



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

---

---

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA  
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo  
relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano  
Zapata, Morelos, México.**

### T E S I N A

Que para obtener el Grado de la Especialidad en Gestión  
del Recurso Humano

Presenta

Lic. Areli Hernández Fernández

Director de Tesina

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

Revisores:

Dr. Fernando Romero Torres

Dra. Nohemí Roque Nieto

Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez

MAO. Emmanuel Daniel Cisneros Arizmendi



CUERNAVACA, MORELOS

SEPTIEMBRE 2020

## ÍNDICE METODOLÓGICO

ÍNDICE METODOLÓGICO .....	2
RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I .....	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA. ....	9
1.3 OBJETIVOS .....	11
1.3.1.- Objetivo General.....	11
1.3.2.- Objetivos Específicos.....	11
1.4 HIPÓTESIS. ....	12
2.2.4.1 Teoría Sociocognitiva del Yo.....	13
2.2.4.4 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) .....	13
2.2.4.5 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993).....	13
2.2.4.6 Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993). ....	13
2.2.4.7 Modelos de Winnubst (1993).....	13
2.2.4.8 Modelo Estructural sobre la Etiología y el Proceso del “Síndrome” considerando antecedente de Nivel Personal, Interpersonal y <i>Organizacional</i> . ....	13
CAPÍTULO II.....	14
2.1 MARCO TEORICO. ....	14
2.2 ORIGEN Y DEFINICIÓN DEL ESTRÉS. ....	14
2.3 ESTRÉS LABORAL.....	16
2.3.1 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL. ....	16
2.4 ORIGEN Y DEFINICIÓN DEL BURNOUT. ....	17
2.5 PRINCIPALES MODELOS EXPLICATIVOS DEL “SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO” (BURNOUT). ....	19
2.5.1 Teoría Sociocognitiva del Yo.....	20
2.5.2 Modelo de Competencia Social de Harrison (1983). ....	20
2.5.3 Modelo de Cherniss (1982). ....	20
2.5.4 Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). ....	21

2.5.5 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993). .....	21
2.5.6 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993). .....	22
2.5.7 Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993). .....	22
2.5.8 Modelos de Winnubst (1993). .....	23
2.5.9 Modelo Estructural sobre la Etiología y el Proceso del “Síndrome” considerando antecedente de Nivel Personal, Interpersonal y Organizacional. ....	23
2.6 ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN CON EL PERSONAL DE SALUD.....	25
CAPÍTULO III .....	27
3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	27
3.2 DISEÑO DE LA MUESTRA.....	27
3.2.1 PARTICIPANTES. ....	27
3.2.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN .....	30
3.3 INSTRUMENTO DE APLICACIÓN.....	31
3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
3.5 CONCLUSION. ....	58
3.6 PROPUESTAS DE MEJORA.....	59
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	61
5. ANEXOS.....	63

## RESUMEN.

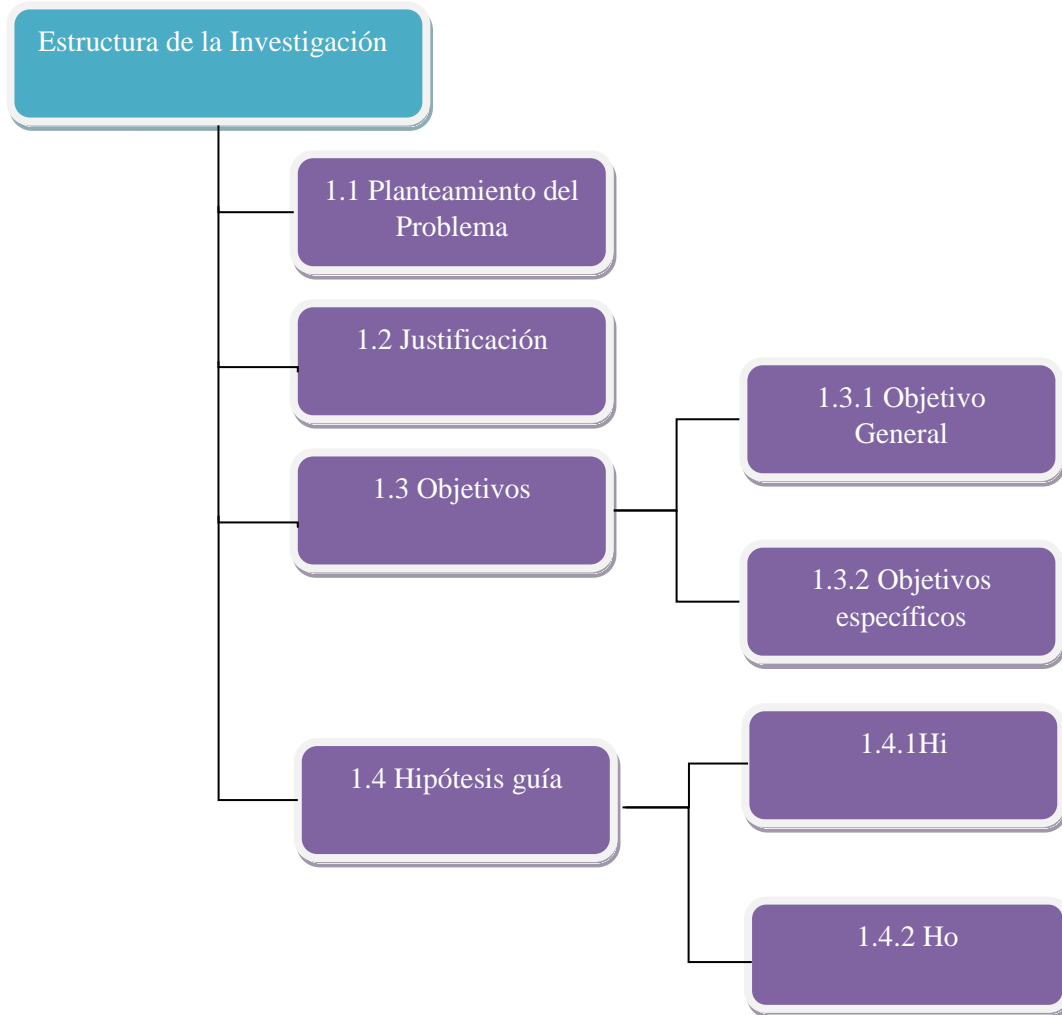
La presente tesina brinda un diagnóstico situacional sobre el estrés laboral del personal operativo del centro salud Tres de Mayo en relación con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2. Este trabajo, es un estudio cuantitativo, donde se citaron los teóricos más importantes sobre este tópico y aplicaron los instrumentos más efectivos para la medición diagnóstico, evaluación e investigación del estrés laboral; que brinda un juicio que en un futuro sirva como referente a los dirigentes para desarrollar estrategias de intervención, que ayuden a disminuir el nivel de estrés que sufre el personal de salud.

El estudio se realizó mediante la aplicación de un instrumento de evaluación con una escala de respuesta tipo Likert que constó de 40 reactivos donde se indica la frecuencia en que la situación descrita en el reactivo provoca estrés. Como resultado de la aplicación del instrumento podemos afirmar que la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 no aumento el estrés laboral del personal operativo, sin embargo, algo que se identificó en los resultados fue un desequilibrio entre esfuerzo y retribución, puesto que el personal puede estar experimentando o sintiendo una insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.

## INTRODUCCIÓN.

El estrés es un problema que se vive en todas las etapas y aspectos de nuestra vida, es una reacción física y psíquica normal en cierta medida, cuando un individuo experimenta algún estímulo externo o interno que detone una situación estresante, por otro lado, el estrés laboral es el exceso de trabajo que experimenta una persona en su entorno de laboral, por su parte, es un problema de salud ocupacional que ha generado un amplio número de investigaciones, en esta ocasión se realizara una investigación del recurso humano del sector salud ya que puede que este experimentando o este atravesando por un estrés adicional a un trabajador normal, por el simple hecho de sufrir la es la estigmatización por trabajar con pacientes del virus COVID-19 y poder contagiar a familiares o amigos; sumadas medidas estrictas de bioseguridad; mayor demanda en el entorno laboral; capacidad reducida para beneficiarse del apoyo social debido a los intensos horarios laborales; capacidades de personal o energía insuficientes para implementar la auto asistencia básica.

La presente tesina busca ofrecer un diagnóstico situacional sobre el estrés laboral que sufre diariamente el personal que opera en el Centro de Salud de la Tres de mayo en relación con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 que se está viviendo desde el 27 de febrero del 2020, cuando México se declara en contingencia.



*Figura 1. Estructura de la investigación. Elaboración propia, 2021.*

## CAPÍTULO I

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente en el plano organizacional diversos estudiosos y organizaciones institucionales refieren la necesidad del establecimiento de una cultura organizacional, en la cual se tome en cuenta aspectos de salud ocupacional y el mejoramiento de las condiciones laborales para disminuir el mal desempeño de su recurso humano en las organizaciones, así como lograr y mantener un estado de bienestar psicológico y físico del personal.

De manera formal, la expresión estrés es utilizada por primera vez con una perspectiva psicobiológica en 1926 por Selye . En su acepción inicial estrés significa respuesta, y al estímulo o agente que producía esa reacción de estrés se le denominaba estresor. El estresor sería el causante del estrés. (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2006).

Según la teoría de la demanda y recursos laborales, puede ser aplicada a todos los entornos de trabajo y profesiones, esta hace referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos. (Demerouti, 2001). Dicha teoría se ha utilizado para predecir el burnout [estar quemado en el trabajo] (Bakker, 2005)

La combinación de estrés y el aumento de la demanda laboral (sobrecarga), es uno de los aspectos que se considera que debe ser manejado en las organizaciones es el Estrés Laboral de sus trabajadores ya que se han percatado que este produce situaciones adversas en el desempeño del recurso humano; por ejemplo; accidentes laborales, ausentismo del personal, baja producción y por ende bajas utilidades.

Lamentablemente no hay suficientes investigaciones que amplíen la relación de los accidentes laborales con el estrés laboral; es aquí donde encontramos la importancia del desarrollo de esta investigación, que brinde el diagnóstico de uno de los centros de salud en Morelos, ya que no hay información que nos permita conocer el tipo de trabajo que realizan, el tipo de estrés que se produce laboralmente y por supuesto los accidentes mismos, el dar una mayor amplitud de conocimientos a la ciencia y a la psicología para dar mayores herramientas al control y manejo del Estrés Laboral, además como se puede ver, la ley solo rige las actividades económicas, de servicio o industrial que corresponda a cada giro empresarial añadiendo una parte esencial de remuneración económica si es presentado un accidente o para la prevención de accidentes laborales realizándose actividades médicas (exámenes físicos, exámenes de gabinete), pero no se toma en cuenta la evaluación de la parte psicológica de la persona que labora (esto antes, durante y después del trabajo) dejando un punto importante fuera de perspectiva para evitar sino en absoluto los accidentes laborales, si disminuirlos y que conforme parte anexa a los exámenes de gabinete que se efectúan en el área de trabajo.

Es por esto que el desarrollo y continuación de esta investigación proporcionará y aumentará el conocimiento de la cantidad de estrés que hay en estos trabajos y su relación con la pandemia del Covid-19, dando una mejor perspectiva a la sociedad y a la ciencia para continuar y recabar mayor información acerca de esta problemática.

Desde los inicios de la pandemia se ha observado cambios en el desempeño laboral del personal operativo de la tres de mayo, donde se ven involucrados médicos, enfermeras, becarios, promotores de salud y odontólogos, el personal está atravesando cambios en su desempeño manifestando: desmotivación, cansancio físico, ausentismo laboral, irritabilidad, alteraciones del sueño, ansiedad por comer, soledad, falta de relación con los compañeros, insatisfacción en el desempeño de su trabajo solo por mencionar algunos.

Es por ello que se plantea como pregunta eje **¿El personal que labora en el centro de salud Tres de Mayo está experimentando estrés laboral en relación con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2?**



## 1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

La importancia de realizar esta investigación radica de los cambios que está experimentando el personal operativo del centro de salud Tres de Mayo ya que se están manifestando en su desempeño laboral, hay que enfatizar que ellos no trabajan con maquinarias o papeles, si no que trabajan con seres humanos, y si llegasen a cometer alguna equivocación o error podría involucrarlos en aspectos legales durante la praxis en cuestión de ciencias de la salud, es por ello que esta investigación busca estudiar el estrés del personal relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 y generar estrategias que ayuden a la disminución del estrés para que puedan cumplir trabajado con eficacia y eficiencia.

El incremento en la atención de pacientes con sintomatología por Coronavirus SARS-CoV2 va en aumento, los últimos registros de casos confirmados en el municipio de Emiliano Zapata son de 54 (última actualización 07/06/2020 semáforo epidemiológico color rojo) (Morelos, 2020); y se manifiesta con sobrecarga en el la atención, diagnóstico y tratamiento de usuarios que acuden a la unidad de salud.

Por consecuencia el personal está sufriendo síntomas producidos por el estrés que vive día a día en su área de trabajo, y el problema lo está llevando más allá de la su vida profesional, porque ya se está combinando más en ámbito personal, social y físico de los trabajadores, en general el propósito de esta investigación es medir, diagnosticar y evaluar el estrés laboral, los profesional de la salud mediante bases teóricas y metodológicas desde una perspectiva y abordaje en cuestión del estrés laboral.



## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1.- Objetivo General

Estudiar el estrés laboral del personal operativo del Centro de Salud Tres de Mayo y evidenciar si este estrés está relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2.

### 1.3.2.- Objetivos Específicos

- Obtener el nivel de estrés laboral que sufre el personal operativo.
- Demostrar si la situación de la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 incide en su estrés laboral.
- Analizar los resultados como propuesta a los altos mandos para que colaboren en estrategias de intervención que consideren pertinentes.

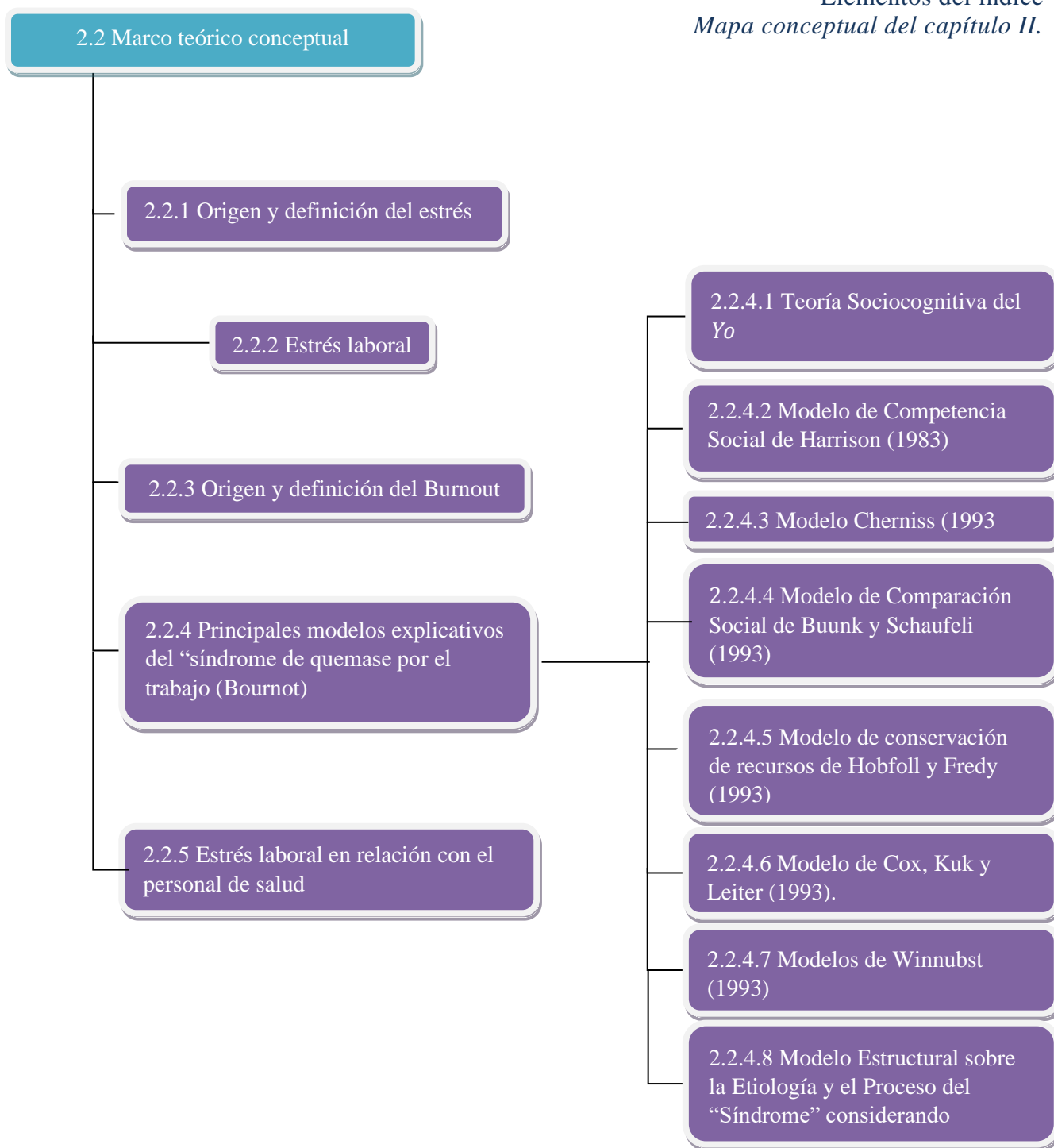
## 1.4 HIPÓTESIS.

La presente investigación, sirve como guía en la búsqueda y análisis de la información presentada, en relación con el estrés laboral derivado de la pandemia por Coronavirus SARS-CoV2 por tanto, no se probara, demostrara o contrastara la hipótesis.

Hipótesis guía:

Hi. La pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 aumento el estrés laboral en el personal operativo del centro de salud de Tres de Mayo.

Ho. La pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 no aumento el estrés laboral en el personal operativo del centro de salud de Tres de Mayo.



*Figura II. Marco Teórico Conceptual. Elaboración propia, 2021.*

## CAPÍTULO II

### 2.1 MARCO TEORICO.

### 2.2 ORIGEN Y DEFINICIÓN DEL ESTRÉS.

El termino estrés se ha venido utilizando en la lengua inglesa al menos desde el siglo XV, si bien recientemente ha sobrepasado el ámbito científico, para introducirse en el coloquial lo que, en cierto modo, ha permitido una reducción de los límites operativos. Desde una perspectiva histórica la palabra «estrés», de origen latina ha sufrido diversos cambios en su acepción y así nos encontramos con que en el siglo XIX se refería a fuerza externa, presión o tensión a que son sometidos personas u objetos, resistiendo sus efectos. Canon, en 1911, descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, y desarrollo el concepto de reacción de lucha o huida, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en la que la liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas desempeñan un papel esencial. El estrés es, pues, para Canon todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

Selye (1956, 1980) definió el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamo estresor. También introdujo el concepto de «síndrome de adaptación general», definido como la suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo consecutivas a la exposición continuada a una reacción sistémica de estrés. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

En este síndrome, en función del grado de cronicidad del estrés, se pueden observar tres etapas: una reacción de alarma, en la que tras un tiempo de inhibición se produce una respuesta de gran intensidad que depleciona la corteza suprarrenal y en la que predomina un estado catabólico general; una segunda fase de resistencia, en la que hay un predominio de los procesos anabólicos; y una última fase de agotamiento, donde se reproduce con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de alarma; finalmente, la muerte acaece por agotamiento total de las defensas. Esta reacción de estrés puede, en determinadas circunstancias, causar o favorecer la instauración de procesos patológicos, llamados por Selye (1956, 1980) enfermedades de adaptación, entre las que se encuentran la ulcera péptica, la cardiopatía isquémica, etc. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

Es importante darse cuenta de que, a diferencia de Cannon, Selye utiliza el término estrés para designar la respuesta y no el estímulo causante de la misma. De hecho, una confusión frecuente en la literatura radica en el uso indistinto de la misma palabra para referirse a la influencia ambiental, a la reacción del organismo, e incluso a la relación entre ambas. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

Junto a estos conceptos de estrés biológico, Engel (1962) define el estrés psicológico como todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona que implica un apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

Lazarus (1966) configura un modelo en el que el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el individuo e introduce una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva. Distingue en la respuesta al estrés tres procesos: la evaluación primaria, la evaluación secundaria y el afrontamiento. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

La evaluación primaria es el proceso de percibir una situación o un acontecimiento como amenaza, e implica dos componentes: la cognición y la emoción. La evaluación secundaria es el proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial; es una forma de evaluación dirigida a poder determinar que puede hacerse frente al acontecimiento con el que se encuentra el individuo. El afrontamiento es el proceso de ejecutar esa respuesta. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

Toro (1983) define el estrés como un fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la concepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad. Posteriormente, Lazarus y Folkman (1986) lo consideraron como la relación existente entre el sujeto y el entorno, que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos (capacidad de afrontamiento) y que pone en peligro su bienestar. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresor) y recursos. Cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de la demanda y entonces experimenta estrés. Los recursos externos incluyen el apoyo social (familia, amigos, compañeros) y actividades relajantes, así como los recursos internos se refieren a las variables psicológicas moduladoras del papel patógeno del estrés, entre las que están las habilidades de afrontamiento, la percepción de control, las expectativas, los conocimientos, las actitudes y los valores del individuo, que pueden ayudarle a aminorar el estrés. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000).

Los estresores provocan en el individuo una determinada respuesta defensiva, en parte condicionada por la percepción (centrada en el problema o centrada en las emociones) y en parte por patrones de afrontamiento adquiridos de antemano. En función de la efectividad de la respuesta defensiva, así como de la agudeza o cronicidad del estresor, se produce una de las siguientes respuestas: vuelta al estado anterior, adaptabilidad incrementada,

disfunción fisiológica, alteración emocional, enfermedad física, enfermedad psicosomática o enfermedad psiquiátrica. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000).

Para concluir, y teniendo en cuenta las anteriores definiciones, en este capítulo se ha de entender el estrés como una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social, etc.). (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000)

## 2.3 ESTRÉS LABORAL.

El estrés Laboral se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales, que se da cuando las exigencias del trabajo se exceden. Muchas veces este concepto “se confunde con el desafío”, pero no es lo mismo. Es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado (Cavanaugh, Boswell, Roehling,, & Boudreau, 2000).

El termino estrés se origina: de la física y la arquitectura y esto se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la psicología, estrés suele hacer referencia a situaciones que implican demandas fuertes para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento. (Brenghelmann, 1986).

### 2.3.1 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.

El estrés se presenta como una respuesta normal frente a una situación de riesgo, como consecuencia tenemos la segregación de sustancias (adrenalina) que libera el cuerpo ante la situación de peligro, pero ¿Qué pasa cuando esto sobrepasa la normalidad?, ¿Qué pasa cuando este estrés se presenta en el trabajo?, ¿Qué no lo causa?

Según autor Peiró (1992), los estresores son los causantes del estrés laboral estos se clasificadas de la siguiente manera:

- Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo: Tur-nos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feed-back, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.



- Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabaja. (Peiró & Salvador, 1992).

El interés por estrés laboral es cada vez mayor ya que existen diversos estresores antes que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo, exceso de trabajo, ambiente conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autónoma, identidad profesional, etc.

El origen diverso de los estresores interno o externo, disminuye la satisfacción laboral del trabajador, contribuyendo al desarrollo de actitudes negativas hacia su entorno y a sí mismo, llevando consigo la disminución del rendimiento laboral, la calidad y cantidad del mismo.

Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo.

## 2.4 ORIGEN Y DEFINICIÓN DEL BURNOUT.

Se plantea la importancia del estudio del estrés laboral, más allá del síndrome de Burnout, puesto que tal síndrome es un tipo de estrés laboral, generado específicamente en ocupaciones que implican relación interpersonal y prestación de un servicio. (Hernández González, Ortega Andeane, & Reidl Martínez, 2012)

El concepto de “estar quemado” por el trabajo (Del inglés: to burn: quemarse, burnout: haberse quemado), más conocido como el Síndrome de burnout (SB), fue descrito por primera vez en Estados Unidos por Freudenburger en 1974; este término forma parte de lo que en psicología se conoce como fatiga laboral o desgaste profesional, conceptualizado de esta manera en 1989 por Maslach y Jackson (Moreno- Jiménez, Hernández, & González, 2000). A finales de la década de los años setenta, aparecieron en Norteamérica diversos trabajos que describían el fenómeno Burnout como característico de las profesiones de ayuda y de aquellas actividades que tienen relacionan directa con el público. Desde entonces el interés por este síndrome ha aumentado vertiginosamente.

Inicialmente, Freudenburger (1974) lo describe como **“una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”**, para referir el estado físico y mental de los voluntarios que laboraban en una institución de salud. Este psicólogo clínico se interesó por identificar las respuestas ante el estrés de los voluntarios de la institución de salud, quienes experimentaban agotamiento físico relacionado más que con la labor asistencial, con los problemas de los demás. Los voluntarios de la institución de salud trabajaban directamente con los pacientes toxicómanos y aquellos que llevaban más tiempo en el puesto de trabajo comenzaban a mostrar falta de energía y, a consecuencia de ello, manifestaciones de desmotivación y agotamiento en su labor. Dichos síntomas los denominó “desgaste del personal” y los conceptualizó como una sensación de agotamiento y pérdida de interés por la actividad laboral surgida de las profesiones que mantienen contacto diario con las personas. (Freudenberger, 1974).

Pero la extensión del Burnout a otros ámbitos distintos de los asistenciales genera una gran polémica científica, ya iniciada en el mismo momento en que (Maslach, 1976) acuñó el término y propuso que sólo se aplicara a trabajadores insertos en el ámbito laboral que realizan su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización. Así, pues, (Maslach & Jackson, Burnout in health professions: A social psychological analysis, 1982) definen el Burnout como una manifestación.

En noviembre de 1981, se celebró en Philadelphia la Primera conferencia Nacional sobre el Burnout. Allí se señala que la importancia de este síndrome se debe a tres factores fundamentales:

- a) La relevancia, cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- b) La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- c) El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.

Todo esto, dentro de la política actual de promoción de la salud (que intenta abarcar los componentes bio-psico-sociales de la conducta), ha favorecido que su investigación haya avanzado tan rápidamente en los últimos años.

Son muchas las ocupaciones que afectan a la salud de los individuos, aunque es difícil determinar si es la ocupación la que causa los problemas o si quienes eligen una determinada profesión son de antemano más vulnerables a padecerlos. En cualquier caso, no cabe duda de que existen factores estresantes en relación con el trabajo, factores específicos tales como peligrosidad, sobrecarga, etc.; otros relacionados con aspectos organizativos (roles ambiguos, promoción en el trabajo, seguridad, flexibilidad y participación en las decisiones); y, por último, factores que dependen de las relaciones con el resto del personal.

El síndrome de desgaste puede considerarse como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía entre quienes tienen como trabajo el servicio directo a personas, secundario a dificultades laborales.

Existen numerosas definiciones del Burnout, pero la más consolidada es la de Maslach (1982), quien considera el Burnout como una combinación de las siguientes circunstancias:

- a) Agotamiento emocional: sensación de no poder dar más de sí.
- b) Despersonalización: actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- c) Falta de realización personal.

Sería un proceso continuo, que va surgiendo de manera paulatina y en el que existen una serie de síntomas asociados (Maslach 1977, 1982).

- a) Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- b) Síntomas conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo.
- c) Síntomas cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención.

En el ambiente laborales signos de aparición de desgaste profesional son (Pines y Maslach, 1978):

- a) Falta de energía y entusiasmo.
- b) Descenso del interés por los usuarios.
- c) Percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados.
- d) Alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación. (Guillen Gestoso, Guil Bozal , & Mestre Navas, 2000).

Una vez descritas las diversas definiciones, historia, manifestaciones físicas, psíquicas y ambientales describiremos los principales modelos del síndrome de Burnout que ayudaran a la simplificación de la investigación.

## 2.5 PRINCIPALES MODELOS EXPLICATIVOS DEL “SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO” (BURNOUT).

Desde la aparición del Síndrome de Burnout como constructo psicológico, surge la necesidad de explicar el episodio del síndrome de quemarse por el trabajo (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), que ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos.

Cabe mencionar que han surgido diversos modelos explicativos, estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de que procesos los individuos llegan a sentirse quemados, que se desarrollaran a continuación:

#### 2.5.1 Teoría Sociocognitiva del Yo.

Se caracteriza por las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) que desempeñan un papel central en la elucidación del problema, considerando que las cogniciones influyen en cómo los sujetos perciben y hacen su trabajo, a su vez estos conocimientos son modificados por las acciones y por la acumulación de los efectos observables en los otros; así mismo, el grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades predecirá el empeño que ponga para la consecución de los objetivos o la dificultad en conseguirlos; además, estipulará las reacciones emocionales como el estrés o la depresión que acompañan la acción de cada sujeto (Gil-Monte & Peiró, 1999)

#### 2.5.2 Modelo de Competencia Social de Harrison (1983).

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del Síndrome de Bournot. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el síndrome de Bournot. Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc. (Fischer, 1983).

#### 2.5.3 Modelo de Cherniss (1982).

Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso.

El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo.

La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.

La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.

La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes. (Pallarès, 2007).

#### 2.5.4 Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Thompson et al. destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

- 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.
- 2) El nivel de autoconciencia.
- 3) Las expectativas de éxito personal.
- 4) Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que, tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales (Martínez Pérez, 2010).

#### 2.5.5 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Bournot en Enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social:

- 1) La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
- 2) La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.

3) La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes. (Martínez Pérez, 2010).

#### 2.5.6 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993).

La teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo "activo".

La idea básica de la conservación de recursos es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el Burnout aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera. De acuerdo con la teoría de COR, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de Burnout. En suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física (Hatien, M&Cols 2004) (Martínez Pérez, 2010).

#### 2.5.7 Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).

Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Otro antecedente del Burnout es lo que Cox y Cols (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.). (Martínez Pérez, 2010)

#### 2.5.8 Modelos de Winnubst (1993).

Este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional. Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Burnout. Este autor, al igual que Golembiewski y eCols (1983; 1986) defiende que el Burnout puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda. (Martínez Pérez, 2010).

Otras contribuciones recientes han intentado relacionar el síndrome de burnout con la Teoría de la Acción definiendo al Burnout en términos de alteración de procesos de acción (Burisch, 1993). Con la Teoría General del Estrés lo relacionan como una falta de habilidades de afrontamiento y de motivación (Hobfoll y Fredy, 1993) (Martínez Pérez, 2010).

#### 2.5.9 Modelo Estructural sobre la Etiología y el Proceso del "Síndrome" considerando antecedente de Nivel Personal, Interpersonal y Organizacional.

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto. (Martínez Pérez, 2010).

Analizando los modelos antes mencionados podemos decir:

Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). En los tres primeros modelos la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de Thompson et al. (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome. (Gil-Monte & Peiró, 1999).

El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (v.g., ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1999).

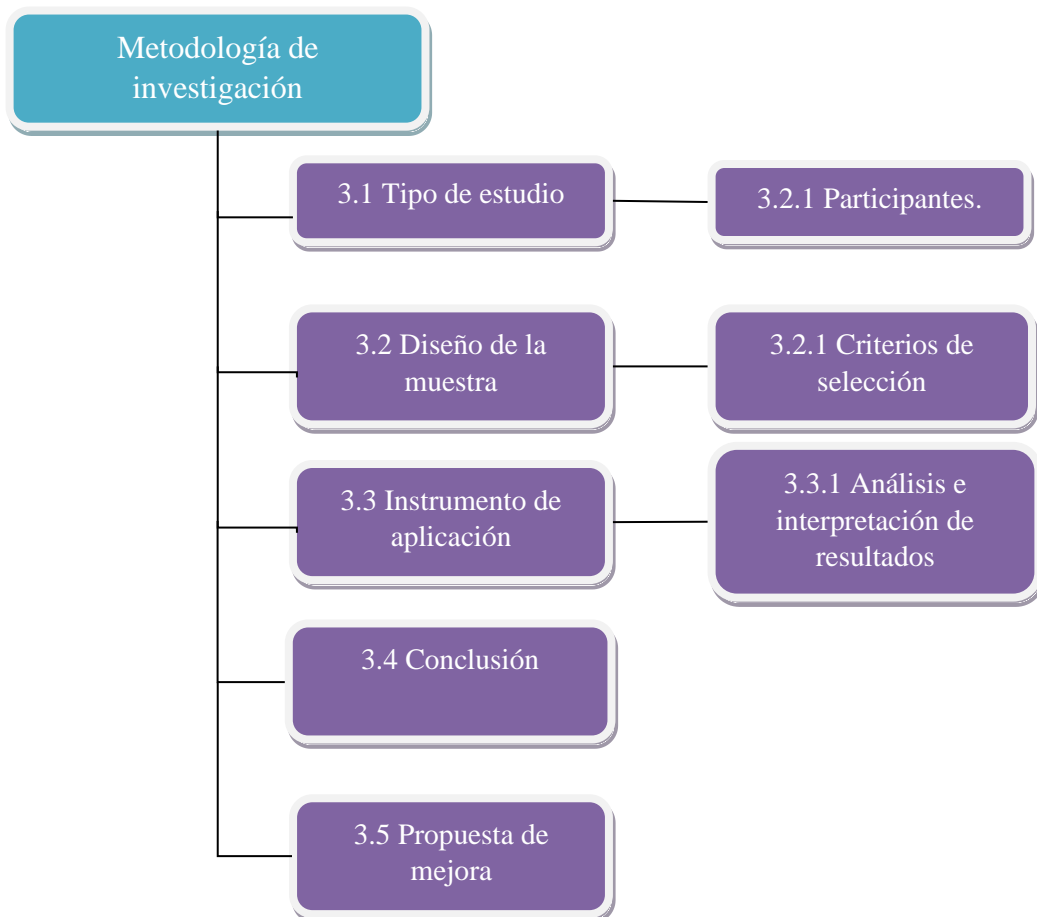
Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski et al. (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993). El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox et al. (1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional (Gil-Monte & Peiró, 1999).



## 2.6 ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN CON EL PERSONAL DE SALUD.

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral «es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Durante la pandemia se han producido situaciones nuevas para los profesionales de salud, por el desconocimiento de la enfermedad, de los síntomas, de lo que puede llegar a producir.

A todo lo anterior expuesto, le sumamos falta de material suficiente, para una atención de calidad y segura, así como una sobrecarga de trabajo muy elevada, es por ello que ha derivado a la exposición de situaciones estresantes, tales como, no saber cómo ni cuándo iba a acabar todo, si iban a poder tener vacaciones, realizar horas extras por falta de personal, etc. ( Ángeles Estévez, 2020).



*Figura 3. Metodología de la investigación Elaboración propia 2021.*

## CAPÍTULO III

### 3.1 TIPO DE ESTUDIO.

La investigación fue de tipo cuantitativa ya que este método fue la más fiable y acorde al instrumento y a la muestra de estudio, cabe mencionar que este método nos ayuda a medir numéricamente, cuantificar y plasmar en cifras los resultados con el objetivo de hacer una comparación del fenómeno del estrés laboral.

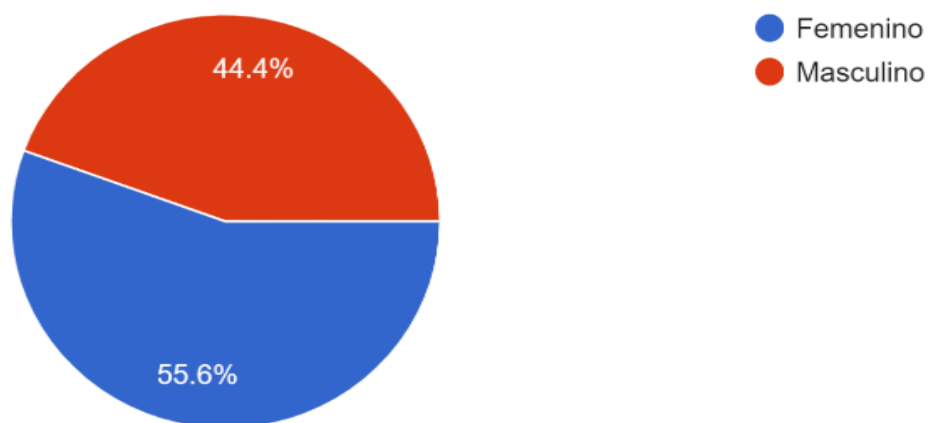
### 3.2 DISEÑO DE LA MUESTRA.

La muestra fue no probabilística, de todo el personal, tomaron parte de la investigación 9 personas de las 11 que laboran en centro de salud.

#### 3.2.1 PARTICIPANTES.

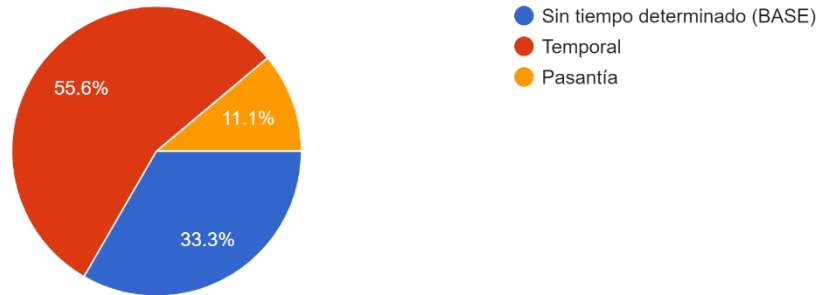
El Instrumento de estrés laboral para médicos, se aplicó a 9 a trabajadores del centro de salud tres de mayo donde se muestran sus características como son:

#### SEXO.



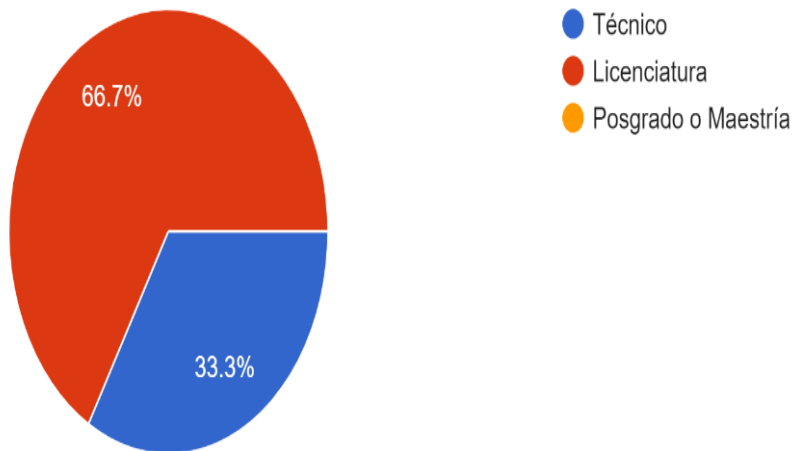
En relación con las personas encuestadas se aprecia que 4 personas son femeninas y 5 masculinas.

### TIPO DE CONTRATO.



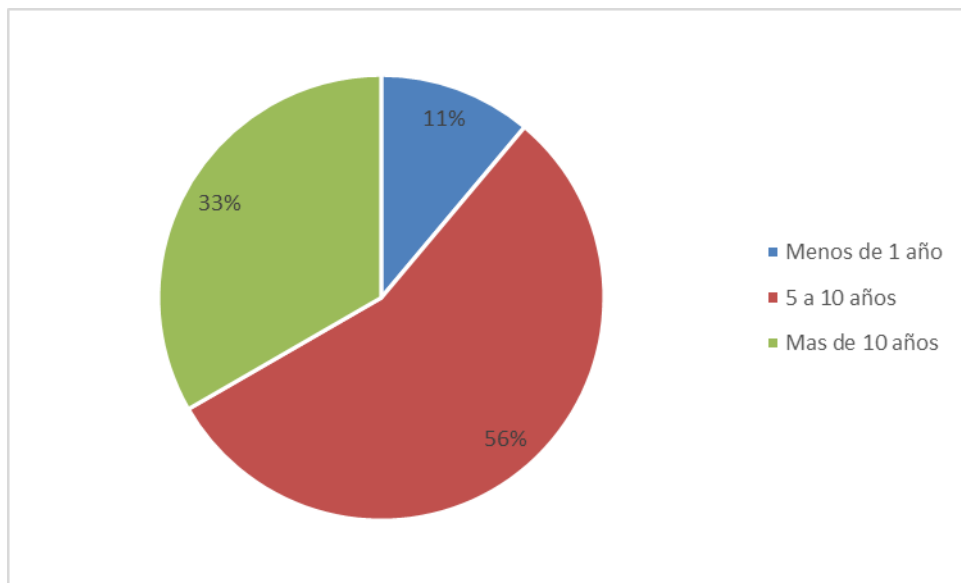
En cuanto a la relación laboral se aprecia que la mayor parte de la población son 5 personas son de contrato temporal, seguido de 3 personas de base y 1 persona con pasantía.

### FORMACIÓN ACADÉMICA.



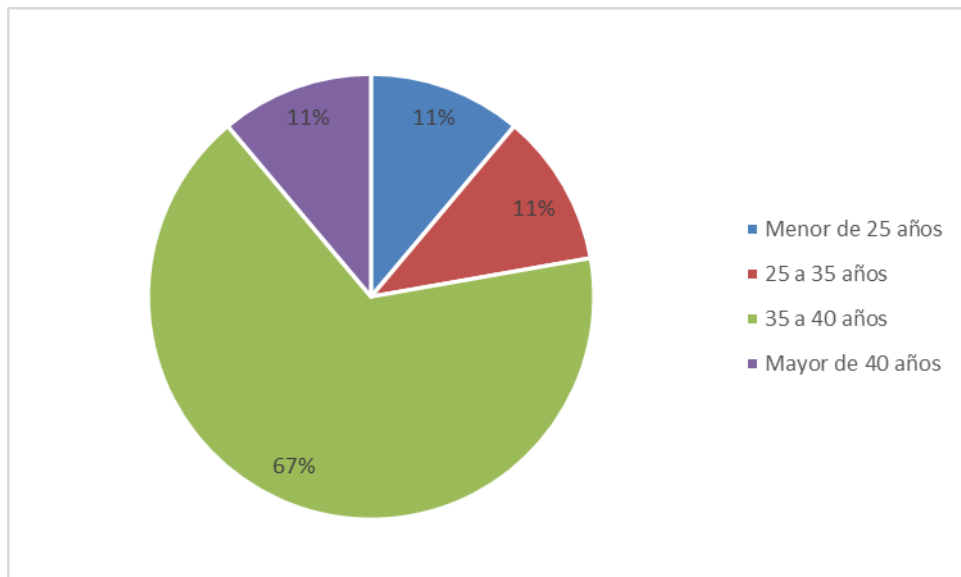
En cuanto a la formación académica 6 individuos poseen una formación académica de licenciatura mientras que 3 personas tienen un nivel técnico.

### ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN.



Con relación a la antigüedad en la institución, se aprecia que encontramos una diversidad de antigüedad en la institución, puesto que encontramos a un individuo que lleva 10 meses, 5 personas de 5 a 10 años y 3 con más de 10 años de antigüedad en la institución.

### EDAD.



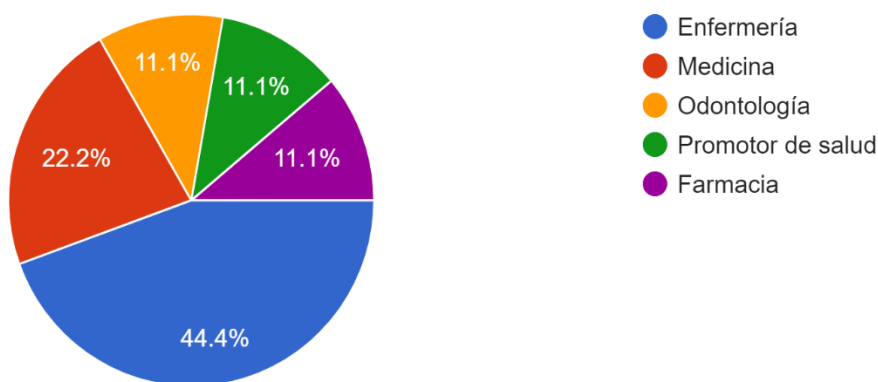
Las edades se encuentran entre 25 y más de 40 años, donde la mayor parte de la población tiene entre 35 y 40 años equivalente a 6 personas, 1 menor de 25 años, 1 de 25 a 35 años y 1 mayor de 40 años.

### 3.2.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN

La investigación se llevó a cabo con los trabajadores del centro de salud de la tres de mayo se consideró personal de las áreas de enfermería, medicina, odontología, promoción de salud y farmacia y que desearon participar dentro de la investigación, en cuanto a la elección de este lugar, fue porque me encuentro laborando en esta unidad y esto facilito considerablemente la investigación.

**Inclusión:** Se consideró a los trabajadores del centro de salud tres de mayo, que desearon participar dentro de la investigación.

**Exclusión:** No se consideró al personal de intendencia a que no cuentan con las herramientas y familiarización de formularios de Google, aunado a dos trabajadores que no quisieron participar en la investigación.



#### **ÁREA LABORAL O LA PERTENECE.**

En cuanto al área laboral a la que pertenece la muestra, se aprecia que la mayor parte de la población es personal de enfermería con la cantidad de 4 enfermeras, seguido de 2 médicos, 1 odontólogo, 1 promotor de salud y 1 persona de farmacia.

### 3.3 INSTRUMENTO DE APLICACIÓN.

El instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicano, fue construido para medir los aspectos creadores de estrés en los médicos en relación con su entorno y condiciones laborales del hospital donde se desempeñan, validado en los meses de ene/jun. 2012 en hospitales públicos de Michoacán, Estado de México y Distrito Federal aplicado 2012 médicos practicantes de 19 especialidades, tomado de un artículo académico público, cuyos autores Angélica Irene Hernández González, Rosa Patricia Ortega Andeane y Lucy María Reidl Martínez. ( Hernández González, Ortega Andeane, & Reidl Martínez, 2012).

El instrumento consta de 40 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert, en la que se indica la frecuencia en que la situación descrita en el reactivo provoca estrés. La escala de frecuencia tiene cinco opciones (Nunca, Raramente, Ocasionalmente, Frecuentemente, Muy frecuentemente) donde Nunca indica una situación inocua y Muy Frecuentemente una situación altamente estresante. Instrumento de estrés laboral para médicos consta de las siguientes especificaciones ( Hernández González, Ortega Andeane, & Reidl Martínez, 2012)

Contenido del Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos

Percepción	Sobrecarga de trabajo	Ítem 1,12,20,24,32,35	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de actividades que se realizan.</li> <li>• Tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades</li> </ul>
	Control sobre las actividades laborales	Ítem 3,5,7,22,31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.</li> <li>• Exceso de esfuerzo y responsabilidad.</li> <li>• Impotencia ante la falta de resultados</li> </ul>
	Desgaste emocional	Ítem 4,6,8,10,11,15,16, 21,23,25,29,30,33, 34,36,38,40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución del esfuerzo</li> <li>• Falta de motivación.</li> <li>• Indiferencia.</li> <li>• Insatisfacción.</li> <li>• Enojo.</li> <li>• Tensión.</li> <li>• Agotamiento.</li> <li>• Evasión.</li> </ul>
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Ítem 2,26,27,28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfacción por las condiciones laborales.</li> <li>• Insatisfacción por el reconocimiento.</li> <li>• Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral</li> </ul>
	Apoyo institucional	Ítem 9,23,14,17,18,19,37,39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferencia de los jefes ante la necesidad de desempeñar el trabajo.</li> <li>• Falta de conocimientos para el desempeño y brinda resultados.</li> </ul>



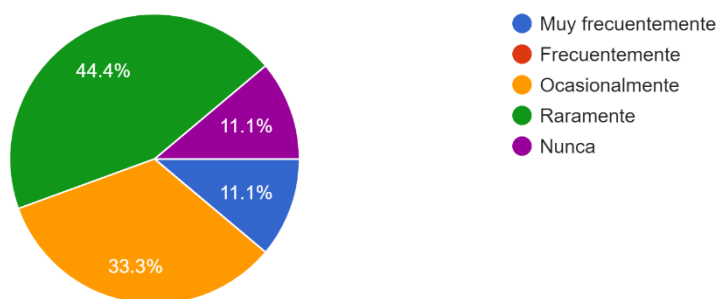
### 3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

El procedimiento que se empleó para la aplicación del instrumento de estrés laboral para médicos, fue mediante la aplicación de formularios de Google que permite enviar encuestas de una forma fácil y eficiente.

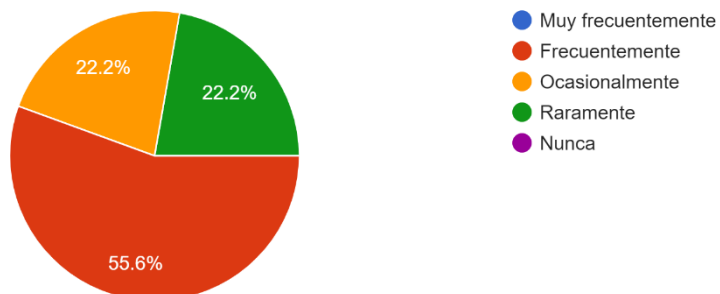
Para la interpretación y graficación de resultados, se utilizó una versión de Excel 2020; A continuación, se mostrarán los resultados de los ítems obtenidos desglosados y plasmados en grafica de pastel de la siguiente forma:

#### PREGUNTAS.

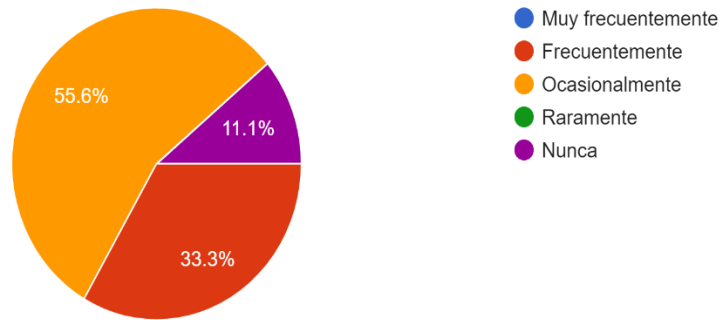
1. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.



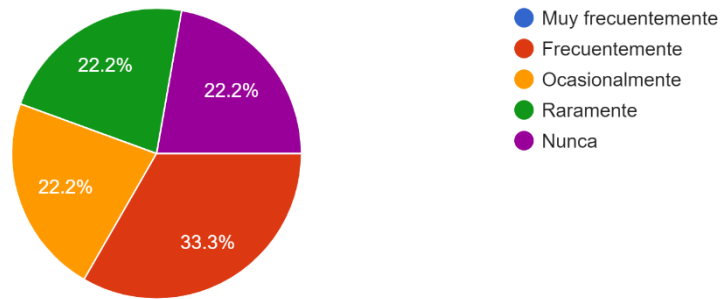
2. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.



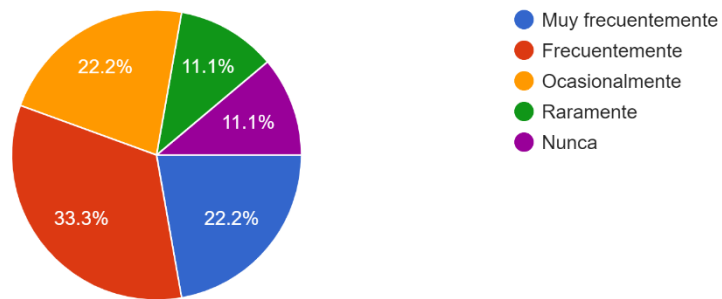
3. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.



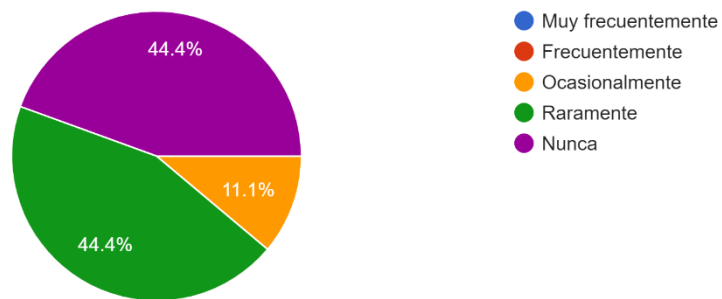
4. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.



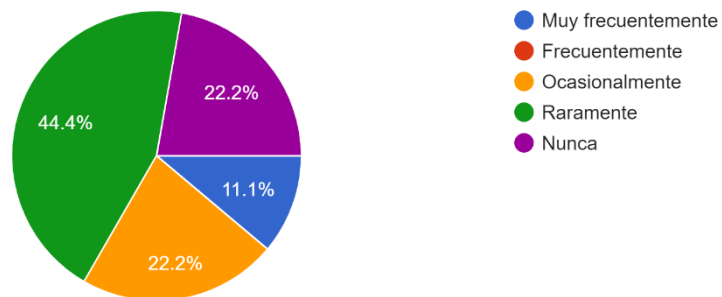
5. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.



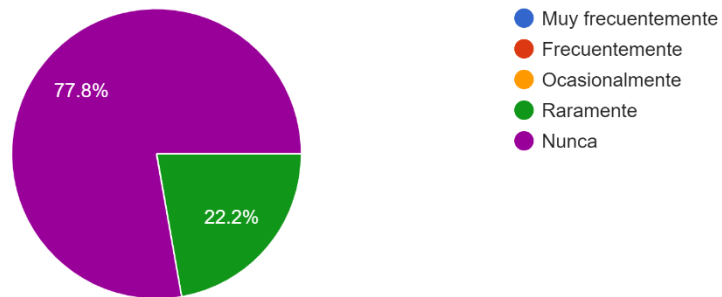
6. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.



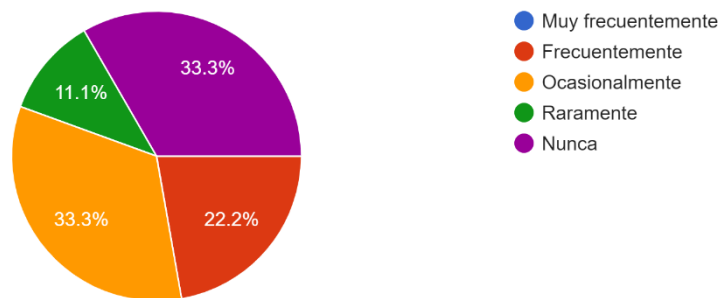
7. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.



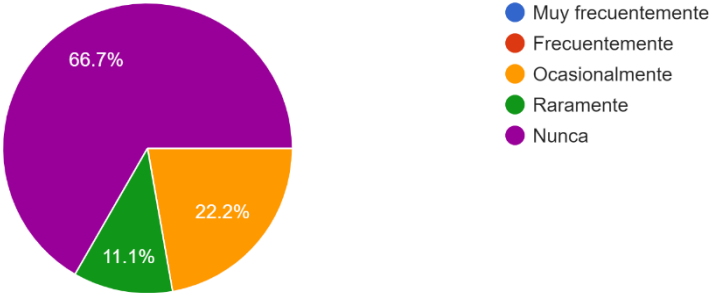
8. Estoy insatisfecho con mi trabajo.



9. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.



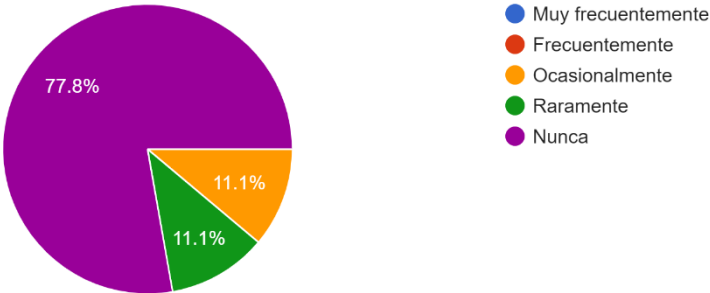
10. Tengo ganas de cambiar de trabajo.



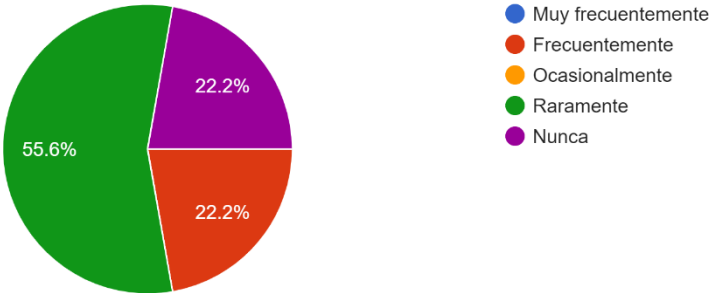
11. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.



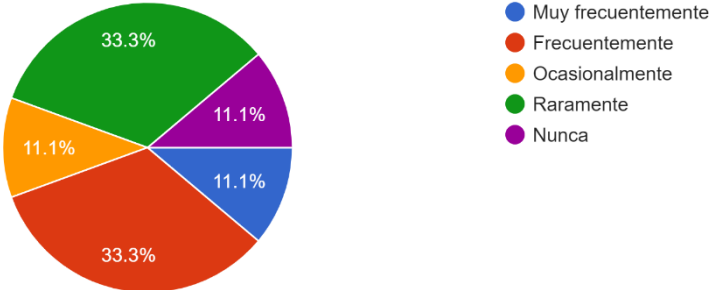
12. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.



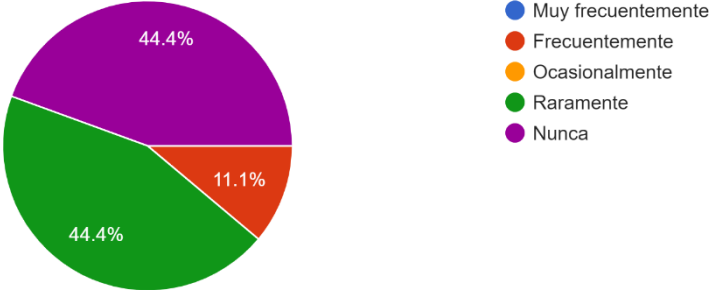
13. Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo.



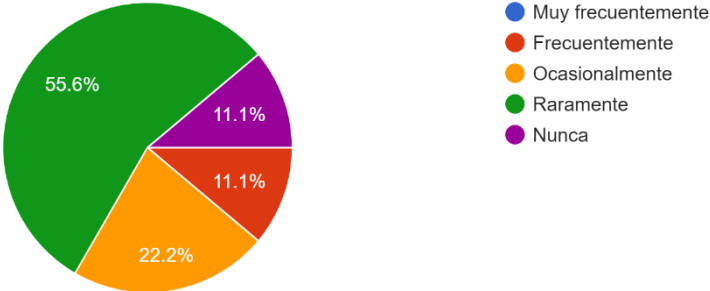
14. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.



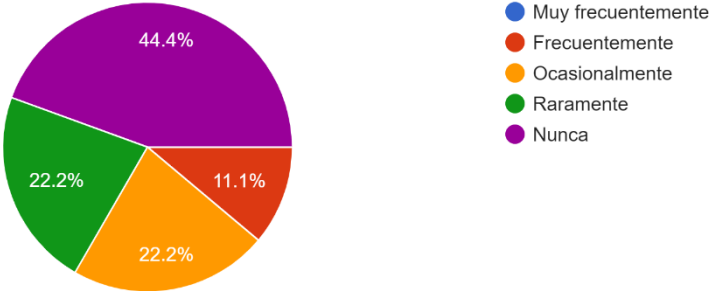
15. Estoy anímicamente agotado de mi trabajo.



16. Me enojo con facilidad en el trabajo.

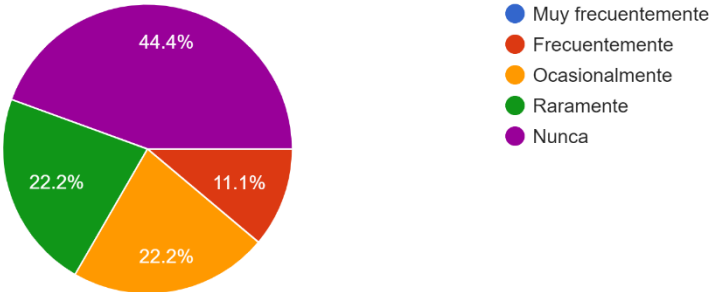


17. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.

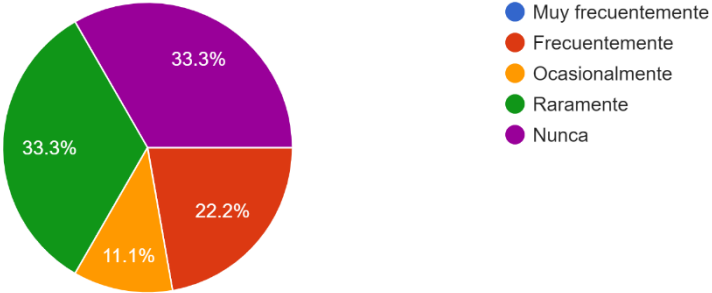




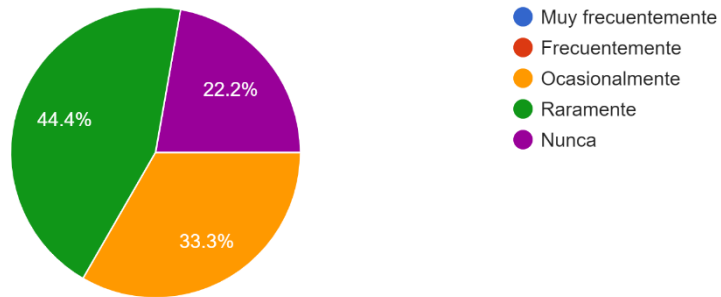
18. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.



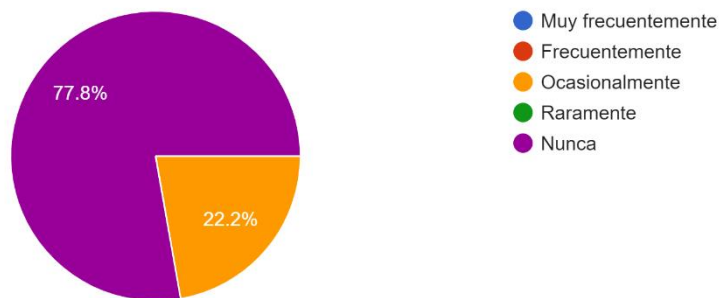
19. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.



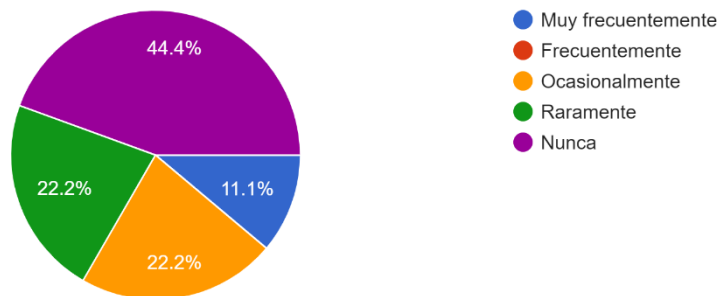
20. Pienso que son demasiadas las actividades que realizo.



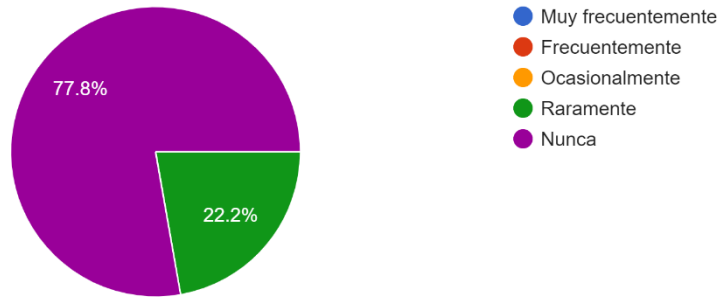
21. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.



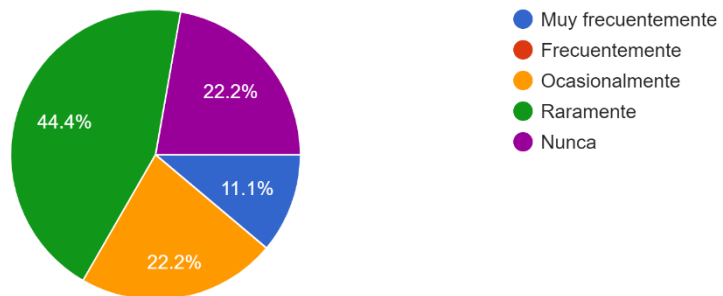
22. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.



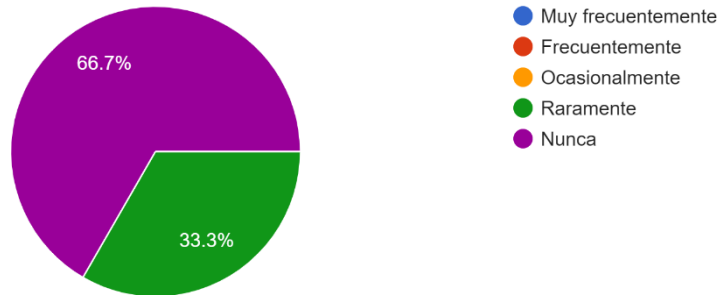
23. Estoy harto de mi trabajo.



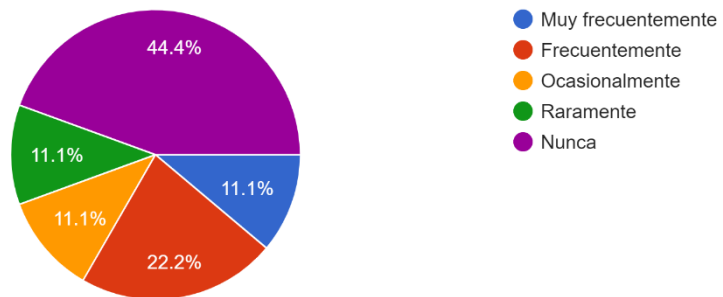
24. Son excesivas las tareas a realizar.



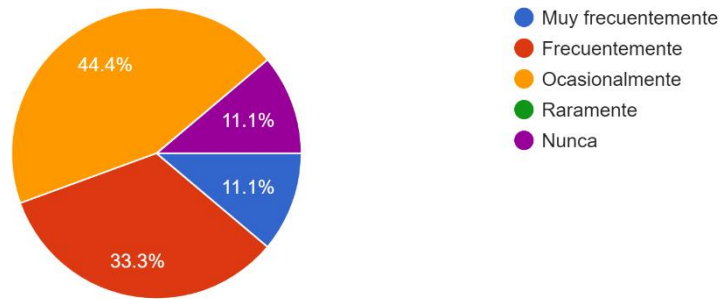
25. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.



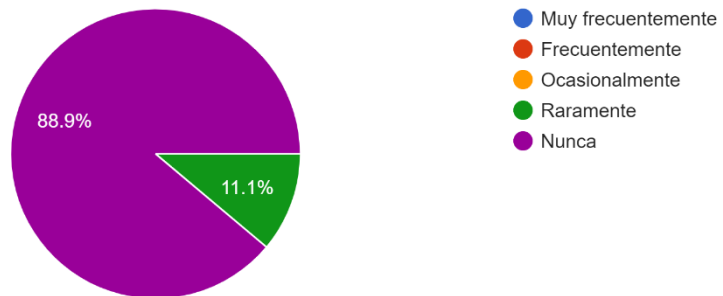
26. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.



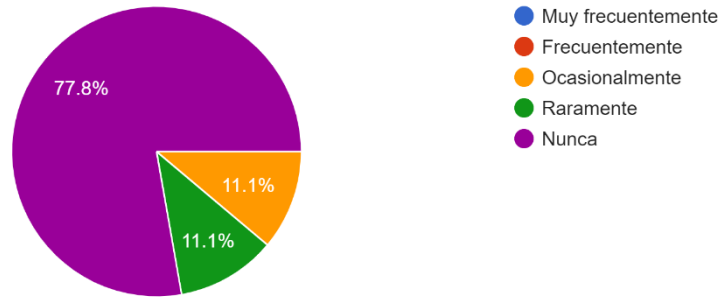
27. Es insuficiente el pago que recibo.



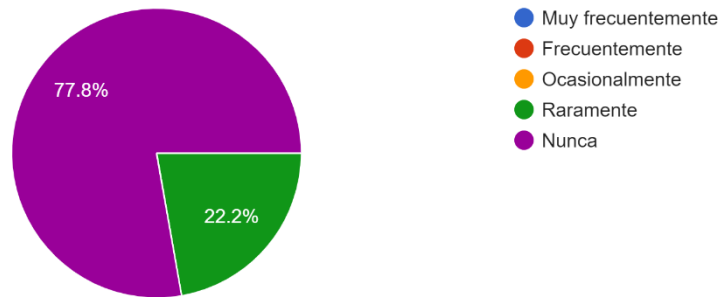
28. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.



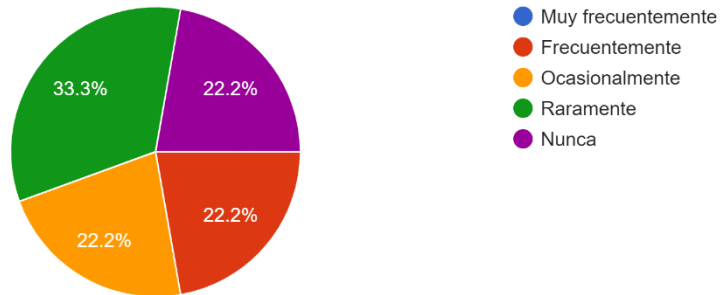
29. Me siento sin ganas de ir a trabajar.



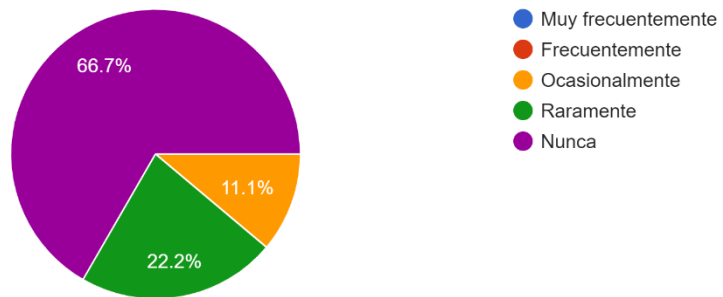
30. Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.



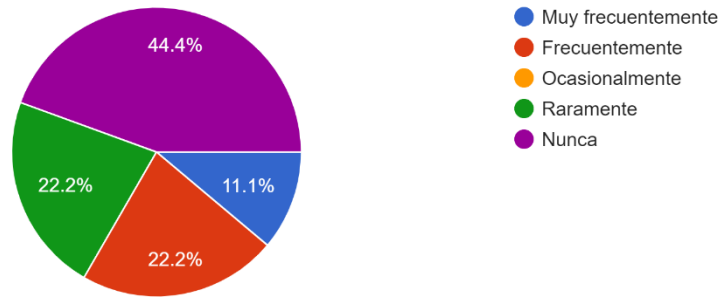
31. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.



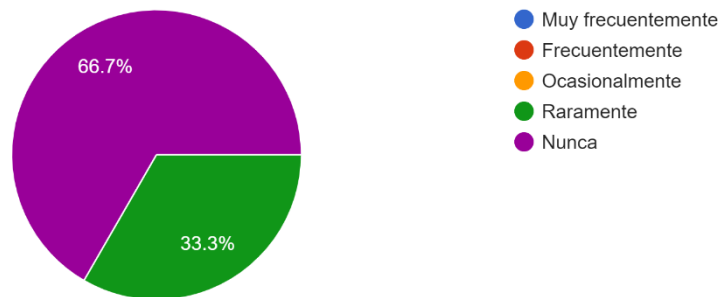
32. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.



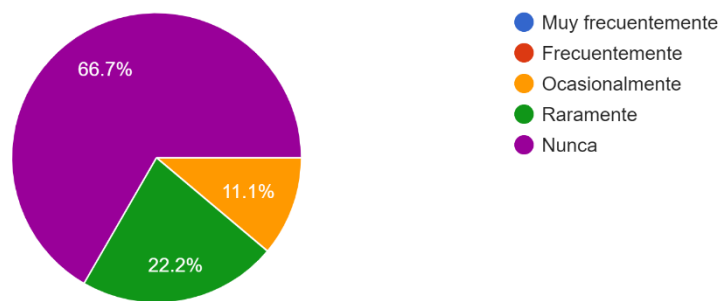
33. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.



34. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.

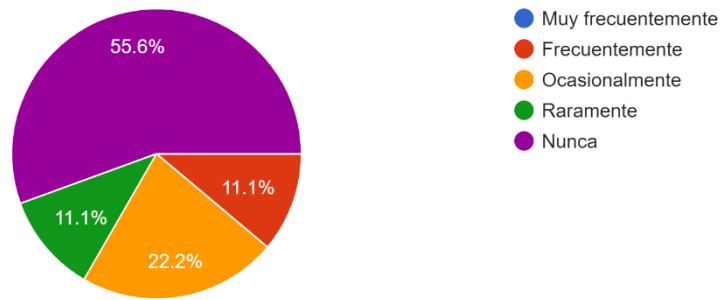


35. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.

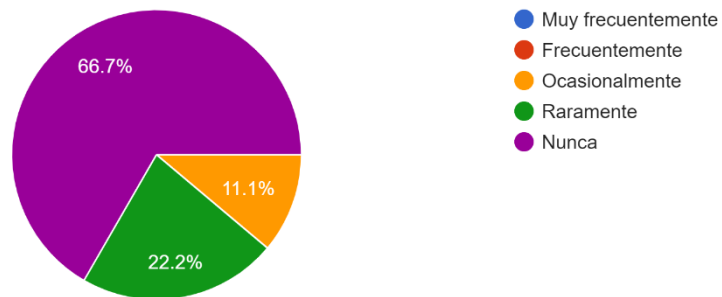




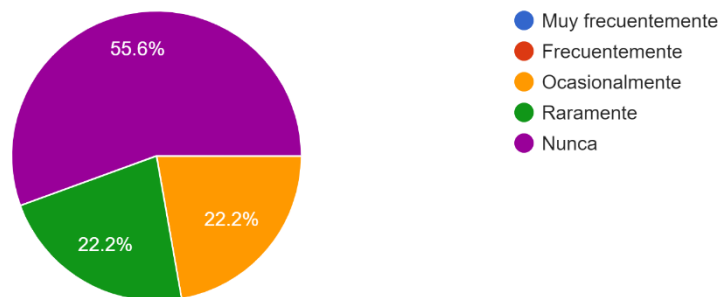
36. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.



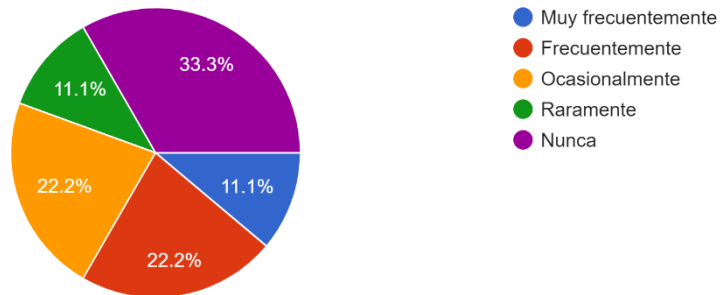
37. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.



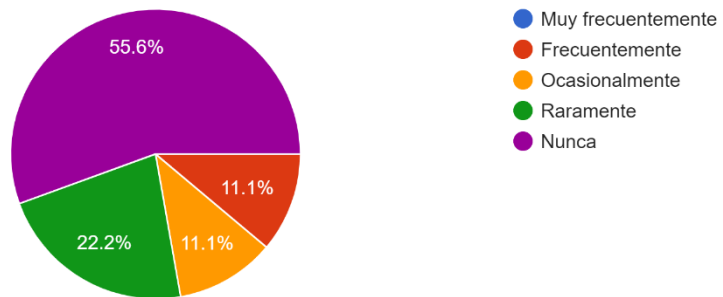
38. Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.



39. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.



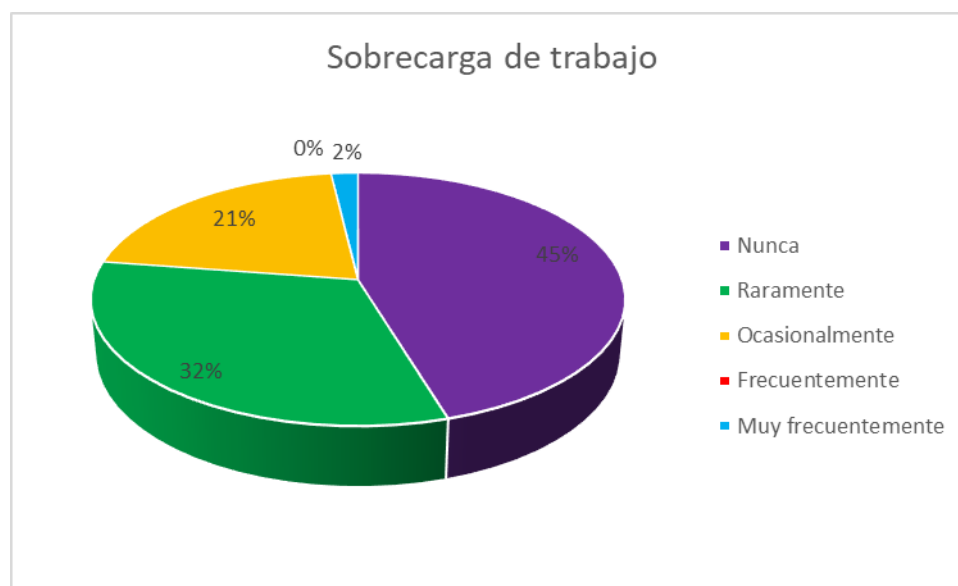
40. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.



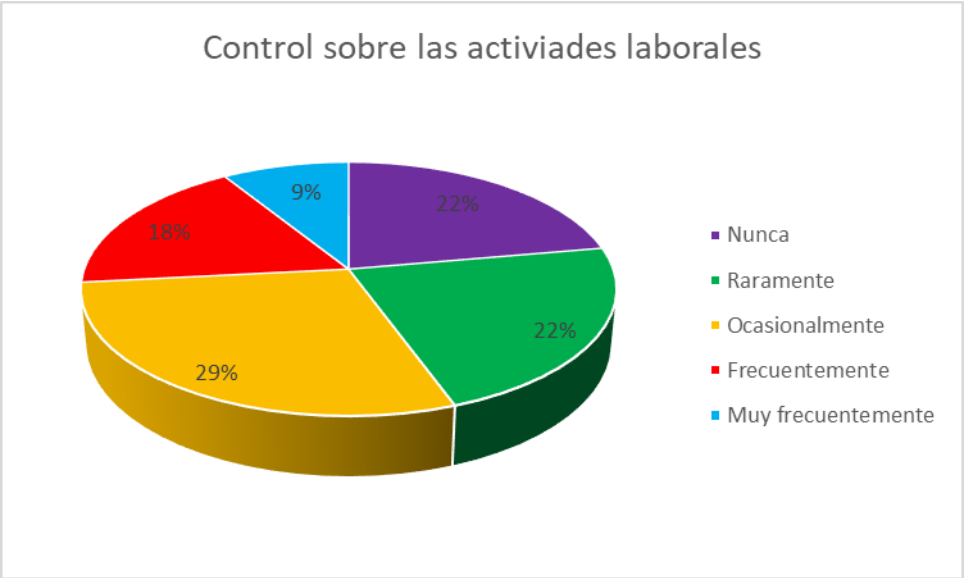
Una vez aplicado el instrumento, se procedió a realizar el análisis de los resultados de plasmados en gráficas, la información obtenida es la arrojara e indique las conclusiones a la que llega la investigación, de estrés laboral en relación con la pandemia de SARS-CoV2 el centro de salud tres de mayo.

El Instrumento de Estrés Laboral para Médicos evalúa 5 áreas, sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución y apoyo institucional, a continuación, se muestra los resultados por área:

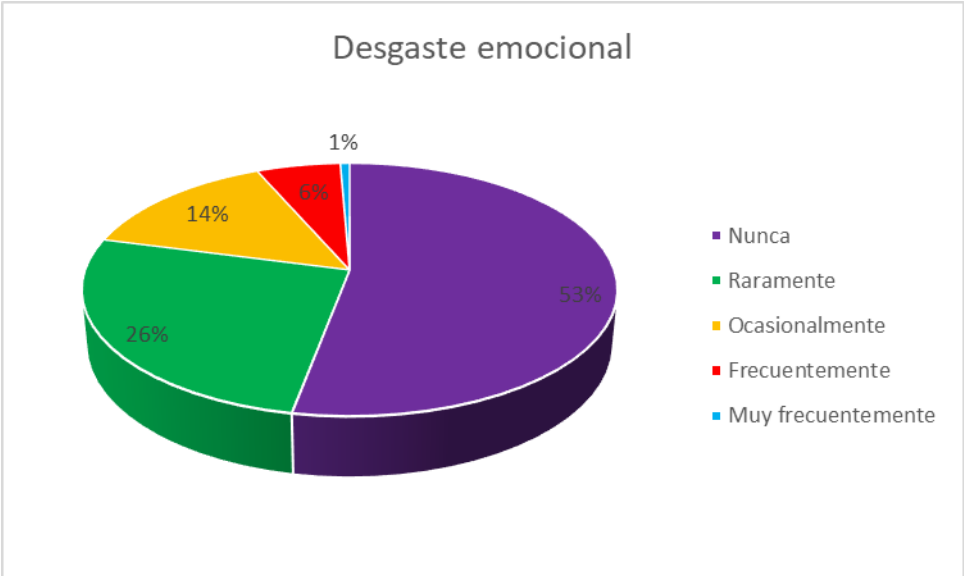
### GRAFICAS POR ÁREA.



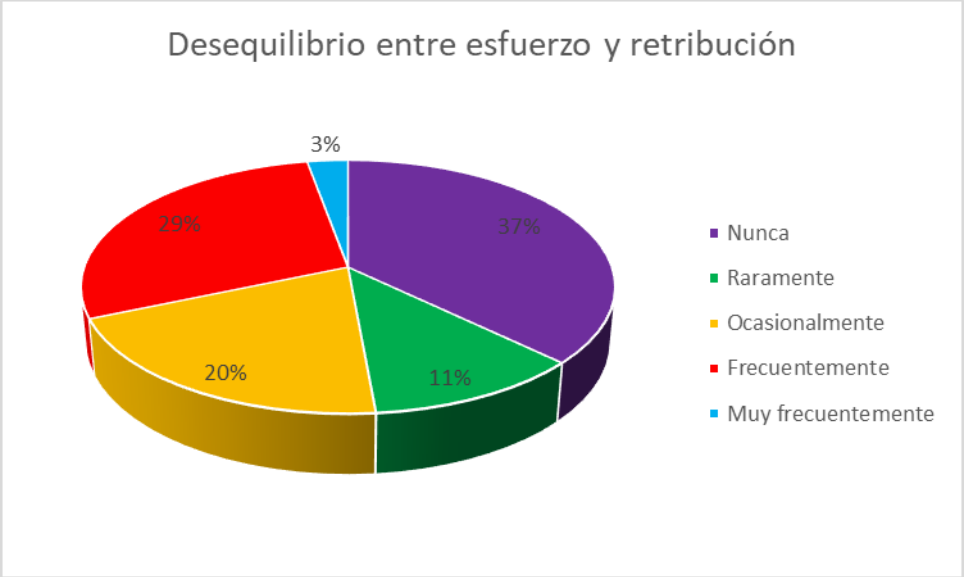
En relación con la sobrecarga de trabajo podemos decir que el personal no lo experimenta ya que la mayor parte de la población respondieron con un 45 % nunca, según el instrumento un nunca indica que es una situación inocua, seguido de un 32% que respondieron raramente, un 21% ocasionalmente, 2% muy frecuentemente y finalmente un 0% frecuentemente.



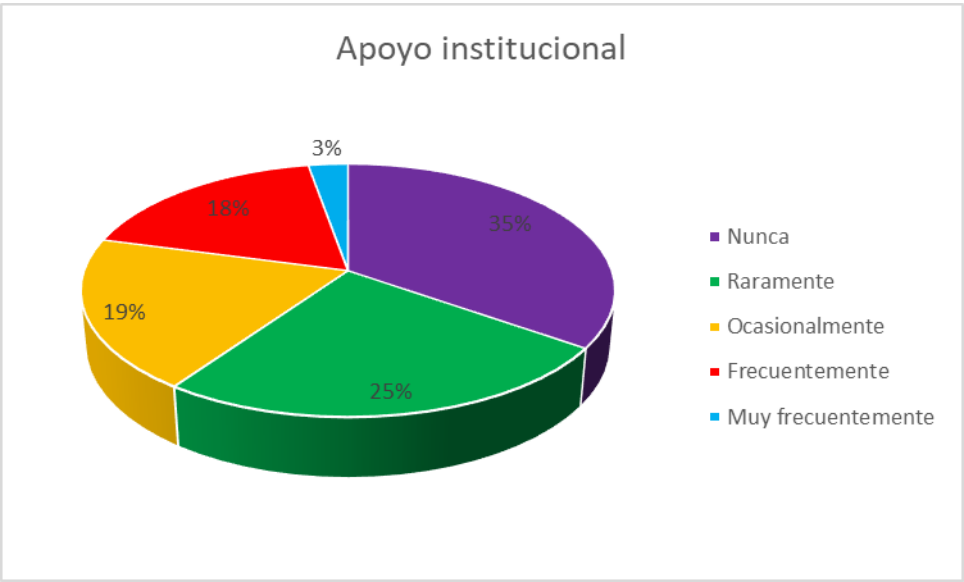
En cuanto al control sobre las actividades laborales se puede sostener, que el personal manifiesta ocasionalmente con un 29% sentirse rebasado y excedido en la ejecución de sus tareas, además de impotencia ante la falta de resultados, seguido de 22% raramente, 22% nunca, 18% frecuentemente y 9% muy frecuentemente.



En cuanto al área de desgaste emocional no se muestra desgaste o afectación en dicha área, puesto que la que la mayor parte de la población respondieron con un 53% nunca, seguido de un 26% raramente, 14% ocasionalmente 6% frecuentemente y 1% muy frecuentemente.

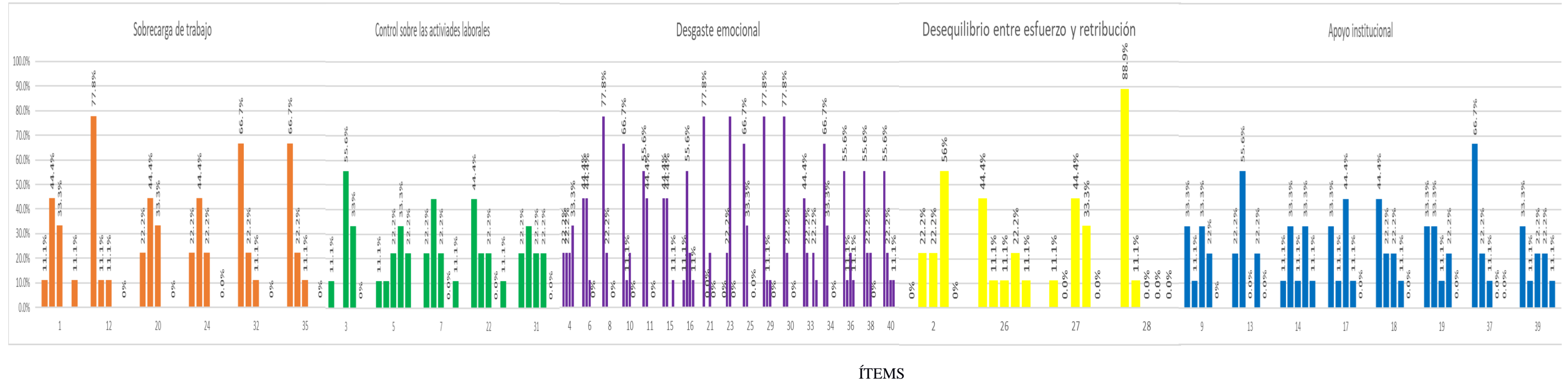


En relación con el área desequilibrio entre esfuerzo y retribución no se observa afectación, puesto que la mayor parte respondieron con un 37% seguido de un 29% frecuentemente, 20% ocasionalmente, 11% raramente y 3% muy frecuentemente.



En relación con el área del apoyo institucional se puede considerar que el personal siente amparado por la institución puesto que el 35% respondieron nunca considerándose como una situación inocua, seguido de un 25% raramente, 19% ocasionalmente, 18% frecuentemente y un 3% muy frecuentemente.

GRAFICA GLOBAL.





Finalmente se muestra la gráfica global de las cinco áreas que evalúa el Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos donde se hace una comparación entre todas las áreas se puede observar que no se ve afectación significativa en las áreas de sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional y apoyo institucional, en cuestión del área desequilibrio entre esfuerzo y retribución se puede considerar que esta área existe una variación pudiendo suponer que el personal este experimentando Insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.

### 3.5 CONCLUSION.

En la actualidad, el estrés laboral es una de las expresiones más particulares de la actividad profesional, puesto que es una de las principales causas de agotamiento en una persona, ha sido estudiado y llamado de diversas formas a través del tiempo, siendo cada vez más popular cada vez debido a su incidencia que esta tiene en las organizaciones.

En esta ocasión el objeto de estudio fueron los profesionales del sector salud que laboran en el Centro de salud tres de mayo en relación con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2, donde solo sirve como guía en la búsqueda y análisis de la información presentada, en relación con el estrés laboral derivado de la pandemia por Coronavirus SARS-CoV2, por tanto, no se probara, demostrara o contrastara la hipótesis. Se plantearon las hipótesis donde  $H_1$ . La pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 aumento el estrés laboral en el personal operativo del centro de salud de Tres de Mayo y  $H_0$ . La pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 no aumento el estrés laboral en el personal operativo del centro de salud de Tres de Mayo; como resultado de la aplicación del instrumento podemos comprobar la hipótesis  $H_0$  que es afirmativa puesto que la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 no aumento el estrés laboral del personal operativo, sustentado con la obtención del mayor número de respuesta con el ítem NUNCA en las áreas de sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional y apoyo institucional, que representa una situación inocua ante el estrés laboral.

Sin embargo, algo que se identificó en los resultados y se debería de trabajar con la muestra de estudio es el área de desequilibrio entre esfuerzo y retribución, puesto que el personal puede estar experimentando o sintiendo una insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral, esto se puede afirmar con la incidencia de respuestas del personal de contrato, cabe destacar que es el trabajador que vive en situaciones precarias ya que es el que posee la menor retribución financiera, no cuenta con seguridad social y es el que más sobrecarga laboral posee.

Es lamentable saber que en ámbito público existan estas condiciones laborales para los trabajadores de dicho sector, esto puede llevar al trabajador a sentirse desmotivado, sin sentido de pertenencia y responsabilidad con sus labores, no generar ninguna posibilidad de crecimiento, estabilidad ni motivación en el talento humano, debido a que no se determinan garantías laborales por otro lado puede afectar a la institución ya que se podrían existir riesgos profesionales frente a reclamaciones, demandas hasta posibles indemnizaciones debido a las condiciones laborales por las que atraviesa el personal de contrato.

### 3.6 PROPUESTAS DE MEJORA.

Se considera de alta dificultad, que alguien externo a la institución, pueda gestionar apoyo para que el personal de contrato pueda adquirir una estabilidad laboral. Se considera que, cualquier trabajador busca una estabilidad, la insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento y frustración respecto a las expectativas de crecimiento laboral, nacen por el simple hecho de ser de personal de contrato, con este estudio pude constatar el impacto que la pandemia afecta a dicho personal.

“La insatisfacción por las condiciones laborales, el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral” terminarían si ellos tuvieran un contrato indefinido o con una base, pero esto es algo que no está dentro de mis manos, por lo que me lleva a desarrollar las siguientes propuestas de mejora:

A corto plazo.

Trabajar con la insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral, en el personal de contrato que labora en centro de salud de la tres de mayo.

Existen formas de reconocer eficazmente a los empleados, formal e informalmente:

Formas de reconocimiento formal.

El reconocimiento formal es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y sus efectos, cuando se realiza correctamente, son muy notables y visibles en cuanto a buenos resultados y rentabilidad. Además, el modo formal constituye la base de cualquier estrategia de reconocimiento y para aumentar su eficacia debe estar alineado con los objetivos definidos por la empresa. Algunos ejemplos serían:

- Felicitar a un empleado por sus años dedicados a la empresa, ofreciéndole algún acto de reconocimiento.
- Celebrar colectivamente los objetivos de la organización.
- Reconocer a los mejores trabajadores con menciones, diplomas.
- Afianzar y reconocer públicamente las conductas deseadas y demostradas por los trabajadores.
- Premiar los servicios excelentes y los trabajos de calidad con menciones, diplomas etc.

## Modos de reconocimiento informal

El reconocimiento informal es un sistema que, de una forma simple, inmediata y con un bajo coste refuerza el comportamiento de los empleados. Puede ponerse en práctica por cualquier directivo o mando intermedio y prácticamente no precisa de planificación ni grandes esfuerzos. Estos serían algunos ejemplos:

- Una tarjeta o un email de agradecimiento.
- Un simple pero sincera palmada en la espalda.
- Un agradecimiento público por sorpresa.

La implantación de una cultura de reconocimiento en la empresa puede ser de gran utilidad para bajar los costos laborales, retener a los mejores talentos, reducir el absentismo, aumentar la productividad, elevar el compromiso del personal y lograr una sólida y sostenible ventaja competitiva.

Compartir los resultados a los altos mandos para que colaboren en estrategias de intervención, que ayuden con la insatisfacción por las condiciones laborales, el reconocimiento y frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral

A largo plazo.

“Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.” (Torres, 2007). Por ende, la satisfacción laboral mejora la productividad y reduce el agotamiento laboral.

Por lo anterior, se recomienda realizar un estudio del clima laboral, que permita determinar qué factores deben ser atendidos y mejorados, de modo que se pueda incidir positivamente en el clima de trabajo de la institución en la que se realizó este estudio.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ángeles Estévez, P. (2020). COVID 19 y el estrés laboral del enfermero. *Ocronos*, 693. Obtenido de [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)
- Hernández González, A. I., Ortega Andeane, R. P., & Reidl Martínez, L. M. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 113-129.
- Bakker, A. B. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, , 70-180.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 38.
- Beehr TA, N. J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Pers Psychol*, 665-699.
- Brengelmann, J. (1986). Estrés, superación y calidad de vida en personas sanas y enfermas. *Evaluación Psicológica*, 47-78.
- Cannon, W. (1914). The interrelations of emotions as suggested by recent physiological researches. *Am J Psychol*, 256-282.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., & Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US manager. *Journal of applied psychology*, 85.
- Demerouti, E. B. (2001). The job demandsresources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Europea, C. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿la "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Fischer, H. (1983). *A psychoanalytic view of burnout*. Madrid: Peiró SJM.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 159 - 165.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.

- Guillen Gestoso, C., Guil Bozal , R., & Mestre Navas, J. M. (2000). Estrés Laboral. En C. G. Gestoso, *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (pág. 270). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Hernández González, A., Ortega Andeane, R., & Reidl Martínez, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 113-129.
- Levi, L. (1991, may). *Work, worker and wellbeing. Anoverview. AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement*. Stockholm, Sweden.: Proceedings of an international meeting.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista De Comunicación*, 42-80.
- Maslach, C. (1976). "Burn-out". *Human behaviour*, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson , S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. NJ: Erlbaum: Sanders y Juls.
- Morelos, S. d. (07 de Junio de 2020). *Secretaria de Salud de Morelos*. Obtenido de Situación actual del coronavirus COVID-19 en Morelos: <https://salud.morelos.gob.mx/noticias/situacion-actual-del-coronavirus-covid-19-en-morelos-5>
- Moreno- Jiménez, B., Hernández, G. E., & González, , G. J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado CBP-R. *Psicología del trabajo y las organizaciones*, 331- 349.
- OMS; 10 de febrero de 2020 [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/). (febreo+r de 2020).
- Pallarès, J. T. (2007). Quemarse en el trabajo: "Síndrome de Burnout. *Revista Salud Pública y Nutrición* , 2.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: DEMA S. A.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill: New York.

## 5. ANEXOS

	PREGUNTAS	0 NUNCA	1 RARAMENTE	2 OCACIONALMENTE	3 FRECUENTEMENTE	4 MUY FRECUENTEMTE
1	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
2	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.					
3	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.					
4	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.					
5	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
6	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
7	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
8	Estoy insatisfecho con mi trabajo.					
9	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
10	Tengo ganas de cambiar de trabajo					
11	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
12	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
13	Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo					
14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.					

15	Estoy anímicamente agotado de mi trabajo.					
16	Me enojo con facilidad en el trabajo.					
17	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
18	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
19	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
20	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
21	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.					
22	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					
23	Estoy harto de mi trabajo					
24	Son excesivas las tareas a realizar.					
25	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
26	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
27	Es insuficiente el pago que recibo					
28	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.					
29	Me siento sin ganas de ir a trabajar					
30	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
31	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
32	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente					



33	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
34	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
35	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
36	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
37	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
38	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.					
39	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
40	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 05 de Mayo del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Areli Hernández Fernández**, con matrícula **10036961** con el título: **Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano Zapata, Morelos, México.**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**M.A.O. Emmanuel Daniel Cisneros Arizmendi.**  
**Profesor de Tiempo Completo.**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

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

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

### Sello electrónico

**EMMANUEL DANIEL CISNEROS ARIZMENDI** | Fecha:2022-05-06 11:24:50 | Firmante

M8S7iEYaetSMBXpFvaji/2TCzFtRihJzXK/W1WSZkKJ6rOpD41vencYINJSuvDblAxYDeZTa1Rs/HScKuBOMCOgp7jGac2DzVrBk99rmmmZ9SzUTL3JupeHZlIvgY8nHfSwFu3dF  
CzRFckSIT8bUeFJLDrET+CA6bZwHad7nz/LDfVuo57AjnixwujMeKy1ilhjDDVB3TxZnkGCnQMckKt28kYAtpexw1EzuOTbPw+k6ttUgHtJP7PCFro8R/ljaSqQH87TsRkr/OmYZx3xa  
D0vOJI6lj4jitJvICDKkU4T50pWdC9DLX4KCYtNwEeuMTjIPsHNkVoueNDULqtT5x/Q==

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



[P5bJNxVta](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/Vsb58k6m5uWpWWCBcUkUh6Xiki7PFYV>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 16 de Junio del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Areli Hernández Fernández**, con matrícula **10036961** con el título: **Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano Zapata, Morelos, México**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Nohemí Roque Nieto**  
**Profesora de la Facultad de Contaduría,**  
**Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

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

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

### Sello electrónico

**NOHEMI ROQUE NIETO | Fecha:2022-06-24 14:07:34 | Firmante**

xQ3ScdaCkODygmUMMiCSgKRZZKxGhMvTA2SRAtn/vkGVLOxAUx6pbX9udFiv6MQ2wJnta2Ct+Yt63H+OpZ58xKaZUfJnY+nljZVQsGFy9oj7L5OmGvpu2DmDltyNy8ICFMhm5DVALiH/5vJf0ihDNpZdCAH9rxOSZxGPQ0F+DdvD7d/bXhmSlmXZQDSfzxID4j5C4V2Jfl/f/ZNrh9W8LbjzLPz5X8cFhehcam55/OL92mmUDix6CTgneyS4/1+9hW5SbAuc8Px8EjGTAYEVu6eA0fT/NYzjv70k4zFwAesEuMmessoyQrN4UOPr4Y10Pka7F4kkf5P113QNsy2A==

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



[9JOW1hz5Q](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/TYVML5PVFUflcsLTmmM53YuqRQpzPlcB>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 16 de Junio del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DE LA FCAei**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Areli Hernández Fernández**, con matrícula **10036961** con el título: **Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano Zapata, Morelos, México**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
*Por una humanidad culta*  
*Una universidad de excelencia*

**Dr. Fernando Romero Torres**  
**Profesor Investigador de Tiempo Completo**  
**de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

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

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

### Sello electrónico

**FERNANDO ROMERO TORRES** | Fecha:2022-06-24 15:16:52 | Firmante

UmdKLMzkGPIraTlowy2sk0l6mgaJ7zMwniWR8CGvDubFXusZtOSiJ0o0wdnx+J8np7dLrXV6D0OhiwuTnilPpgpd3OjbP7/5AUmN5vqiVXy5JBfsalhjVOPI6rIGNpTmaw39Jv6jGfZCgyzdQYT3dijDezuMdzRVvzv9g6meeakT8RQ7qwRcl/n2KgykYooBKJeBilLnXKDeJjhMN5gOPkxzTJ6khF0DsPxEcoRDS3alvstS6E17adUgXhOwil+97mf1f6/CJFvd5zYrLhHMNzKl0vpUsMqXmQfVaWKgdw/VntZysqKtbc5TrcU0j5/Jlla3zF13iasizIO+jIA==

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



[MbYEq07HO](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/mulbDcMuYB4IAWZZbickjRFv7gCaXMbh>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 23 de Junio del 2022.

**DR. FERNANDO ROMERO TORRES**  
**COORDINADOR DE LA ESPECIALIDAD EN**  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Areli Hernández Fernández**, con matrícula **10036961** con el título: **Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano Zapata, Morelos, México**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dr. Augusto Renato Pérez Mayo**  
**Profesor Investigador de Tiempo Completo**  
**de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática**





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

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

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

### Sello electrónico

**AUGUSTO RENATO PEREZ MAYO | Fecha:2022-06-24 12:30:12 | Firmante**

mapCIY7P7hrYq3LSfNBRXNU/CR1JoPK25a0EMw/OxDAW4iz/+yskJN2Hq+ocnpWINGBaw4OrF65TP/C9GoEL9Zf3Ct4fGYd/H45P3mAk0eYAJDL85AVoBNrIOqvwHoGkiHtoAnq  
bUrBwpAKQUC4fYD9g2Q12xP3UFwRrr7h9SDztl3R5laCWTryhfgb9k2N8whbINZswoYgnCc60Pk4kpZu6KeILm19IA0KbMxHHmT3KwAGxUz2HNRrVxCsbHUYiXNWh3QuH9C  
bf2oPDcsB+qdTcsEeRGD1Qu6YBWWQKRUCYuAZhKJAph6nF17B/AqfH35s1w7EJ+3R5xon1TPoGA==

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



[9h4pLFVGO](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/LWLx2cY44JbZ0CShY16gEdGQsQN8aRKP>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 24 de Junio del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Areli Hernández Fernández**, con matrícula **10036961** con el título: **Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Tres de Mayo relacionado con la pandemia de Coronavirus SARS-CoV2 en Emiliano Zapata, Morelos, México**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez**  
**Profesora de la Facultad de Contaduría,**  
**Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

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

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

### Sello electrónico

**ELOISA RODRIGUEZ VAZQUEZ | Fecha:2022-06-24 12:32:23 | Firmante**

ZU1/SSJ11cNVjQ+mYjHDrbQSL3xguzyLttT3cjOvcZtskcg4rj/MD2X6z56R1DbsWS43INSw1RtuEc4PSnqlg2tpJ9MOBqBYFbjsXoPj2KXDKLPH9wRF29nbeZxAvQbUT2+viZGcQcBlfymFi+ij9ZxMRslVC3dve+yGWOLXxZA1iyaHAsGlrhgpAb5NCnrVpjXymtCrsSUBCSnlxZjdIBihObXZ7MDCXg+HJ4cR23d9YC4x9467rcpQh6Eo1Ll6gzKgVRSD2DJNaitFaDx5+8eTa8yp+Q0poigwsD4w8a4L8ej/c6T2XesDkxQpqbXgYXHjQYndzXpSTNAI3k41+w==

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



[QRsLAbtF](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/yh3c6VeDr1elqRIW2eqwA4ruEqeC4p7s>

