



## La actitud en el alcance de la satisfacción

*Attitude in the achievement of satisfaction*

Raquel Abigail Castro Navarro,\* Carlos Augusto Sánchez Morales,\*  
Omar Meneses Hernández\*

### RESUMEN

Entre los elementos que se analizaron para este artículo destaca la forma en la que los factores intrínsecos y motivadores de las personas afectan en el alcance de la satisfacción personal pues tales, según se advierte, propician bienestar y afectan positivamente la esfera personal en todas sus aristas; sin embargo, cuando se carece de alguno de ellos el resultado puede ser negativo. La intención entonces, entendiendo que la actitud es un factor intrínseco, a través de esta investigación es advertir si existe algún tipo de punto de toque entre la referida actitud con la que se afrontan las circunstancias y la satisfacción o insatisfacción personal y cómo esta se despliega en el ambiente laboral. Lo de antes permitirá concluir con los efectos de la insatisfacción o satisfacción laboral en el ámbito de la salud de los trabajadores, a fin de prevenir posibles riesgos laborales y tomar acción para fomentar su bienestar general.

**Palabras clave:** factor intrínseco, actitud, satisfacción personal, satisfacción laboral, bienestar general.

### ABSTRACT

Among the elements that were analyzed for this article, the role of the intrinsic and motivating factors for the achievement of personal satisfaction stands out, which promote well-being and positively affect the personal sphere in all its aspects, however, when one of them is lacking, the result can be negative. The intention then, understanding that the attitude is an intrinsic factor, through this research is to warn if there is any kind of link between the attitude with which the workers face the circumstances and the personal satisfaction or dissatisfaction that is displayed in the work environment. In this way we conclude with the effects of job dissatisfaction or satisfaction in the field of workers' health, in order to prevent possible occupational risks and take action to promote their general well-being.

**Keywords:** intrinsic factor, attitude, personal satisfaction, work satisfaction, general well-being.

\* Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

**Correspondencia:** RACN, abigailcn.rc@gmail.com

**Conflicto de intereses:** los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

**Citar como:** Castro NRA, Sánchez MCA, Meneses HO. La actitud en el alcance de la satisfacción. Rev CONAMED. 2022; 27(4): 196-202. <https://dx.doi.org/10.35366/108487>

**Financiamiento:** ninguno.

Recibido: 22/09/2022.

Aceptado: 24/10/2022.

[www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)

## INTRODUCCIÓN

Según se ha observado, nuestra cotidianidad requiere inmediatez, eficiencia, disponibilidad entre otras tantas cosas, que propician la generación de un estilo de vida apresurado y riguroso en el que no queda mucho tiempo para atendernos a nosotros mismos.

De lo anterior es fácil notar que los momentos de goce o regocijo personal se encuentran aislados o resultan casi nulos, lo que a su vez puede llegar a generar sentimientos contrarios que propician algún tipo de malestar con uno mismo, al cual se le pueden sumar un sinnúmero de factores que afectan el sentirse satisfecho.

Idealmente, las circunstancias que rodean al individuo se combinan entre sí para causar en uno mismo sensaciones de conformidad, dependientes también de las medidas que se apliquen y la manera en la que se afrontan los eventos diarios. Así dentro de esta combinación se destaca la actitud con la que los trabajadores afrontan sus actividades laborales, y los recursos de los que hacen uso para encontrar plenitud y sentimiento de realización en ellas.

En este sentido los factores a los que se hace alusión son propios de la actitud, pero también participan los recursos personales con los que las personas hallan el modo de sobrellevar la adversidad con mayor fluidez; específicamente haciendo referencia a aquellas herramientas mediadoras que se alían con las condiciones externas percibidas como favorables para la manifestación de la satisfacción.

Dicha combinación se ve reflejada en la aplicación de la flexibilidad cognitiva con la que se puede debatir entre aquellos pensamientos disruptivos y disfuncionales que intervienen en la conducta. Así al considerar alternativas de perspectiva, mantener una postura de mayor apertura y al darle un sentido a las actividades diarias, es que se puede elevar el nivel de agrado de los trabajadores con su vida laboral, según se advierte.

En gran medida, de la concepción y percepción de logros personales se pueden notar sensaciones de mejoras positivas en las diferentes áreas de vida en su aspecto emocional, familiar, social, profesional y salud, pues su satisfacción incrementa en la medida en que se distinguen como receptores

de bienestar y en la manera en que se posibilita dicha satisfacción a través de los recursos con los que se cuentan para evitar potenciales riesgos a la salud, siendo todo esto lo que se encontrará en este artículo.

## IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN

La satisfacción es relativa a muchos factores de la cotidianidad y se extiende prácticamente a todos los ámbitos de la vida de las personas; sin embargo, entre los que más se conocen encontramos los que se vinculan al ámbito personal y al laboral, los cuales tienen componentes causales e incidentes uno sobre otro para que el sujeto pueda percibirse satisfecho en su totalidad.

Para acercarnos al concepto de satisfacción acudiremos a Hoppock quien la describe como la combinación de circunstancias ambientales, psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo se sienta satisfecho.<sup>1</sup> Con este antecedente es posible decir que la satisfacción simboliza la autovaloración y el dar valor a lo que nos rodea.

Asimismo, el sentirse satisfecho conlleva una sensación de bienestar en todo momento que engloba una vivencia personal estable ante las circunstancias repentinas. Esta sensación puede verse alimentada por un potencial innato, o bien se vincula a un potencial adquirido que puede ser modificado para que a partir de la propia experiencia del individuo se den interpretaciones coherentes y agradables para su apreciación e internalización.<sup>2</sup>

Así podemos concluir precipitadamente que los factores extrínsecos impactan directamente en la manera en la que la satisfacción es percibida, empero, si bien no es posible controlar del todo los factores ambientales, sí es viable dotarse de herramientas que posibiliten un mejor sentido de resiliencia que resulte más útil para la mayoría de los ámbitos, pero en especial en el laboral.

En orden de lo anterior, es oportuno dedicar una mirada hacia la satisfacción estrictamente en el ámbito laboral. Este con frecuencia siendo uno de los elementos más rebuscados y vinculados en el alcance de la satisfacción, que además ha demostrado tener influencia en la sensación de confort con las actividades personales.

### La satisfacción laboral

Si consideramos las premisas anteriores, en este momento es factible decir que la satisfacción con la que los trabajadores realizan sus actividades se halla vinculada a la actitud que presentan respecto a su labor y a la manera en la que buscan poner solución a los conflictos laborales. Destaca de las percepciones del puesto, el nivel de correspondencia que tiene el individuo con la organización, el ambiente de trabajo, remuneraciones económicas y no económicas, entre otras.

De este modo, la actitud cumple su función como factor incidente que va más allá de la mera relación que el trabajador mantiene con la organización. Un trabajador satisfecho, entonces, mantiene un vínculo afectivo más estrecho a sus labores como resultado de su percepción y de la interpretación que haya hecho de su experiencia dentro del área laboral y al llevar a cabo los quehaceres del trabajo.<sup>3</sup>

De ello podemos advertir que la importancia de sentirse satisfecho en el ámbito laboral reside en la relación directa que se tiene con la productividad y el compromiso que presenta la persona respecto a sí mismo, y después dicho vínculo se verá reforzado con relación a la organización y las remuneraciones que su puesto conlleva.

Ante esta circunstancia, parece correspondiente develar la oportunidad de satisfacer actividades que lo conduzcan a sentirse bien en su ámbito personal y, por consiguiente, en su generalidad, incluyendo el espacio de trabajo. De igual manera, se deben considerar los recursos con los que se cuenta, y el reconocimiento de las habilidades que le han permitido llegar hasta donde se encuentra ahora.

Basado en lo que hasta el momento se ha expuesto, resulta importante entender las consecuencias de la satisfacción y el bienestar que la actitud puede traer consigo. En ese orden es que se dedica el apartado correspondiente para abordar ese tema.

### Efecto de la satisfacción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) resalta la importancia de los factores que construyen e inciden en la satisfacción en las medidas de salud, ya

sea de manera intrínseca o extrínseca. Igualmente señala que percibir satisfacción en las maniobras implementadas también es parte fundamental de la salud para todas las personas, por lo que concentra su atención en la calidad y atención de los servicios de la salud para que sean percibidos como satisfactorios y tengan una alta valoración a nivel mundial.<sup>4</sup>

Por tanto, si aumentar la satisfacción garantiza percibirse y sentirse bien en su generalidad, comenzar por hacer un cambio en aquello que el trabajador sí puede controlar, puede conllevar mejores resultados en el día a día en la mayoría de sus ámbitos.

Acorde a esos resultados, el sentirse satisfecho no sólo permitirá notar cierto grado de tranquilidad al estar a gusto con lo que se hace, sino que abre la oportunidad a distintas posibilidades en cuanto a la postura que puede tomarse en la resolución de problemas. Lo anterior trae como principales efectos una amplia percepción de bienestar al hacer evidentes potenciales alternativas de asimilación de la información recibida del medio en situaciones desafiantes.

Igualmente, en el alcance de la satisfacción se resalta aquel impulso de bienestar subjetivo con el cual la persona alcanza al percatarse de los factores y elementos con los que cuenta para sentirse satisfecho. Es así que el trabajador se vuelve más adaptable, se hace consciente de sí mismo y de lo que lo rodea, se vuelve más estable emocionalmente, realiza actividades que le gustan con agrado y se percibe mayormente beneficiado de su entorno.<sup>5</sup>

Por tanto, para potencializar esa sensación, poner más atención en las redes de apoyo, la concientización de capacidades propias y la autonomía con la que cuentan los trabajadores, será lo que facilite alcanzar cierto grado de reconocimiento que se vincula también con el grado de autorrealización que posee la persona a lo largo de su vida.<sup>6</sup>

En este sentido se considera prudente hacer énfasis en aquellas necesidades, valores y rasgos de personalidad a los que por lo regular no se le da mayor influencia en relación a lo que sucede en el ambiente laboral.

Con conocimiento de ello y al identificar los factores interrelacionados de cohorte intrínsecos en el alcance de la satisfacción, ahora es posible referirse a la actitud como la protagonista

encargada de hacer la evaluación de la información que es recibida en el día a día para poder hacer una interpretación de ella, en ese orden plasmamos elementos seguidamente que nos guiarán en el camino que nos permitirá concluir en este ámbito.

### **ACTITUD Y FACTORES ACTITUDINALES**

La actitud es referida por Gordon Allport como aquel estado de disposición, dependiente de la experiencia que refleja una respuesta frente a una situación.<sup>7</sup> Es así que la actitud puede comprenderse como aquellas concepciones, juicios y sentimientos que son asignados a un evento en particular. Dicho evento puede incluir también a los factores que lo rodean, como las personas presentes y los elementos materiales disponibles en el ambiente entre otros.

Al tener esto en cuenta es viable hacer énfasis en que la actitud con la que las personas encaran sus actividades cotidianas proviene del desarrollo que han tenido a lo largo de su vida y de la visión e interpretación que han tenido de los eventos experimentados. Con ello presente, Lev Vygotsky famoso psicólogo, determinó que los procesos cognitivos y la influencia del medio son los factores determinantes en el proceso de interiorización de la información al pasar de un plano interpersonal a uno intrapersonal. Actividad que se hace desde pequeño.<sup>8</sup>

Con consciencia de este fenómeno y al aliarse con la psicología cognitiva, es que la visión del mundo se reconstruye mediante la propia actividad mental y la experiencia, derivando en la actitud con la que se manejan los individuos. Esta actividad psicológica se sustenta con la terapia cognitiva de Aaron Beck, quien sostiene que la reacción de un individuo ante determinado estímulo está sujeta a la interpretación que se le da a ese mismo estímulo particular. Es así que cada persona puede tener una percepción distinta del medio.<sup>9</sup>

Igualmente puede ser entendida como una postura que trabaja con el sistema de creencias de una persona, es decir, que está determinada por la experiencia de vida y por los valores que posea desde inicios de ésta hasta el momento en el que se encuentra ahora. Por lo tanto, se puede determinar que la percepción y asimilación de la información del ambiente está mediada por factores que corresponden a cada individuo en su singularidad.<sup>10</sup>

Así la relación entre los componentes personales y situacionales recae en el estado emocional que puede ser percibido como agradable o desagradable, derivado de la valoración que la persona hace de sus quehaceres personales, y que de alguna manera también se extiende a los factores laborales.

En cambio, sí se amplía la manera en la que esto es percibido, al tiempo que se potencializan las sensaciones y situaciones agradables, es posible vincularlo con una actitud digna de la recepción del disfrute de las actividades en su generalidad.

Ante estos efectos, las consecuencias de una actitud que no se presta a hacer uso de sus potencialidades y de carácter obstinado, se ve reflejada en la sensación de pérdida del entusiasmo por las actividades que conduce a un abrumador ciclo de cotidianidad que imposibilita el crecimiento personal y que niega la obtención de satisfacción.

Ahora podemos desvelar que el objetivo está centrado en combatir aquellas sensaciones desagradables a las que los trabajadores son susceptibles a causa de la insatisfacción que perciben en su cotidianidad. Así ahora se dedica un espacio para abordar algunos de los elementos que se han podido advertir como riesgos laborales, mismos que han demostrado ser una barrera en contra del alcance de la salud y el bienestar de los trabajadores.

### **RIESGOS LABORALES POR INSATISFACCIÓN**

Se reconoce que, en el caso de los trabajadores, la prevalencia de los principales riesgos laborales ha ido en aumento, lo cual puede llegar a alterar tanto el bienestar de la persona como la manera en la que visualiza los problemas a los que se enfrenta. En consecuencia, pueden verse deteriorados uno o muchos de los principales ámbitos de las personas, por tanto, el bienestar y la satisfacción deben estar en constante observación al tiempo que sean guiados en beneficio de los trabajadores.

Adicionalmente, la evaluación y monitoreo de riesgos laborales se considera pertinente para evitar problemas en la salud y en la vida cotidiana de los trabajadores. Además de que prevenir riesgos impactará positivamente en su productividad, en su aprovechamiento del tiempo y en su espacio de trabajo.

Es entonces que se hace alusión a dos de los más comunes riesgos laborales; el conformismo y el síndrome de *burnout*, no sólo con la finalidad de saber sobre su existencia y entender las consecuencias, sino para resaltar el impacto que puede llegar a tener en las personas que lo padecen a fin de proponer posibles soluciones.

Ahora bien, el conocido síndrome de *burnout* resalta de entre los demás riesgos por su alta incidencia y prevalencia identificada por muchas organizaciones a nivel mundial. Este se caracteriza primordialmente por una sensación de sobrecarga emocional que rebasa los límites de estabilidad de la persona, haciendo referencia a los efectos causados meramente por la presencia de estrés patológico.

En este sentido también es importante hacer evidentes las cifras y evaluaciones que publica la Organización Mundial de la Salud (OMS), puesto que en el año 2000 consideró al *burnout* como un factor de riesgo laboral e incluso fue clasificado como una enfermedad.<sup>11</sup> Igualmente se hace énfasis en la relación que este síndrome guarda con respecto a los síntomas del estrés, al ser este considerado como la enfermedad del siglo de mayor prevalencia.

Asimismo, se le reconoce como un estado de malestar multicausal por agotamiento de los recursos biopsicológicos de los trabajadores en presencia de elementos estresantes, dando como resultado sensación de sobrecarga laboral a falta de estimulación con agentes benéficos.

Igualmente, dentro de los múltiples factores que originan este síndrome están los factores sociales, en la que resalta una necesidad de tener determinado grado de prestigio o el ya mencionado reconocimiento personal y profesional que pueden recibir una vez que se perciban como acreedores de ello.<sup>11</sup>

Debido a la capacidad de impacto que tiene este riesgo laboral en la calidad de vida y salud mental de las personas, es que se sugiere mantenerse en constante observación de los signos y síntomas para impulsar una mejora en la vida diaria. La importancia de exhibir las implicaciones de este riesgo previamente descrito, recae en parte en la responsabilidad que tiene cada trabajador sobre su estilo de vida y su propia salud.

Aquí la propia autonomía en la pesquisa de mejoras personales a través de los factores intrínsecos, será la vía que abra paso a la aparición de aquella sensación de prestigio y satisfacción en la posición de trabajo a la que las personas son acreedoras y tienen derecho.<sup>12</sup>

Por su parte, es posible identificar al conformismo por una postura negada de voluntad hacia resultados que manifiesten progresos en el trabajo. Lo anterior puede ser resultado de la pérdida de entusiasmo y falta de reconocimiento de las capacidades de las que puede hacer uso el trabajador para percibirse como valioso. De igual forma se destaca la pérdida de pasión en las actividades relativas al estancamiento y aburrimiento que conlleva el conformismo presente en los trabajadores.

Como principales secuelas es posible que se vea afectada la esfera biopsicosocial, en virtud de que tal se encuentra ligada a la concepción de un modelo de salud integral que abarca aspectos biológicos, psicológicos y sociales, dependientes de la manera en la que la persona haga hincapié en la atención brindada a estas áreas que componen su propia salud.

Bajo las premisas expuestas se busca aportar una perspectiva con enfoque en las características propias de las personas para aseverar la satisfacción, evitando así otorgarles mayor responsabilidad a las organizaciones respecto a la prevención de los riesgos laborales. Tomar acción por cuenta propia y poner en práctica nuevas estrategias para combatir alguna de estas situaciones, puede funcionar como medida preventiva ante estas circunstancias, pues lo mejor es hacerlo en conjunto.

### Sugerencias de prevención

Cómo corolario de las definiciones planteadas, se continúa con algunas sugerencias para combatir y prevenir alguno de los riesgos laborales que se pueden llegar a presentar con frecuencia en alguno de los centros de trabajo, en este caso el conformismo y el síndrome de *burnout*.

Para la prevención del conformismo, la implementación de la estrategia de establecimiento de metas es un camino óptimo para proponer objetivos bien asentados que ayuden a mantener cierto equilibrio y organización en las actividades

a cumplir, y así poder medir el grado de cumplimiento y satisfacción con ellas.

De igual manera, tener conciencia de que el esfuerzo diario y el esmero empleado en las actividades a realizar tendrán su recompensa en un futuro, al identificar en qué medida impactan a corto, mediano y largo plazo estos objetivos personales y profesionales planteados.

Por otra parte, para el caso del síndrome de *burnout*, es importante señalar que éste puede verse originado por un mal manejo de estrés, entre otras razones. Es por tal motivo que la primera recomendación gira en torno a implementar acciones a favor del manejo del estrés, es decir, dotarse de estrategias que sean eficaces y efectivas ante su demanda, llevar mejores hábitos diarios y hacer uso de técnicas de relajación; por ejemplo, tener una rutina de ejercicio físico y entrenarse en técnicas de respiración.<sup>13</sup>

Otras maneras de prevención es tomar en consideración el horario de trabajo, respetar la hora de llegada y la hora de salida, aunado al cuidado con el tiempo de calidad en familia y otros círculos sociales y personales importantes, brindarse un tiempo tanto para hobbies, así como también para capacitarse, y continuar con la formación profesional.<sup>14</sup>

Considerar estas prácticas puede traer resultados benéficos para quienes las apliquen, sin embargo, en caso de sentir la necesidad de llevarlas a cabo con acompañamiento profesional, estas pueden ser intervenidas por medio de un especialista en salud mental que incite al tratamiento con métodos clínicos de manera informada e intencional.

## CONCLUSIÓN

Derivado del análisis de la información recabada se puede decir que los elementos clasificados como intrínsecos y propios de la personalidad, aquí referidos como actitudinales, sí tienen relación y grado de impacto en cuanto a la captación de sensaciones satisfactorias.

A sabiendas de esto se busca que, por medio de las sugerencias de prevención, la persona logre percibir al ambiente como un medio de mejora personal utilizándolo a favor y no en contra como incapacitante, para que así actúe a favor de su salud y bienestar.

Con lo anterior la presencia y prevalencia de los riesgos laborales puede disminuir en la medida en que se tomen acciones encaminadas a la apreciación y valoración de actividades vistas como satisfactorias que estén constantemente retroalimentadas por una sensación de complacencia y autorrealización personal.

Como resultado final tanto los trabajadores como la organización a la que pertenezcan, idealmente tendrían que trabajar en alianza para avocar en la medida de lo posible las sensaciones anímicas negativas y el malestar que presenten sus trabajadores. Con esto mejorará su actitud y todas las consecuencias se tornarán positivas al encaminarse hacia la mejora personal constante según lo planteado aquí.

No obstante, la mejora continua no debe detenerse por circunstancias extrínsecas, por lo que llevar un ejercicio de autoanálisis permitirá entender que apoyarse de la implementación de actividades satisfactorias, la potencialización de las propias habilidades y la adquisición de estilos de vida más saludables también puede atraer beneficios diarios en virtud del fiel progreso individual alcanzado mediante la actitud.

## REFERENCIAS

1. Hoppock R. Job satisfaction. Harper. 1935.
2. Vielma RJ, Alonso L. El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere*. 2010; 14 (49): 265-275. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>
3. Cruz LCY. Estrés y satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19: un estudio comparativo entre las modalidades de trabajo [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. 8. Forbes Staff. (2019, mayo 28). OMS clasifica el "burnout" como enfermedad. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
4. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
5. Saldarriaga LS, Vargas GS. Satisfacción personal, satisfacción laboral, balance vida-trabajo y emprendimiento. Evidencias para economías emergentes. 2018. [Tesis de maestría]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9827/1/SaldarriagaSantiago\\_2018\\_SatisfaccionTrabajoEconomias.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9827/1/SaldarriagaSantiago_2018_SatisfaccionTrabajoEconomias.pdf)
6. Morán AC. Factores de personalidad que influyen en la satisfacción en el trabajo. *Capital Humano*. 2004; 175: 84.

7. Ubillos S, Mayordomo S, Páez D. Psicología social, cultural y educación. Disponible en: <https://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>
8. García O. Construcción de la actividad conjunta y traspaso de control en una situación de juego interactivo padres-hijos. 2013. [Tesis de doctorado]. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/8954#page=4>
9. Uriarte AA. Situaciones, emociones y pensamientos en una muestra clínica que acude a consulta de terapia psicológica. [Tesis de Maestría], 2018. Disponible en: <https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/3628/Uriarte%20Archundia%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Arévalo RIJ. Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos. [Tesis] Repositorio Académico USMP. 2020.
11. Saborio ML, Hidalgo MF. Síndrome de Burnout. *Med Leg Costa Rica*. 2015; 32 (1): 119-124. Disponible en: [https://www.google.com/url?q=https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS1409-00152015000100014&sa=D&source=docs&ust=1659460578384969&usg=AOvVaw34LYRCsbexz1Jux\\_YhA6VN](https://www.google.com/url?q=https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script%3Dsci_arttext%26pid%3DS1409-00152015000100014&sa=D&source=docs&ust=1659460578384969&usg=AOvVaw34LYRCsbexz1Jux_YhA6VN)
12. Dworkin R. Ética privada e Igualitarismo político. *Revista de la Academia Colombiana de Jurisprudencia*. 1998, pp. 200-203.
13. Egas SE. Test para descubrir si sufres del síndrome de burnout y recomendaciones para contrarrestarlo. *Revista para el aula*. (2020). (usfq.edu.ec) Disponible en: [pea\\_033\\_0010.pdf](pea_033_0010.pdf)
14. Gómez AE, Muñoz MAC. Seis formas de evitar el burnout. *Forbes*. Burnout: seis caminos para evitar que te consuma. 2019. Disponible en: <forbes.com.mx>