de trabajo como adecuados o útiles, es posible corroborar lo planteado por Bakker & Demerouti (2007) en su Modelo de Demandas y Recursos Laborales (ver Figura 2.4), en donde plantean que en la necesidad de hacer frente a las demandas del

puesto, el empleado utiliza además de sus características, recursos laborales que tienen la función de ayudar al logro de objetivos así como también a reducir costes que representan las demandas laborales.

5.2 Depresión

Al no encontrarse actualmente casos en los cuales un representante padezca depresión (ver Figura 4.4), la baja productividad o el aumento en el ausentismo en el puesto, no podrían en este momento ser atribuidos a la depresión como lo mencionan Rost, Marshall, Shearer & Dietrich (2011). Sin embargo es importante no perder de vista lo dicho por Wang (2007) citado por McIntyre, Liauw & Taylor (2011), respecto a que no darle la relevancia adecuada a las afectaciones de la depresión puede provocar bajo índice de detección, deficiencias en el diagnóstico y un tratamiento inadecuado.

5.3 Relación entre calce laboral y depresión

Es posible identificar una correlación significativa entre las necesidades del trabajador y las demandas y recursos laborales del puesto con la depresión (ver Tablas 4.2, 4.3 y 4.4), por lo tanto se concluye que si el representante llega a percibir un desajuste entre estas variables, existe la probabilidad de que esto le pueda llegar a generar depresión. De igual forma si se detecta un problema de depresión de algún empleado, es posible que una causa sea la presencia de dicho desajuste. Sobre la relación entre las características del empleado con la depresión, fue posible identificar que no es significativa entre ellas (ver Tabla 4.5), por lo tanto si la persona considera que sus características no calzan con su puesto, no tendrá problemas de depresión siempre y cuando perciba que sus necesidades sí se ajustan con las demandas y recursos laborales del puesto.

5.4 Comprobación de las hipótesis

Ahora se determinará si las hipótesis planteadas en un inicio con aceptadas o no:

- H1.- Esta hipótesis se acepta ya que fue posible identificar, por la evaluación de las características y necesidades de la persona y de las demandas y recursos laborales del puesto, un ajuste entre los representantes y el puesto que están ocupando.
- H2.- En base a los resultados de la sub escala de depresión de la EHAD, no se acepta esta hipótesis al no encontrarse ningún caso de depresión entre la población estudiada.
- H3.- Con la información obtenida fue posible determinar que la hipótesis es aceptada, ya que si bien no hubo casos depresión la correlación encontrada muestra que si los representantes de ventas no llegaran a calzar con el puesto que ocupan serían más susceptibles a padecer depresión.

5.5 Recomendaciones

Para que el Departamento de recursos humanos cumpla su propósito, que de acuerdo a Werther y Davis (2008) es mejorar la contribución del personal a la producción de la organización, deberá realizar actividades periódicas para poder efectuar la detección, diagnóstico y tratamiento adecuado de la depresión entre el personal de la empresa. Si bien según Koontz & Weihrich (1998), el proceso de selección de personal elige a la persona más indicada para ocupar un puesto, es fundamental que estos conozcan de forma clara cuales son las demandas y recursos laborales del puesto, para que también puedan hacer una evaluación del puesto, y con esto lograr un ajuste más adecuado entre la persona y el puesto. Por último el Departamento de recursos humanos deberá buscar el establecimiento de mecanismos para mantener un ajuste entre la persona y el puesto, con lo cual se eviten los costos y consecuencias que implica que los representantes de ventas padezcan depresión.

Referencias

- Abbagnano, N. (1998). *Diccionario de filosofía 3a ed.* México: FCE.
- Anderson, J. M. (2008). Depression, Stress, and Work: How Occupation Can Affect Mental Health. *Journal of Controversial Medical Claims*, 15(1), 6-15.
- Arias Galicia, L. F. & Heredia Espinosa, V. (2006). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño.* México: Trillas.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B. & Schreurs, P. J. (2003). A multi-group analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38.
- Bauer, G. J., Baunchalk, M. S., Ingram, T. N. & LaForge, R. W. (1998). Emerging Trends in Sales Thought and Practice. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19(2), 83-85.
- Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F. & Emery, G. (2010). *Terapia cognitiva de la depresión 19a ed.* Bilbao: Desclée de Brower.
- Beck, A., Crain, A. L., Solberg, L. I., Unützer, J., Glasgow, R. E., Maciosek, M. V. & Whitebird, R. (2011). Severity of Depression and Magnitude. *Annals of Family Medicine*, 9(4), 305-3011. doi:10.1370/afm.1260.
- Bender, A. & Farvolden, P. (2008). Depression and the Workplace: A progress report. *Current Psychiatry Reports*, 73-79.
- Bennett, P., Williams, Y., Page, N., Hood, K. & Woollard, M. (2004). Levels of mental health problems among UK emergency ambulance workers. *Emergency Medicine Journal : EMJ*, 21(2), 235-236. doi:10.1136/emj.2003.005645
- Caplan, R. P. (1994). Stress, anxiety, and depression in hospital consultants, general practitioners, and senior health service managers. *BMJ : British Medical Journal*, 309(6964), 1261-1263.

- Consuegra Anaya, N. (2004). *Diccionario de psicología*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Dawley, D., Houghton, J. D. & Bucklew, N. S. (2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit . *The Journal of Social Psychology*, 150(3), 238-257.
- De la Garza Gutiérrez, F. (2005-2006). *Depresión, angustia y bipolaridad : guía para médicos especialistas y de primer contacto*. México: Trillas.
- Del Campo Urbano, S. (1975-1976). *Diccionario de ciencias sociales*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dewa, C. S., Thompson, A. H. & Jacobs, P. (2011). The Association of Treatment of Depressive Episodes and Work Productivity. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 56(12), 743-750.
- Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person-environment fit to approach to stress. *Academy of Management Journal*, (39) 2, 292-339.
- Ehrhart, K. H. (2006). Job characteristic beliefs and personality as antecedents of subjective person-job fit. *Journal of Business and Psychology*, 21(2), 193-226.
- Floría, G. B. (1978). *Psicología y ética de la empresa*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Fostick, L., Silberman, A., Beckman, M., Spivack, B. & Amital, D. (2010). The economic impact of depression: Resistance or severity? *European Neuropsychopharmacology*, 20, 671-675.
- Freidin, B. (2007). *Práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa: articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas*. Buenos Aires: Lumier.
- García Cabrero, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales: un enfoque de enseñanza basado en proyectos*. México: El Manual Moderno.

- Hawes, J. M., Rich, A. K. & Widmier, S. M. (2004). Assessing the development of the sales profession. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 24(1), 27-37.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1974). Motivation-Hygiene Profiles pinpointing what ails the organization. *Organizational Dynamics*, 18-29.
- Hornstein , L. (2006). *Las depresiones : afectos y humores del vivir*. Buenos Aires: Paidós.
- Houdé, O., Kayser, D., Koeing, O., Proust, J. & Rastier, F. (2003). *Diccionario de ciencias cognitivas: neurociencia, psicología, inteligencia artificial, lingüística y filosofía*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Indartono, S., Chiou, H. & Chen, C.-H. V. (2010). The Joint Moderating Impact of Personal Job Fit and Servant Leadership on the Relationship between the Task Characteristics of Job Design and Performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(8), 42-61.
- June, S. & Mahmood, R. (2011). The Relationship between Person-job Fit and Job Performance: A Study among the Employees of the Service Sector SMEs in Malaysia. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 1(2), 95-105.
- Kalleberg, A. L. (2008). The Mismatched Worker: When People Don't Fit Their Jobs. *Academy of Management Perspectives*, 24-40.
- Karasek Jr., R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kline, J. J. & Sussman, L. (2000). An executive guide to workplace depression. *The Academy of Management Executive*, 14(3), 103-114.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- Manso Pinto, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.

- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- McIntyre, R. S., Liauw, S. & Taylor, V. H. (2011). Depression in the workforce: the intermediary effect of medical comorbidity. *Journal of Affective Disorders*, s29-s36.
- Muriana, E., Pattenó, L. & Verbitz, T. (2007). *Las caras de la depresión: abandonar el rol de víctima: curarse con la psicoterapia en tiempo breve*. Barcelona: Herder.
- Newbury-Birch, D. & Kamali, F. (2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers. *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), 109-111. doi:10.1136/pmj.77.904.109
- Núñez Herrejón, J. L. & Ortiz Salinas, M. (2010). *APA : diccionario conciso de psicología*. México: El Manual Moderno.
- Perrone, G. (2007). *Diccionario de educación*. Buenos Aires: Anagrama.
- Plaisier, I., de Brujin, J. G., de Graaf, R., Have, M., Beekman, A. T. & Penninx, B. W. (2006). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medicine*, 64, 401-410. doi:10.1016/j.socscimed.2006.09.008
- Román Nicolás, S. & Rodríguez Herrera, R. (2011). ¿Cómo podemos distinguir a los vendedores éticos de los que no lo son?: Implicaciones para el proceso de selección y formación de los comerciales. *Cuadernos de Gestión. Especial Responsabilidad Social*, 11, 85-99.
- Rost, K., Marshall, D., Shearer, B. & Dietrich, A. J. (2011). Depression CareManagement: Can Employers Purchase Improved Outcomes? *Depression Research and Treatment*, 1-6.
- Saks, A. M. & Ashforth, B. E. (1997). A longitudinal investigation of the relationships between job information sources, applicant perceptions of fit, and work outcomes. *Personnel Psychology*, 50, 395-426.
- Schaub, H. (2001). *Diccionario Akal de pedagogía*. Madrid: Akal.

- Scroggins, W. A. (2008). The Relationship Between Employee Fit Perceptions, Job Performance, and Retention: Implications of Perceived Fit. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 20, 57-71.
- Sekiguchi, T. (2004). Person-organization fit and person-job fit in employee selection: a review of the literature. *Osaka through Large-Journal*, 54(6), 179-196.
- Teghtsoonian, K. (2009). Depression and mental health in neoliberal times: A critical analysis of policy and discourse. *Social Science & Medicine*, 69, 28-35.
- Tiffan , B. (2009). Best job fit: Manager or individual contributor? *Physician Executive Journal*, 92-96.
- Warren, H. C. (1998). *Diccionario de psicología 3a ed.* México: FCE.
- Weeks, W. A. & Fournier, C. (2010). The impact of time congruity on salesperson's role stress: a person-job fit approach . *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(1), 73-90.
- Werbel, J. D. & Gilliland, S. W. (1999). Person-Environment Fit in the Selection Process. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 17, 209-243.
- Werther, W. B. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas.* México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Woo, J.-M., Kim, W., Hwang, T.Y., Frick, K. D., Choi, B. H., Seo, Y.J. & Park, Y. L. (2011). Impact of Depression on Work Productivity and Its Improvement after Outpatient Treatment with Antidepressants. *Value in Health*, 14, 475-482.
- Zigmond, A. S. & Snaith, R. P. (1982). The Hospital and Depression Scale. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 67, 361-370.

ANEXOS

INICIALES: _____ SEXO (H) (M) EDAD: _____ años ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO : _____ años

ESCOLARIDAD :

Preparatoria () Carrera Técnica () _____ Carrera Trunca () _____ Licenciatura () _____

(La información recabada será manejada de forma confidencial y utilizada única y exclusivamente con fines académicos y estadísticos)

A continuación se le presentan varias preguntas o afirmaciones, lea cada frase y elija circulando la respuesta que exprese su criterio al respecto y/o que se ajuste a como se sintió durante la semana pasada, no es necesario pensar mucho las respuestas. No hay respuestas correctas o incorrectas, marque solo una. Tiempo aprox. 10 min

1.- Para desempeñar mi puesto de trabajo, ¿cómo considero a mis habilidades?	
Se ajustan perfectamente a lo que requiere el puesto	4
Me sirven para realizar un buen trabajo	3
Permiten que cumpla con las expectativas del puesto	2
Son de poca utilidad para el trabajo que realizo	1
No sirven en lo absoluto para las labores que llevo a cabo	0

2.- ¿Cómo me siento para solventar la alimentación, salud, vivienda, vestido y educación propia y de mis dependientes (si los tiene)?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

3.- Me siento tenso o nervioso			
Todos los días	Muchas veces	A veces	Nunca
3	2	1	0

4.- Me siento apto físicamente para poder desempeñar las funciones de mi puesto de forma correcta				
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
4	3	2	1	0

5.- ¿Cómo me siento con los logros alcanzados en mi puesto?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

6.- Todavía disfruto con lo que antes me gustaba			
Como siempre	No lo bastante	Sólo un poco	Nada
0	1	2	3

7.- De acuerdo al trabajo que realizo, ¿cómo considero a la retribución económica que recibo?				
Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Pésima
4	3	2	1	0

8.- Tengo una sensación de miedo, como si algo horrible me fuera a pasar			
Definitivamente y es muy fuerte	Sí pero no es muy fuerte	Un poco, pero no me preocupa	Nada
3	2	1	0

9.- En mi puesto se me proporciona la asistencia y/o asesoría adecuada para realizar mi trabajo de forma correcta				
Siempre 4	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 2	Rara vez 1	Nunca 0

10.- Puedo reírme y ver el lado positivo de las cosas			
Al igual que siempre lo hice 0	Ahora ya no tanto 1	Casi nunca 2	Nunca 3

11.- ¿Cómo me siento con las oportunidades de crecimiento que ofrece mi puesto?				
Totalmente satisfecho 4	Satisfecho 3	Ni satisfecho, ni insatisfecho 2	Insatisfecho 1	Totalmente insatisfecho 0

12.- Puedo cubrir los requerimientos emocionales de mi puesto (generar empatía, tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión, control de emociones, manejo del estrés)				
Siempre 4	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 2	Rara vez 1	Nunca 0

13.- Tengo mi mente llena de preocupaciones			
La mayoría de las veces 3	Con bastante frecuencia 2	A veces, aunque no muy a menudo 1	Sólo en ocasiones 0

14.- De acuerdo al trabajo que realizo, ¿cómo consideraría a mis conocimientos?	
Son exactamente los necesarios para el puesto	4
Son de mucha utilidad para hacer un buen trabajo	3
Me permiten cumplir con las expectativas del puesto	2
No considero que sirvan de mucho para este puesto	1
No tienen ninguna utilidad al momento de realizar mi trabajo	0

15.- Cubro las demandas intelectuales de mi puesto (comprensión, análisis y aprendizaje de situaciones y procesos)				
Siempre 4	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 2	Rara vez 1	Nunca 0

16.- Me siento alegre			
Nunca 3	No muy a menudo 2	A veces 1	Casi siempre 0

17.- Considero que mi puesto me permite gozar de privilegios que otros puestos no tienen (permisos, horarios, actividades)				
Siempre 4	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 2	Rara vez 1	Nunca 0

18.- ¿Cómo me siento con la relación que tengo con mi jefe directo?				
Totalmente satisfecho 4	Satisfecho 3	Ni satisfecho, ni insatisfecho 2	Insatisfecho 1	Totalmente insatisfecho 0

19.- Puedo estar sentado cómodamente y sentirme relajado			
Siempre 0	Por lo general 1	No muy a menudo 2	Nunca 3

20.- Mi experiencia laboral, ¿qué papel juega al momento de realizar mi trabajo?				
Es indispensable	Es muy útil	Me ayuda en ciertas funciones	Es de poca utilidad	Es innecesaria
4	3	2	1	0

21.- Se me proporciona retroalimentación acerca de mi desempeño para realizar los ajustes necesarios				
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
4	3	2	1	0

22.- Me siento como si cada día estuviera más lento			
Por lo general, en todo momento	Muy a menudo	A veces	Nunca
3	2	1	0

23.- ¿Cómo me siento con la seguridad proporcionada por mi puesto de trabajo? (políticas justas, opciones de jubilación, atención a quejas, trato equitativo)				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

24.- Tengo una sensación extraña, como si tuviera mariposas en el estómago			
Nunca	En ciertas ocasiones	Con bastante frecuencia	Muy a menudo
0	1	2	3

25.- En mi puesto se me da capacitación para mejorar el desempeño de mis funciones				
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
4	3	2	1	0

26.- ¿Cómo me siento con la posición social o status que ocupa mi puesto dentro de la empresa?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

27.- He perdido interés en mi aspecto personal			
Totalmente	No me preocupo tanto como debiera	Podría tener un poco más de cuidado	Me preocupo al igual que siempre
3	2	1	0

28.- Se me da la autonomía necesaria para poder desempeñar mi puesto de manera adecuada				
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
4	3	2	1	0

29.- ¿Cómo considero a los recursos físicos (herramientas) proporcionados por mi puesto?				
Excelentes	Buenos	Regulares	Deficientes	Pésimos
4	3	2	1	0

30.- Me siento inquieto, como si no pudiera parar de moverme			
Mucho	Bastante	No mucho	Nada
3	2	1	0

31.- Mi formación profesional, ¿qué tan relacionada está con el puesto que ocupo?	
Está completamente orientada a lo que realizo en mi puesto	4
Está relacionada en buena medida con mi trabajo	3
Se relaciona en algunos aspectos	2
Tiene muy poca relación con lo que hago	1
No tiene ninguna relación con mi trabajo	0

32.- Me siento optimista respecto al futuro			
Igual que siempre	Menos de lo que acostumbraba	Mucho menos de lo que acostumbraba	Nada
0	1	2	3

33.- ¿Cómo me siento con la relación que llevo con mis compañeros?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

34.- ¿Cómo considero a la estabilidad laboral proporcionada por mi puesto?				
Excelente	Buena	Regular	Baja	Nula
4	3	2	1	0

35.- Me asaltan sentimientos repentinos de pánico			
Muy frecuentemente	Bastante a menudo	No muy a menudo	Rara vez
3	2	1	0

36.- ¿Cómo me siento con el reconocimiento que se me brinda por mi desempeño en el puesto?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

37.- ¿Cómo me siento con mi puesto de trabajo y con las funciones que desempeño?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

38.- Me divierto con un buen libro, la radio, o un programa de televisión			
A menudo	A veces	No muy a menudo	Rara vez
0	1	2	3

39.- ¿Cómo me siento con las condiciones físicas bajo las que trabajo? (área de trabajo, instrumentos, herramientas)				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0

40.- Mi puesto cuenta con metas que me motivan a alcanzarlas				
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
4	3	2	1	0

41.- ¿Cómo me siento con el grado de responsabilidad que se me asigna por las tareas que realizo?				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
4	3	2	1	0