



Artigo
Article

AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA INDUSTRIA MANUFACTURERA

*Emotional exhaustion and its relationship with the stress of employees working in
the manufacturing industry*

Alondra Hernández Pantoja¹
María Marisela Vargas Salgado²
Karla Gabriela Gómez Bull³

RESUMEN: Hoy en día se ha demostrado que la salud mental tiene un papel sumamente valioso en la vida personal. El entorno laboral no es la excepción, las organizaciones solicitan con mayor frecuencia a personal profesional que sea capaz de llevar sus actividades laborales bajo presión y que permanezcan eficientes causando en los trabajadores agotamiento emocional. El objetivo de esta investigación fue analizar si el agotamiento emocional se relaciona con el estrés de los trabajadores. Dicha investigación fue

¹ Egresada de la Licenciatura en Administración de empresas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, al159336@alumnos.uacj.mx

² Profesora Investigadora en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Sociales y Administración, Departamento de Ciencias Administrativas, Chihuahua, México, maria.vargas@uacj.mx

³ Profesora Investigadora en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ingeniería y Tecnología, Departamento de Ingeniería Industrial y de Manufactura, Chihuahua, México. karla.gomez@uacj.mx

desarrollada en la industria manufacturera de Ciudad Juárez especialmente en los sectores automotriz, electrónico, médico y fabricantes de muebles. Este estudio fue de tipo no experimental, transversal, y correlacional con enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia de 99 participantes. Se consideró como sujetos de estudio a gerentes, supervisores, ingenieros, técnicos y personal administrativo. Los datos fueron analizados mediante el programa de estadística SPSS y los resultados obtenidos permitieron afirmar que el agotamiento emocional tiene relación positiva y significativamente en el estrés que manifiestan los trabajadores. **Palabras clave:** Agotamiento emocional, estrés.

ABSTRACT: Nowadays it has been shown that mental health has an extremely valuable role in personal life, the work environment is no exception, organizations more frequently request professional personnel who can carry out their work activities under pressure and that remain efficient causing emotional exhaustion in workers. The objective of this research was to analyze whether emotional exhaustion is related to workers' stress. This research was developed in the manufacturing industry of Ciudad Juárez, especially in the automotive, electronics, medical and furniture manufacturers sectors. This study was non-experimental, cross-sectional, and correlational with a quantitative approach, a non-probabilistic convenience sample of 99 participants was used. Managers, supervisors, engineers, technicians, and administrative personnel were considered as study subjects. The data were analyzed using the SPSS statistical program and the results obtained allowed us to affirm that emotional exhaustion is positively and significantly related to the stress manifested by workers. **Keywords:** Emotional exhaustion, stress.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el ritmo de trabajo ha ido incrementando por las demandas sociales, ahora en las organizaciones se solicita con mayor frecuencia a personal profesional que sea capaz de llevar sus actividades laborales bajo presión y que permanezcan eficientes; obteniendo como resultado, que el empleado se sienta obligado a satisfacer las exigencias de su empleador, invirtiendo más horas en el trabajo que en otras actividades y esto a su vez genera consecuencias a la salud física y emocional. Sumado a esto, la pandemia que se vive actualmente de COVID-19 ha demostrado que causa grandes problemas en la salud mental de las personas a nivel personal y laboral (Pacheco & Chuquillanqui, 2020).

El intento de los empleados por adaptarse a la gran demanda de tiempo que el trabajo les exige trae consigo riesgos psicosociales, los cuales son identificados como la causa de enfermedades silenciosas (Velandia, Torres, Alvarado, & Ardila, 2019). Desde hace tiempo, una de las condiciones psicosociales más importantes que suceden dentro del contexto laboral es el agotamiento (Pacheco & Chuquillanqui, 2020). Este síndrome es el resultado a una situación extensa de estrés especialmente en el entorno laboral, son aquellas circunstancias que ocurren en el contexto organizacional del trabajador con

la contribución de factores estresantes provenientes de sus actividades laborales que suele identificarse por la expresión de cansancio emocional (Armenta, Macias, & Alcaraz, 2018; Corredor & Sánchez, 2020; Penachi & Teixeira, 2020).

El efecto que ocasiona el estrés en una persona no es igual al de otra; se estima que el incremento en la escala del estrés le provoca a la persona que lo padece entorpecimiento, problemas en la concentración, sueño irregular, migrañas, malestares estomacales e irritabilidad (Organización Internacional del Trabajo, 2016; Vallejo, 2019). Por otra parte, los costos que atrae la deficiente salud mental para los trabajadores, empleadores y las personas en general son muy grandes (OECD, 2015); por ello, es fundamental estar atentos en los entornos laborales ya que cuando no se detectan los padecimientos a tiempo es entonces cuando la empresa comienza a tener efectos negativos (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2017).

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar si el agotamiento emocional se relaciona con el estrés de los empleados que laboran en la industria manufacturera de Ciudad Juárez. El trabajo se divide en 4 apartados, en el primero se integra un marco teórico respecto a los constructos de estudio -agotamiento emocional y estrés-, en el segundo se aborda la metodología del estudio, en el tercer apartado se presentan los resultados y discusión, finalmente se integra el apartado de consideraciones finales.

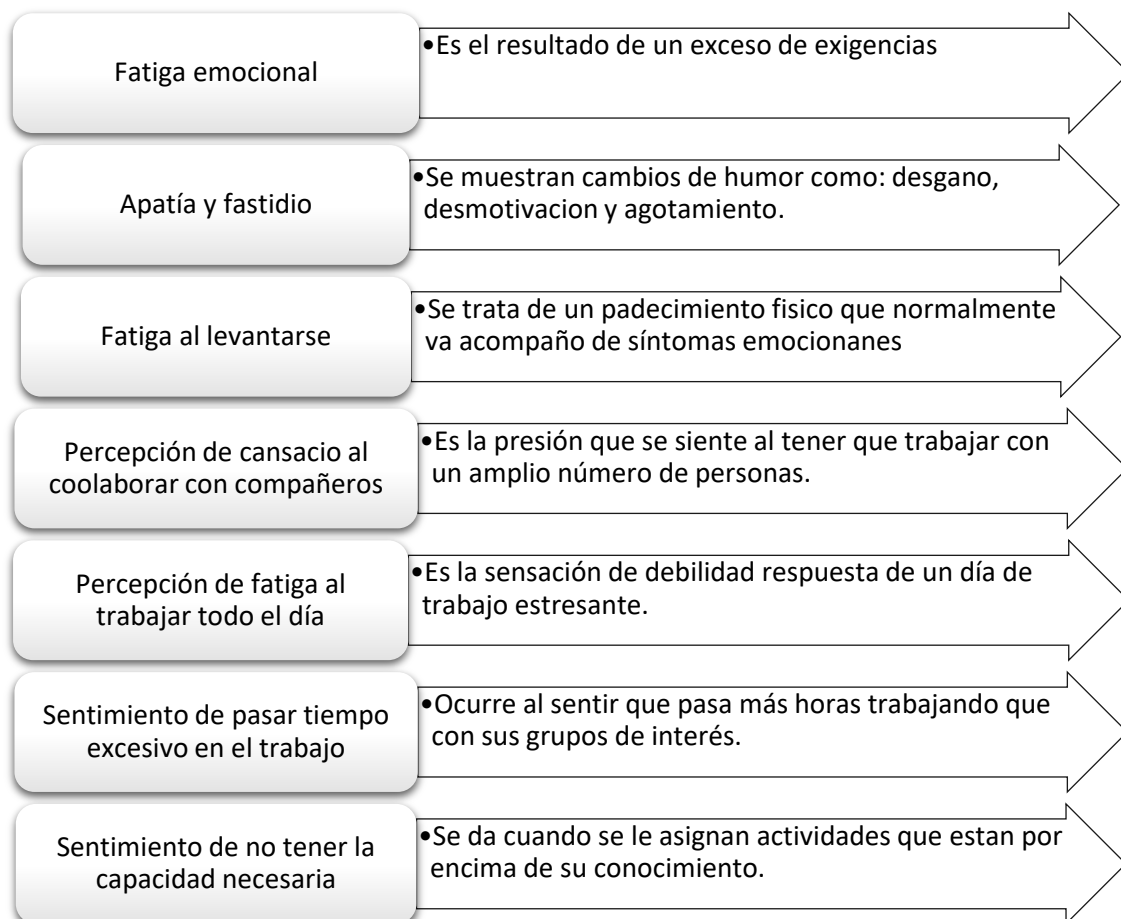
AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Es el resultado de un cansancio crónico tanto físico como emocional generado por las altas demandas de trabajo al que el empleado es sometido, éste afecta no solo a los trabajadores sino también a las organizaciones debido a que las consecuencias que éste trae consigo y afectan su funcionamiento (Wright & Cropanzano, 2000). Aun cuando el agotamiento emocional se presenta en los empleados como fatiga mental, suele aparecer al mismo tiempo cansancio físico, cuando éste se manifiesta se siente pesadez y falta de energía para continuar con las actividades, mientras que para las empresas el agotamiento es representado por la baja productividad, escases de calidad en los

productos o servicios, ausentismo laboral, rotación de los empleados y la falta de compromiso por parte de los trabajadores (Herda & Lavelle, 2012; Jinez, 2020).

Según Jinez (2020), el agotamiento emocional se manifiesta a través de diversos factores como; fatiga emocional, apatía y fastidio, fatiga al levantarse, percepción de cansancio al colaborar con otras personas, percepción de fatiga en el transcurso del día, sentimiento de pasar tiempo excesivo en el trabajo y sentimiento de no tener la capacidad necesaria para realizar actividades [Ver figura 1].

Figura 1. Factores del agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia a partir de Jinez, 2020.

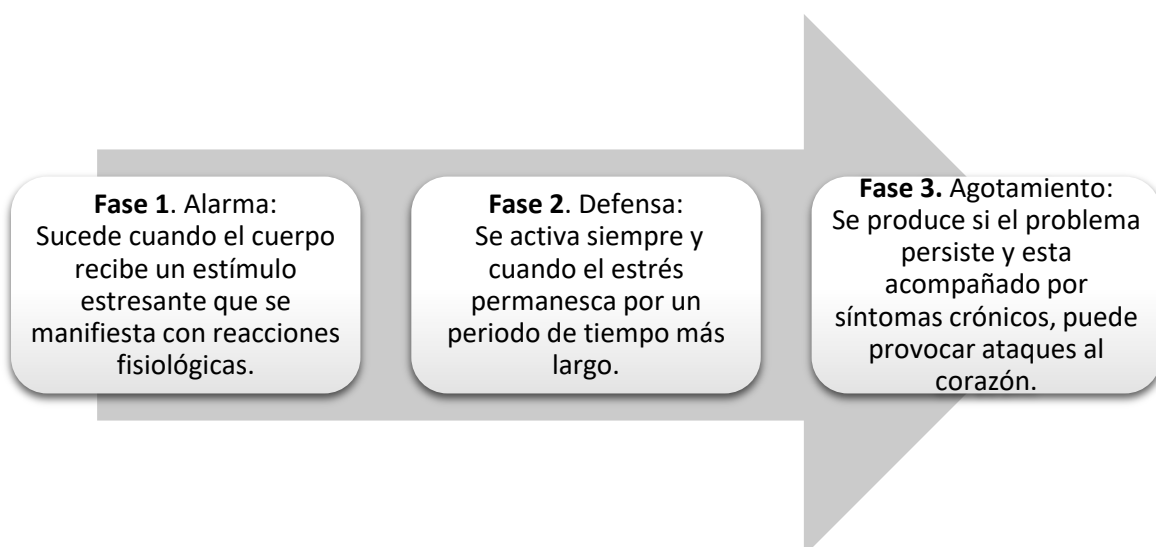
ESTRÉS

Actualmente, el concepto del estrés es utilizado con mayor relevancia para hacer referencia a un padecimiento común de la sociedad, esta enfermedad está cada vez más

presente en el mundo y genera preocupación, pero lo más relevante es que daña en diferentes niveles la salud de las personas (Ávila, 2014). El estrés es una respuesta fisiológica del cuerpo humano, es el sentir emocional y físico que proviene de un momento o pensamiento que hace sentir a la persona frustrada, enojada e incluso nerviosa, es así, que cuando el estrés es prolongado este actúa de manera desfavorable para la persona en especial en su salud (MedlinePlus, 2020). Para Vera (2011), es un instrumento de supervivencia que tratado efectivamente funciona de manera favorable y conveniente, sin embargo, cuando no se le da la atención y la importancia necesaria se transforma en una situación grave que daña el cuerpo, la mente y el comportamiento de quien lo padece; es un mecanismo que el mismo individuo construye y puede controlar.

El cuerpo humano pasa por niveles de estrés los cuales, según Duval, González, y Rabia (2010) son: fase 1 respuesta de alarma, fase 2 reacción de adaptación y la fase 3 agotamiento [Ver figura 2].

Figura 2. Fases universales del estrés



Fuente: Elaboración propia a partir de Duval, González y Rabia, 2010.

El cuidado del estrés tiende a resultar difícil y dudoso ya que existen diferentes tipos de estos; de acuerdo con la American Psychological Association (2020), se divide en: agudo, agudo episódico y crónico. El primero se presenta de manera habitual, suele ser favorable y emocionante; el segundo se manifiesta en las personas que llevan una vida desordenada, por lo general toman grandes responsabilidades y suelen auto

exigirse. Finalmente, el estrés crónico es el más dañino para la salud, es agotador, destruye el cuerpo, la mente y la vida de la persona a largo plazo.

SÍNTOMAS GENERALES

Con relación a la sintomatología que presentan las personas con estrés, López (2018) los divide en cuatro grupos: síntomas físicos, síntomas mentales, síntomas emocionales y síntomas de comportamiento. En los primeros síntomas se presentan alteraciones de sueño, cansancio, ausencia de deseo sexual, vértigo, vómito, cefalea, dolor muscular, tensión muscular, taquicardia, descontrol del peso, picazón, pérdida de cabello, úlceras, hipertensión y ataques al corazón. En cuanto a los síntomas mentales es probable que se manifieste pérdida de concentración y memoria, alteraciones en la toma de decisiones, ataques de pánico y entorpecimiento para organizar tareas. Los síntomas emocionales que se pueden presentar con el estrés son: enojo, tristeza, ira, llanto, irritabilidad, depresión y ansiedad. Mientras que para los síntomas de comportamiento suele mostrarse la disminución o aumento de apetito, incremento del consumo de sustancias tóxicas, aumento de fármacos, morderse las uñas, tartamudeo y desinterés.

Las personas que padecen estrés son más propensas a enfermarse físicamente, en el momento que los individuos se sienten estresados suelen tener situaciones en las cuales no disfrutan del trabajo, se sienten cansados e incompetentes (Organización Internacional del Trabajo, 2013). Dicho síndrome puede ser la consecuencia de la falta de adaptación ante situaciones de estrés porque se encuentra presente sobre la rutina ordinaria de algunos trabajadores (Rodríguez, 2016). El agotamiento y el estrés comparten síntomas similares (Cassano, 2018; Gaytán, 2019). Por lo anterior se propone la siguiente hipótesis:

H1: El agotamiento emocional se relaciona positiva y significativamente con el estrés.

METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia

de 99 sujetos, los cuales laboran en la industria manufacturera [sector automotriz, médico, electrónico y elaboración de muebles] de Ciudad Juárez. Se consideró como sujetos de estudio a gerentes, supervisores, ingenieros, técnicos y personal administrativo. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado de forma online a cada participante, durante los meses de agosto a octubre de 2020.

El constructo de agotamiento emocional se valoró a través de 15 ítems, los cuales fueron adaptados a partir de los instrumentos propuestos por Maslach y Jackson (1981), Izquierdo y Velandrino (1992) y Gil-Monte y Cortés (2011); el instrumento presenta un indicador de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.923, lo cual indica que es fiable. Para el estrés se consideró la escala propuesta por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), se extrajeron 16 ítems, la escala presenta un Alfa Cronbach de 0.767, también fiable. En la tabla 1 se presenta la operacionalización de los constructos, los cuales fueron valorados con una escala Likert de 5 puntos en donde 5=siempre y 1=nunca. Además, se integraron factores demográficos como el sexo, edad, estado civil, escolaridad, sector laboral, puesto de trabajo y antigüedad. Finalmente, los datos recabados fueron analizados mediante la herramienta estadística SPSS versión 23.

Tabla 1. Operacionalización de constructos

Agotamiento emocional	Estrés
Ítems	
1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.	1. Me he sentido molesto, irritado o agitado por algo que sucedió inesperadamente.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	2. Me he sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	3. Me he sentido nervioso y estresado.
4. Trabajar todo el día con la gente me cansa.	4. He enfrentado con éxito los problemas irritantes de la vida.
5. Me siento cansado por mi trabajo.	5. Me he dado cuenta de que no podía hacer frente a todas las cosas que tenía que hacer.
6. Me siento frustrado por mi trabajo.	6. He podido controlar las irritaciones en mi vida.
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	7. Me he enojado por cosas que sucedieron fuera de mi control.
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	8. He pensado demasiado en cosas que tengo que lograr.
9. Siento que me exigen demasiado en mi trabajo.	9. He podido controlar la forma en que empleo mi tiempo.
10. Siento desánimo acerca de mi trabajo.	10. He sentido que las dificultades se acumulaban

11. Tengo un sentimiento de preocupación sobre mi futuro en este trabajo.	tanto que no podía superarlas.
12. Mi trabajo afecta mis relaciones personales fuera del trabajo.	11. Se me hizo difícil relajarme.
13. Mi trabajo afecta negativamente a mi salud.	12. Me he desentendido del problema y pensado en otra cosa.
14. Me vienen ganas de dejar mi trabajo al momento.	13. He realizado más actividad de lo habitual.
15. Mi trabajo me fastidia.	14. Me he mordido las uñas.
	15. He tenido la necesidad de estar solo sin que nadie me moleste.
	16. Ha tenido necesidad de estar acompañado y ser aconsejado.

Fuente: Elaboración propia a partir de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983); Gil-Monte y Cortés (2011); Izquierdo y Velandrino (1992) y Maslach y Jackson (1981).

RESULTADOS

Dentro de las características demográficas de los sujetos de estudio [ver tabla 2] prevalece la participación por parte de las mujeres con un 51.5%. El 43.4%, tiene entre 18 a 26 años. También se puede observar que el 49.5% son solteros y el 46.5% tienen una carrera profesional terminada, con respecto a su campo laboral se muestra que el sector de muebles prevalece con un 41.4% seguido de la automotriz con un 31.1%, en el puesto de trabajo predomina la característica de otros con un 28.3% el cual incluyen al personal de oficinas. Por último, se apreció que la antigüedad está entre el primer y 10 años ya que son las opciones con mayor popularidad entre los encuestados con un 66.6%.

Tabla 2. Características demográficas de los sujetos de estudio

Categoría	Característica	No. de personas n=99	%
Sexo	Hombre	48	48.5
	Mujer	51	51.5
Edad	18-26 años	43	43.4
	27-35 años	25	25.3
	36-44 años	17	17.2
	45 años o más	14	14.1
Estado civil	Soltero (a)	49	49.5
	Casado (a)	43	43.4
	Divorciado (a)	7	7.1
Escolaridad	Preparatoria no terminada	9	9.1
	Preparatoria terminada	14	14.1
	Carrera técnica	10	10.1

	Carrera profesional trunca	15	15.2
	Carrera profesional terminada	46	46.5
	Maestría	5	5
Sector laboral	Automotriz	31	31.1
	Producto médico	11	11.1
	Electrónico	16	16.2
	Otro (Elaboración de muebles)	41	41.4
Puesto de trabajo	Técnico	23	23.2
	Ingeniero	16	16.2
	Supervisor	18	18.2
	Gerente	14	14.1
	Otro (oficina)	28	28.3
Antigüedad en la empresa	Menor a 1 año	12	12.1
	De 1 a 5 años	32	32.3
	De 6 a 10 años	34	34.3
	De 11 a 15 años	12	12.1
	De 16 o más	9	9.1

Fuente: Elaboración propia

En el constructo de agotamiento se encontró que la media mínima se encuentra en el ítem 13 [mi trabajo afecta negativamente a mi salud] con un valor de 1.93 y el ítem 14 [me vienen ganas de dejar mi trabajo al momento] con un 2.04, lo cual indica que los sujetos de estudio muy pocas veces sienten efectos negativos en su salud y no tienen ganas de dejar su trabajo, ya que les agrada las actividades que realizan en su trabajo. Por otra parte, el valor máximo de la media se identificó en el ítem 1 y 2 [me siento emocionalmente agotado en mi trabajo y cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado] con un valor de 3.09, es decir, algunas veces los empleados se sienten agotados emocionalmente durante y al final de la jornada laboral, ellos perciben que conforme pasa el tiempo en el lugar de trabajo, tienden a sentirse más agotados, es decir entre más tiempo laborando más agotados emocionalmente se sienten.

Con respecto al estrés se identificó que la media se encuentra en el ítem 8 [he pensado demasiado en cosas que tengo que lograr] con un valor de 3.90 y el ítem 13 [he realizado más actividad de lo habitual] con un valor de 3.20, es decir las personas encuestadas consideran que en el último mes algunas veces o, mejor dicho, casi siempre suelen sobre pensar en lo que tienen que lograr y por ende llevan a cabo más actividades de lo acostumbrado. Sin embargo, también se presentan situaciones en la cual los sujetos

muy pocas veces han tenido la capacidad de dominar las situaciones desagradables que ocurren en su alrededor y a pesar de estas situaciones escasamente han desarrollado el mal hábito de morderse las uñas. Existen momentos en los cuales las personas al sentir que no tienen el control de una situación o perciben miedo, angustia o estrés reaccionan ante esta situación.

Con respecto a la relación entre el agotamiento emocional y el estrés [ver tabla 3], las variables presentan una correlación media positiva con un coeficiente de Pearson de 0.535, a un nivel de significancia del 99%, ya que el valor P [0.000] es menor a 0.05. Es así como H1: [El agotamiento se relaciona positiva y significativamente con el estrés], no se rechaza, ya que existe una relación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y el estrés, aunque la relación es significativa esta no es alta, para que la relación se considere alta el coeficiente Pearson debe ser de 0.6 a 0.8. Es decir, entre más agotamiento o presión laboral presenten los trabajadores el nivel de estrés será mucho mayor.

Tabla 3: Correlación entre Agotamiento emocional y Estrés

		Agotamiento	Estrés
Agotamiento	Correlación de Pearson	1	0.535**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	99	99
Estrés	Correlación de Pearson	0.535**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	99	99

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos arrojados en SPSS.

CONSIDERACIONES FINALES

El objetivo de esta investigación fue analizar si el agotamiento emocional se relaciona con el estrés de los trabajadores. Los resultados obtenidos en el contexto de estudio muestran que el agotamiento tiene relación con el estrés y demuestra que al no ser percibido el estrés de manera temprana puede desencadenar un agotamiento

emocional, sin embargo, suelen confundirse pues está demostrado que el agotamiento y el estrés comparten síntomas similares tanto a nivel físico, mental y emocional (Cassano, 2018; Gaytán, 2019; López, 2018). Hoy en día, la salud mental juega un papel importante en la vida de las personas ya que cotidianamente se ven obligadas a tomar decisiones sin atender sus emociones, decisiones personales o bien organizacionales, que, en este contexto, no hay mucha oportunidad de decidir, ya que por lo general en el contexto de estudio se trabaja bajo presión.

Con los resultados obtenidos se consigue destacar que los trabajadores de la industria manufacturera de Ciudad Juárez principalmente empleados de 18 a 26 años, solteros, con una carrera profesional terminada, con un puesto administrativo [de oficina] y con una antigüedad de 1 a 5 años muestran mayor agotamiento emocional con síntomas de estrés. Se destaca que muy pocas veces sienten efectos negativos en su salud y no tienen ganas de dejar su trabajo, sin embargo, mencionan que algunas veces se sienten agotados emocionalmente durante su trabajo y al terminar su jornada laboral, ya que suelen sobre pensar en lo que tienen que lograr y las actividades que tienen que realizar, las cuales consideras que están fuera de lo normal, es decir no existe un balance en la asignación de actividades por parte de la organización.

Se recomienda seguir investigando la relación entre el agotamiento emocional y el estrés, de igual manera se invita a realizar más investigaciones orientadas a un diseño longitudinal. Asimismo, se sugiere ampliar la investigación con variables como liderazgo transformacional, resiliencia, inteligencia emocional, bienestar emocional y espiritualidad. Así como variables que midan las consecuencias del agotamiento emocional y estrés en el contexto laboral como lo son; productividad, intensidad de rotación y ausentismo.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). Los distintos tipos de estrés. Retrieved 27/09/2020, from <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Armenta, O. D., Macías, A. A. M., & Alcaraz, J. L. G. (2018). Determinación del síndrome de burnout en mandos medios y superiores de la industria maquiladora de Ciudad Juárez Chihuahua. *Cultura Científica y Tecnológica*(63).

- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2, 117.
- Cassano, M. E. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. doi: 10.2307/2136404
- Corredor, D. S. S., & Sánchez, L. M. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1).
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48(4), 307-318.
- Gaytán, D. E. (2019). Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Maestría en Psicología*.
- Gil-Monte, P. R., & Cortés, V. S. N. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 75-92.
- Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons*, 26(4), 707-723.
- Izquierdo, M. G., & Velandrino, A. P. (1992). EPB: Una escala para la evaluación del Burnout profesional de las organizaciones. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 8(1-2), 131-138.
- Jinez, R. N. (2020). Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno-2019.
- López, V. F. (2018). Estrés laboral: síntomas de estrés laboral y consecuencias. from <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- MedlinePlus. (2020). Información de salud para todos. El estrés y su salud. Retrieved 12/08/2020, from <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- OECD. (2015). Fit Mind, Fit Job. Evidence to Practice in Mental Health and Work. Retrived 12/08/2020. from <https://www.oecd-ilibrary.org/content/publication/9789264228283-en>
- Oganización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Retrived 08/10/2020. from. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Retrieved 08/10/2020. from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Pacheco, A. H., & Chuquillanqui, R. V. (2020). Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú-2018. *Horizonte de la Ciencia*.

Penachi, E., & Teixeira, E. S. (2020). Ocorrência da síndrome de burnout em um grupo de professores universitários. *Educação (UFSM)*, 45, 9-1-19.

Rodríguez, A. M. B. (2016). Caracterización del síndrome de Burnout y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros-SENA. *Revista Finnova: Investigación e Innovación Financiera y Organizacional*, 2(4).

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). Fomenta STPS ambientes laborales de bienestar. Retrieved 21/11/2020. from <https://www.gob.mx/stps/prensa/fomenta-stps-ambientes-laborales-de-bienestar>

Vallejo, E. K. (2019). Preventive program for occupational stress coping of the workers from a food products company/Programa preventivo para afrontamiento del estrés laboral de los trabajadores de una empresa de productos alimenticios. *Red de Investigación en Salud en el Trabajo*, 2(3), 41-44.

Velandia, S. R. S., Torres, J. M. P., Alvarado, A. F. I., & Ardila, Y. Y. O. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*(13), 39-45.

Vera, J. M. A. (2011). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*: Profit Editorial.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84.