



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los trabajadores del Área de
Administración de la UGEL 06 – Ate

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bendezú Vega, Susana (ORCID: 0000-0002-0120-6620)

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (ORCID: 0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Florencia y Cirilo por su apoyo e incansable amor, a mis hermanos Lander y Ana quienes son parte de mi vida. Especialmente a mi hija Camila, mi gran amor y motivación.

Agradecimientos

A la Universidad por permitir mi desarrollo profesional, a mis profesores por su exigencia, paciencia y dedicación brindada

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	17
2.1 Diseño y tipo de investigación	17
2.2 Método de muestreo	17
2.3 Rigor científico	17
2.4 Análisis cualitativo de los datos	18
2.5 Aspectos éticos	21
III. CRITERIOS	21
IV. RESULTADOS	23
V. ANALISI DE LA INFORMACIÓN	24
VI. DISCUSIÓN	27
VII. CONCLUSIONES	29
VIII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31

Resumen

El objeto de estudio de esta investigación fue analizar e identificar que agentes psicosociales intervienen en el estrés laboral de los trabajadores de la Ugel 06 del área administrativa realizando una revisión sistemática y rigidez de la literatura, donde se puede adquirir productos congruentes con la información adquirida, como señala Moreno (2003), su propósito es proporcionar elementos teóricos, sin necesidad de ser ratificado. Se identificó 115 artículos científicos, de los cuales solo se consideró 21 que contenían las variables factores psicosociales y estrés laboral. De tal manera también se consideró 6 textos bibliográficos para consultas sobre el método y diseño de investigación. Los resultados muestran que algunos factores psicosociales como: el entorno laboral, demanda laboral y satisfacción laboral son ejecutores del estrés laboral para los trabajadores en diversas profesiones. El 57% (12) artículos mostraron que el estrés laboral perjudica tanto en la salud física, mental y rendimiento de los trabajadores ocasionando ausentismo al trabajo y un bajo rendimiento laboral. Los resultados permitieron identificar que la productividad del trabajador depende mucho de como este se sienta dentro de su entorno laboral ya que solo la presencia de uno de estos factores psicosociales de manera negativa dentro de la empresa no podrá conseguir un empleado productivo.

Palabras clave: estrés laboral, factores psicosociales, revisión sistemática

Abstract

The object of study of this research was to analyze and identify which psychosocial agents intervene in the work stress of the workers of the Ugel 06 of the administrative area, carrying out a systematic review and rigidity of the literature, where you can acquire products consistent with the information acquired, As Moreno (2003) points out, its purpose is to provide theoretical elements, without the need to be ratified. 115 scientific articles were identified, of which only 21 were considered that contained the variables psychosocial factors and work stress. Thus, 6 bibliographic texts were also considered for consultations on the research method and design. The results show that some psychosocial factors such as: the work environment, job demand and job satisfaction are executors of job stress for workers in various professions. 57% (12) articles showed that work stress damages both the physical and mental health and performance of workers causing absenteeism from work and low work performance. The results allowed us to identify that the productivity of the worker depends a lot on how he feels within his work environment since only the presence of one of these psychosocial factors in a negative way within the company will not be able to get a productive employee.

Keywords: work stress, psychosocial factors, systematic review

I. Introducción

En el artículo tercero de la Resolución Ministerial N° 260-2016-TR, promulgado el 27 de octubre del año 2016, se menciona que los encargados de proveer trabajo a las personas tienen el deber de publicar en el Registro de información laboral de la planilla electrónica la presencia de un órgano representativo de los trabajadores para la defensa y bienestar de su seguridad y salud en el trabajo, estipulado en la Ley N°29783, que empezó a regir el 1° de noviembre del 2016. En dicha ley se prioriza los principios de protección al trabajador que tiene como responsable al Estado y empleadores para fortalecer las condiciones apropiadas en el área laboral para que así los trabajadores gocen de una condición saludable, física y emocional en el centro de trabajo.

La Ugel 06, que está encargada de orientar la administración pedagógica en las instituciones educativas públicas y privadas, asimismo tiene bajo su jurisdicción 6 distritos de Lima Metropolitana como: Lurigancho - Chosica, Chaclacayo, Ate, Santa Anita, La Molina y Cieneguilla. Docentes, auxiliares en educación, personal administrativo y padres de familia acuden diariamente a las diversas áreas como: administración, recursos humanos, protección social, planificación y presupuesto, entre otros. Los trabajadores de la Ugel 06 atienden, solucionan problemas y reclamos que presentan a diario el público asistente. Todo ello podría conllevar en ellos a reacciones físicas y emocionales que perjudicarían su desarrollo personal y laboral.

Algunos inconvenientes que pueden surgir al interior del trabajo, a raíz del estrés laboral, podrían ser el cansancio profesional, acoso psicológico e incluso la intimidación en el trabajo. Como consecuencia de todo esto se origina en las empresas pérdidas en la productividad, y en los trabajadores, la rotación de personal, afectando sus relaciones familiares y sociales. De manera que La Organización Mundial de la Salud (OMS) sugiere fijar regímenes, el cuidado de condiciones físicas en los trabajadores, sobretodo reforzar la seguridad laboral y así poder localizar y evitar el estrés patológico, deterioro de la salud del organismo humano y consumo de sustancias nocivas en las personas.

Al celebrarse el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el 28 de abril del año 2016 se realizó en la ciudad de Washington un seminario sobre estrés laboral en la salud, productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema, dicho evento

estuvo organizado por diversas entidades que conforman el campo de salud y trabajo a nivel mundial. Uno de los ponentes fue el Doctor Francisco Becerra, subdirector de La Organización Panamericana de la Salud (OPS) quien mencionó que debido a los avances tecnológicos y al mundo globalizado donde vivimos, pasamos por diversas situaciones que algunas veces sobrepasa nuestras habilidades y capacidades, ocasionando que el estrés laboral este presente entre nosotros.

También se mencionó el resultado de una encuesta realizada en América Latina el año 2012, que estuvo relacionada con las situaciones de trabajo y salud en los trabajadores, donde los resultados mostraron que un 10% de los encuestados indicaron que sintieron estrés, tristeza, ausencia de sueño debido a las situaciones laborales. De la misma forma se llevó a cabo en Argentina otra encuesta el año 2009 demostrando que el 26.7% de los trabajadores acarrearon estrés mental, como consecuencia de la excesiva carga de trabajo. En Brasil, el 14% de los servicios de salud fueron relacionadas a enfermedades mentales, finalmente en Chile el 27.9% de los trabajadores sufrieron de estrés laboral y depresión en sus centros laborales el año 2011. Todo ello permitió identificar algunas causas más comunes de estrés laboral como la organización, diseño y condición de trabajo; sin dejar de lado el carácter externo que podría afectar a la salud, desempeño, rendimiento y satisfacción laboral. Algunos casos de estrés laboral también mostraron que podría afectar en el comportamiento de los trabajadores provocando en ellos el abuso de alcohol, drogas y sedentarismo.

La OIT y OMS ha adoptado un nuevo concepto “trabajo decente”, el cual se basa en un empleo integro, respeto a los derechos, cuidado del medio ambiente y dialogo social. Al mismo tiempo recomienda que se considere al estrés laboral y problemas mentales en el trabajo, dentro de la lista de enfermedades profesionales y así identificar, cuantificar e intervenir en el momento adecuado. El Director General de la OIT menciona que el estrés afecta en todos los obreros que desempeñan diversas responsabilidades dentro de sus centros de trabajo, esto se da tanto en países desarrollados y sub-desarrollados generando efectos negativos en los trabajadores y hasta en sus familiares.

Un 35% de trabajadores en el mundo sufren de estrés laboral lo que conlleva a bajas laborales, afectando a personas de diferentes niveles y en organizaciones ya sean grandes o pequeñas, ocasionando problemas no solo en los trabajos sino también en el hogar (Posada, 2011).

El concepto de estrés está relacionado al accionar de las personas ante demandas externas y la reacción del cuerpo con síntomas físicos y psicológicos (Osorio y Niño, 2017). Se considera al agotamiento profesional (burnout) un problema que está enlazado con el desarrollo laboral dentro del ambiente de trabajo y su influencia psicosocial del trabajador (Arias y Gonzales, 2009).

Según estos investigadores los hechos que derivan del estrés laboral y los elementos que influyen en los trabajadores como: demandas externas, agotamiento y desgaste profesional afectan su entorno familiar debido al acoso continuo dentro de su centro de trabajo, llegando a ser, algunas veces demandantes originando en ellos ansiedad e insatisfacción laboral.

Diversos estudios relacionados al estrés en profesionales como: psicólogos, médicos, docentes, entre otros; ha mostrado que el trabajo que consiste en interactuar a diario con otras personas ocasiona una gran fuente de estrés para quienes lo realiza (Acosta y Burguillos, 2014).

En nuestro país, en el Decreto Supremo N°007-2020 se aprueba la norma de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, donde se determina diversas acciones preventivas para los empleadores, tanto del sector público como privados. En el cual se menciona y explica que uno de los riesgos perjudiciales en los trabajadores son los factores psicosociales presentes dentro de una realidad laboral.

El doctor Paul Arrunátegui Ramírez, miembro del colegio de Psicólogos de Lambayeque menciona que 8 de cada 10 trabajadores de dicha región sufren de estrés laboral, ya sea por la recarga laboral a más de 8 horas y sueldos bajos está generando que muchos empleados no estén contentos en sus centros laborales, lo que afecta su productividad.

En el artículo 44 del reglamento interno de la UGEL 06, se menciona las funciones y responsabilidades de todas las áreas que conforman dicha jurisdicción. Ahí se especifica que el Área de Administración tiene como deber conducir, ejecutar, orientar y evaluar los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad y tesorería, con el fin de garantizar una administración competente y eficiente. Asimismo, tiene como competencia ejecutar el presupuesto anual, proponer y supervisar el plan anual de contrataciones, gestionar los contratos, ejecutar la administración y el control del patrimonio de bienes de la UGEL y de las Instituciones Educativas a su cargo. Tramite documentario y archivo, contabilidad,

tesorería, logística y patrimonio conforman el área administrativa; según Resolución Directoral Regional N° 4247-2015-DRELM.

Algunas investigaciones internacionales, como la de Gonzales (2014), donde su tema de estudio fue estrés y desempeño laboral. Al terminar dicha investigación pudo comprobar y determinar que el estrés originado en el trabajo ocasiona un bajo rendimiento laboral y a la vez puede conllevar a conflictos en el centro de trabajo, ausentismo y reducción de la productividad. Este trabajo de investigación estuvo conformado por personas entre 25 y 50 años, se empleó el diseño de investigación explicativo.

El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo, fue una investigación realizada por Álvarez el año 2015. Donde pudo describir la presencia de agentes dañinos que afectan las condiciones físicas y mentales del trabajador, asimismo elementos estresores en el ámbito laboral. Concluyo, con la necesidad de prevenir el estrés laboral, la presencia de factores estresantes y motivar a la práctica de actividades de recreación.

Cano el año 2015 elaboró su trabajo de investigación sobre los factores de estrés laboral en el personal de salud, tuvo como objeto de estudio explicar dichos factores estresantes. La prueba fue aplicada a 30 personas entre 20 a 50 años. El resultado obtenido fue que el desgaste emocional predominaba en la mayoría de las personas encuestadas. Esta investigación fue de tipo descriptivo y se recomendó a la organización capacitar a su personal sobre como confrontar el estrés laboral.

Sánchez (2011), desarrolló su trabajo de investigación relacionado al bienestar psicológico en los trabajadores, estrés y satisfacción laboral, teniendo como objeto de estudio identificar que situaciones estresantes afectan dentro del entorno laboral, asimismo comprobó el vínculo que existe entre estrés, nivel de satisfacción en el centro de trabajo y bienestar psicológico. Los resultados demostraron que la sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, metas sobre su vida y autonomía son causantes de estrés en los trabajadores, todo ello impide en ellos poder tomar decisiones independientes.

En los antecedentes nacionales mencionaré a Puma (2017) y su trabajo de investigación denominado estrés y desempeño laboral. Se realizó dicho estudio con una muestra 108 trabajadores y el diseño de investigación fue transversal - no experimental. Se concluyó con la existencia de un vínculo entre estrés y desempeño laboral en sus dimensiones como desempeño y características individuales de los trabajadores.

Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos, realizado por Chávez el año 2016, tuvo como objeto de estudio determinar las consecuencias que existen entre dichas variables. Dicho trabajo de investigación fue descriptivo, la población lo conformaron 32 trabajadores quienes desarrollaron una encuesta que contenía 25 preguntas relacionadas al estrés laboral y desempeño. Esta encuesta fue de carácter anónima.

Los trabajos de investigación mencionados líneas arriba demostraron la existencia de estrés laboral en diversas áreas de trabajo perjudicando tanto al trabajador como a la empresa u organización, asimismo los factores psicosociales que influyen en el rendimiento, clima y jornada de trabajo.

La teoría de demandas y recursos laborales (DRL) de Bakker y Demerouti (2013) explican que tanto ambas están relacionados al aspecto físico, psicológico y social dentro del centro laboral, afectando directamente e indirectamente en la salud de los trabajadores. Esta teoría se caracteriza por ser flexible asimismo los factores que se desencadenan son: el desgaste de la salud, agotamiento e insatisfacción en el trabajo. La demanda laboral requiere de esfuerzo físico y consume recursos energéticos en los trabajadores, y los recursos laborales se relacionan con la autonomía y autoeficacia.

Barradas y otros (2018) menciona al estrés como la inestabilidad entre las demandas externas e internas en un individuo. Pérez (2018) considera al estrés como una condición emocional que contribuye al accionar negativo de los seres humanos. Margosa (2002) manifiesta que el estrés es producto de un desequilibrio entre las situaciones internas o externas en una persona. A la vez lo considera como un grupo de respuestas que elabora el cuerpo ante estímulos estresores y emocionales que amenazan algunas libertades en la conducta ante fuertes demandas. Pérez (2018) considera al estrés una condición anímica negativa manifestado en la angustia, tristeza, antipatía; que van juntos a los avatares orgánicos en las personas.

Para esta investigación se formuló el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los trabajadores del área de administración de la Ugel 06, Ate? Especificándose en ¿De qué manera afectan las condiciones de trabajo y las demandas laborales en el estrés laboral?

Los factores psicosociales se demuestran en el análisis de la información obtenida de los artículos de Rodríguez y De Rivas (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*, Mejía, Chacón, Enamorado-Leiva, Garnica, Chacón -Pedraza, y García -Espinosa (2020). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*, Quispe, Méndez y Quispe (2017) *Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio*, Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*, entre otros artículos que son mencionados dentro de este trabajo de investigación.

En razón de ello se procedió a analizar los factores psicosociales como: condiciones de trabajo, demandas laborales, organización del trabajo y ambiente laboral. Precisamente, bajo el primer factor, se consideró que, cuando el trabajo no ayuda en el desarrollo profesional del individuo, este siente frustración y tensión emocional ocasionando desgaste y agotamiento profesional (Rodríguez y De Rivas, 2011). De igual manera, las condiciones de trabajo y la capacidad de superar alguna amenaza son considerados un riesgo psicosocial externo que no permite mantener un equilibrio cómodo en el trabajador (Raija et al, 2000), algunos efectos dañinos y negativos para la salud son las condiciones laborales, que están relacionados con el ambiente de trabajo, vínculo laboral, el síndrome de burnout y acoso laboral (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

El estrés como factor psicosocial dentro de la organización del trabajo, es consecuencia del trabajo monótono o desagradable, exceso de trabajo, falta de participación, no contar con una labor definida dentro del área de trabajo generando deterioro en la productividad, quejas de los clientes o usuarios, entre otros (Mejía, Chacón, Enamorado-Leiva, Garnica, Chacón-Pedraza y García-Espinoza, 2020). En este mundo globalizado se da la necesidad de ser más competitivos lo que genera en las organizaciones del trabajo cambios que afectan al empleado, ocasionando reacciones negativas y malestar laboral siendo expresados en síntomas de estrés (García y Forero, 2017).

Algunas condiciones de trabajo están vinculadas con la organización, espacio del centro laboral, ejecución del trabajo; siendo todo esto dañino para la salud y tranquilidad de los trabajadores, manifestándose en la ansiedad, depresión, apatía, creatividad y toma de decisiones (Vieco y Abello, 2014). El estrés laboral ocasiona resultados considerables en la

parte organizacional y extra organizacionales, donde puede mencionar el bajo rendimiento laboral, ausentismo laboral, conflictos laborales (Babatunde, 2013).

Las demandas laborales como otro factor psicosocial se presentan, cuando el organismo se siente amenazado por factores externos, que afectan su salud tanto biológica y psicológica, como consecuencia de las presiones que percibe de su entorno provoca en los trabajadores un déficit en su rendimiento laboral, debido a la desmotivación o ansiedad que esto origina, todo esto a raíz del estrés laboral (Obando, Calero, Orellana y Fernández, 2017). Asimismo, la globalización ha ocasionado las competencias entre diversas organizaciones lo que hace en los trabajadores la mejora de sus actividades productivas que podrían ocasionar estrés en el trabajador (Arciniega, 2012).

Debido a la elevada exposición psicosocial que cada ser humano se enfrenta a diario en su centro de trabajo, conlleva a poner en práctica sus habilidades y destrezas. El estar constantemente con gente que tienen reacciones negativas, la competitividad laboral, la carga de trabajo y tensiones de trabajo ocasionan en el individuo a no poder controlar sus emociones y esto a la vez afecta en su salud (Quispe, Méndez y Quispe, 2017). Las situaciones físicas del trabajo, la demanda laboral, la seguridad en el centro de trabajo son factores importantes que influyen en los trabajadores, ocasionando en ellos el incremento del estrés laboral (Young, Myung y Kyung, 2002).

Amick y Celentano, (2007) mencionan que el uso de la tecnología está relacionado a una mayor demanda laboral. Las demandas laborales han tenido una importante atención en estos últimos años y se relaciona más al salario que recibe el trabajador y las demandas cognitivas altas (Glomb, Kammeyer-Mueller y Rotundo, 2004)

El entorno en donde se desarrolla el trabajo es considerado como uno de los factores psicosociales como ambiente laboral que, intervienen al incremento del estrés laboral, afectando el desempeño laboral del ser humano (Juárez, 2007).

En un mundo globalizado la exigencia del mercado ha conllevado a las empresas exigir mejores resultados. El ambiente de trabajo es uno de ellos, que ha dejado de ser un ambiente de motivación, satisfacción y realización profesional para convertirse en origen de sufrimiento, preocupación y enfermedad en la persona (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012).

Los resultados de los artículos mencionados anteriormente concluyeron que dichos factores psicosociales afectan de manera negativa en el progreso laboral, si están relacionadas al estrés de los trabajadores de una empresa, si bien es cierto contar con una buena condición de trabajo, una adecuada organización laboral, una jornada de trabajo que nos permita cumplir y desarrollar adecuadamente nuestras funciones laborales en un ambiente apropiado, cómodo y seguro; sobre todo estar preparado para enfrentar las obligaciones y retos de hoy en día son factores que toda organización debe considerar para sus empleadores. Sin embargo, existen algunas empresas que no los consideran, exigiendo a sus trabajadores cumplir largas horas de trabajo dentro de un ambiente pequeño e incluso con poca ventilación ocasionando en ellos problemas de salud física y emocional, asimismo el bajo rendimiento laboral de los mismos; a pesar de que la Ley N° 29783 establece que, la responsabilidad de los empleadores es brindar las condiciones adecuadas a sus trabajadores, de la misma forma la Ley N°30947, Ley de Salud Mental explica que dentro de los riesgos perjudiciales en los empleados son los factores psicosociales que se encuentran dentro de una realidad laboral.

El siguiente trabajo permitió analizar e identificar que agentes psicosociales intervienen en el estrés laboral de los trabajadores de la Ugel 06 del área administrativa como ya se mencionaron líneas arriba dichos factores influyen de diversas formas en el desempeño del trabajador, tanto en su rendimiento laboral como su desgaste físico y mental. El área administrativa consta de 5 equipos de trabajos como: trámite documentario y archivo, contabilidad, tesorería, logística y patrimonio de las Instituciones Educativas Públicas. En las personas que brindan servicios a otras personas es común que sufran cansancio físico, mental y emocional como consecuencia del estrés laboral (Gil-Monte et al., 2006). En el área administrativa se realiza varios trámites a diario en donde los trabajadores deben dar solución a los reclamos o solicitudes que se les envía; al ser un área de mayor demanda a nivel de la Ugel 06.

A este episodio se conoce como una exhibición a los estresores en el campo laboral conllevaría a los profesionales que trabajan de manera directa con otras personas, padecer de Burnout, siendo una de sus consecuencias el agotamiento emocional, actitud negativa hacia las otras personas (Maslach y Leiter, 1997., citado por Ayuso, 2006). En razón de ello, se estableció como objetivo de investigación: Analizar los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Ugel 06. Así como analizar las condiciones de trabajo y las demandas laborales en el estrés laboral.

II. Método

El presente trabajo de investigación sigue un enfoque cualitativo que se desarrolla en medios en los cuales los participantes se desenvuelven, las variables no se controlan ni manipulan y los datos no se limitan a valores numéricos (Rothery, Tutty y Grinnell, 1996).

2.1 Diseño y tipo de investigación

Este estudio tuvo un diseño bibliográfico, según Palella y Martins (2010) este diseño está basado en la revisión sistemática y rigidez de la literatura de esta manera se puede obtener productos coherentes ya que los documentos son almacenados, elegidos y comparados. Asimismo, es de tipo básica, donde según Moreno (2003), su propósito es proporcionar elementos teóricos, sin necesidad de ser ratificado. Los resultados de esta investigación están disponibles para ser usados por otros investigadores.

2.2 Método de muestreo

Martínez, 2013 menciona que la revisión sistemática se selecciona la población de estudio, fuentes y criterios de búsqueda de la información, valoración de los estudios primarios y extracción de la información relevante del estudio. Llegando a ser el estudio realizado de un tema concreto.

Según Gonzales, Cobo y Vilaró (2014) se pueden usar bases científicas sobre un determinado tema y complementarlo a través de referencias encontrados anteriormente. La revisión sistemática requiere maximizar la recuperación de literatura relevante, de tal manera que al trabajar con la declaración PRISMA se debe considerar todos los ítems para la realización de la investigación, siendo uno de ellos “Búsqueda”, el cual permite a los investigadores organizar de manera completa la exploración electrónica de las bases de datos, contribuyendo con la nitidez en la investigación (págs. 8 y 9).

2.3 Rigor Científico

La información brindada en este trabajo está conformada por antecedentes y resultados tomados por otras investigaciones científicas, que tuvieron como base teórica los estudios en medicina y administración. Asimismo, fueron seleccionados solo las informaciones que

han dado soporte a mi investigación según la relación y coherencia que tenían con las variables y tema de investigación, estrés laboral y factores psicosociales.

2.4 Análisis cualitativo de los datos

A continuación, se muestran los artículos científicos, tanto en español (tabla 1) e inglés (tabla 2) seleccionados para el desarrollo de este trabajo de investigación, tales estudios datan entre los años 2002 y 2020 que ayudaron a detallar los factores psicosociales que intervienen en el estrés laboral. Se consideró para la elaboración de estas tablas el año de publicación, autores, título, objetivo de estudio, resultados y palabras claves.

Tabla 1

Artículos Científicos (español)

Referencia	Año	Autores	Título	Objetivo	Resultados	Palabras claves
Artículo científico	2007	Juarez García, Arturo	Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio	Identificar qué factores psicosociales están relacionadas al estrés y los problemas de salud.	se logró constatar que diferentes agentes psicosociales son frecuentes y específicos en diversos grupos de profesionales	factores psicosociales, estrés laboral, psicología del trabajo
Artículo científico	2012	Cirera Yeda, Aparecida Elaine, Rueda Valéria, Ferraz Odair	Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas	Explicar los principales conceptos teóricos que están relacionados con el estrés laboral .	se pudo demostrar que los estresores están relacionados a la presión laboral, remuneración inadecuada, falta de autonomía en el ambiente de trabajo.	estrés laboral, burnout, estresores laborales
Artículo científico	2012	Arciniega Arce, Rosa Silvia	Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo	Determinar los factores organizacionales que están relacionados a factores negativos causantes de estrés en el trabajo.	se finalizó con la necesidad de unificar esfuerzos referentes al estudio del entorno laboral	estrés en el trabajo, factores organizacionales, comportamientos negativos, estrategias de afrontamiento
Artículo científico	2006	González M. Elvia, Gutiérrez M. Rodolfo	La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica	Describir la manera en que perjudican algunos factores organizacionales e individuales en el cuidado psíquico y estrés en el trabajo	los resultados mostraron que una jornada laboral extensa y la demanda mental pueden ser considerados agentes determinantes para el estrés laboral.	carga mental, estrés laboral, ergonomía

Artículo científico	2017	Julieth Estefanía Osorio , Lucila Cárdenas Niño	Estrés laboral: estudio de revisión	Detallar el significado del estrés laboral, sus modelos explicativos y variables	se aplicó el modelo de Karasek y Siegrist donde se pudo establecer el significado de estrés desde un punto de vista explicativo	estrés psicológico, revisión, factores de riesgo
Artículo científico	2011	Charria Víctor, Sarsosa Kewy, Arenas Felipe	Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación	Realizar un análisis sobre las condiciones básicas que ayudan a la evaluación de factores de riesgo psicosocial	se identificaron los factores psicosociales en diversos contextos organizacionales	factores de riesgo psicosocial, instrumentos de evaluación,
Artículo científico	2011	Posada Perez, Eduin Jaime	La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos		se concluyó que se debe implementar metodologías respecto al manejo del estrés	estrés laboral, trabajo, condiciones de trabajo, estrés psicológico, salud laboral
Artículo científico	2012	Gabel-Shemueli Rachel, Peralta Verónica, Paiva Rosa, Aguirre Gisella	Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional , factores demográficos y ocupacionales	Analizar las relaciones existentes que hay entre la inteligencia emocional y el estrés laboral	los resultados mostraron que a mayor grado de inteligencia emocional menor es el estrés laboral.	estrés laboral, inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales
Artículo científico	2013	Arias G. Fernando , González Z. Martha	Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato	Especificar la relación existente entre el agotamiento profesional y la salud de los profesores	se concluyó la presencia de un vínculo importante entre el estrés y las fases del burnout en la salud de los profesionales.	agotamiento profesional, estrés, estado de salud, docentes, horas de trabajo
Artículo científico	2014	Acosta Manuel y Burguillos Ana	Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva	Examinar la presencia del estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de educación básica	se determinó que el nivel elevado de estrés se encuentra en docentes de Educación Primaria	estrés laboral, síndrome de burnout
Artículo científico	2011	Raquel Rodríguez Carvajal y Sara de Rivas	Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout)	Explicar mediante una visión más amplia y actualizada los procesos del estrés laboral y desgaste profesional	se concluyó que la resiliencia permite a los empleados a ser más fuertes ante el estrés	estrés psicológico, agotamiento profesional, estudios de intervención.
Artículo científico	2017	Hermosilla García R, Mónica y Forero A. Carlos	Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional	Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el contrato psicológico	se determinó que un contrato psicológico explica mejor el cambio organizacional que el estrés laboral.	estrés laboral, contrato psicológico, cambio organizacional, adaptación

						al cambio, resistencia al cambio.
Artículo científico	2013	Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti	La teoría de las demandas y los recursos laborales	Interpretar la teoría de las demandas y recursos laborales (DRL)	las demandas y recursos laborales se encuentran en casi todos los puestos de trabajo, siendo causantes del deterioro de la salud	teoría de DRL, demandas laborales, recursos laborales, estrés, motivación.
Artículo científico	2020	Christian Mejía Jhosselyn Chacón Olga M Enamorado-Leiva, Lilia Garnica Sergio Chacón-Pedraza Yislem García-Espinosa	Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica	Determinar los factores socio-laborales asociados al estrés laboral	El país en donde sus encuestados mostraron más nivel de estrés fue Venezuela seguido de Colombia , Ecuador, Honduras y Panamá	trabajadores, estrés, salud laboral, Latinoamérica
Artículo científico	2017	Ibeth Obando M, Santiago Calero M, Paola Carpio O, Angie Fernández L.	Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral	Disminuir el estrés laboral del personal administrativo.	se mostró la existencia de diferencias significativas del programa de actividades físicas en el grupo intervenido.	estrés, personal administrativo, ejercicios físicos

Referencia: fuente propia Referencia: fuente propia

Tabla 2

Artículos científicos (Ingles)

Reference	Year	Authors	Title	Model/ Purpose	Results	Keywords
Scientific article	2007	Benjamin C, Amick and David D, Celentano	Structural determinants of the psychosocial work environment: introducing technology in the work stress framework	Exploratory	It concluded that the technology is associated with job satisfaction	technology, stress, paced work, psychosomatic symptoms
Scientific article	2013	Akanji Babatunde	Occupational stress: a review on conceptualizations, causes and cure	To provide a general review of some of the challenges of	Stress curative measures helped managers to understand the importance of providing effective	occupational stress, workplace well-being, stress,

				occupational stress	stress management interventions that can enhance employee well-being and their productivity	stress management interventions
Scientific article	2004	Glomb, Kammeyer-Mueller & Rotundo	Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials.	Examining what is the relationship between emotional labor demands and wages	Results showed that levels of emotional labor demands are associated with wage	
Scientific article	2013	Mi Mi Park and Suk Jung Han	Relations of Job Satisfaction with Emotional Labor, Job Stress, and Personal Resources in Home Healthcare Nurses	Identify effects of emotional labor, job stress and personal resources.	Positive correlations among emotional labor, job stress, personal resources and job satisfaction.	home care services, stress, job satisfaction
Scientific article	2012	Morten Wahrendorf, Grace Sembajwe, Marie Zins, Lisa Berkman, Marcel Goldberg, Johannes Siegrist	Long-term effects of psychosocial work stress in midlife on health functioning after labor market exit- results from the GAZEL study	To study long-term effects of psychosocial work stress related to the performance labor	Consistent effects were showed of between work stress models and physical health functioning during retirement were observed.	Gazel, health functioning, long-term effects, work stress
Scientific article	2002	Young A Oh, Myung Sun Lee and Kyung Yong Rhee	Relationship between Manufacturing Workers' Job Conditions and Stress	to provide basic data for health education and management for industrial workers 'health promotion.	Among those factors which influence mental stress, the primary factor were humidity, age, sexual discrimination, the degree of a job control, safety of the working place and degree of social support	physical stress, mental stress, working conditions, physical stress, mental stress, working conditions

Referencia: fuente propia

2.5. Aspectos éticos

Toda información incluida en este trabajo de investigación se ha realizado respetando los derechos de autor. Se ha mencionado a cada investigador de los artículos científicos, tesis y autores de libros, tanto en español e inglés.

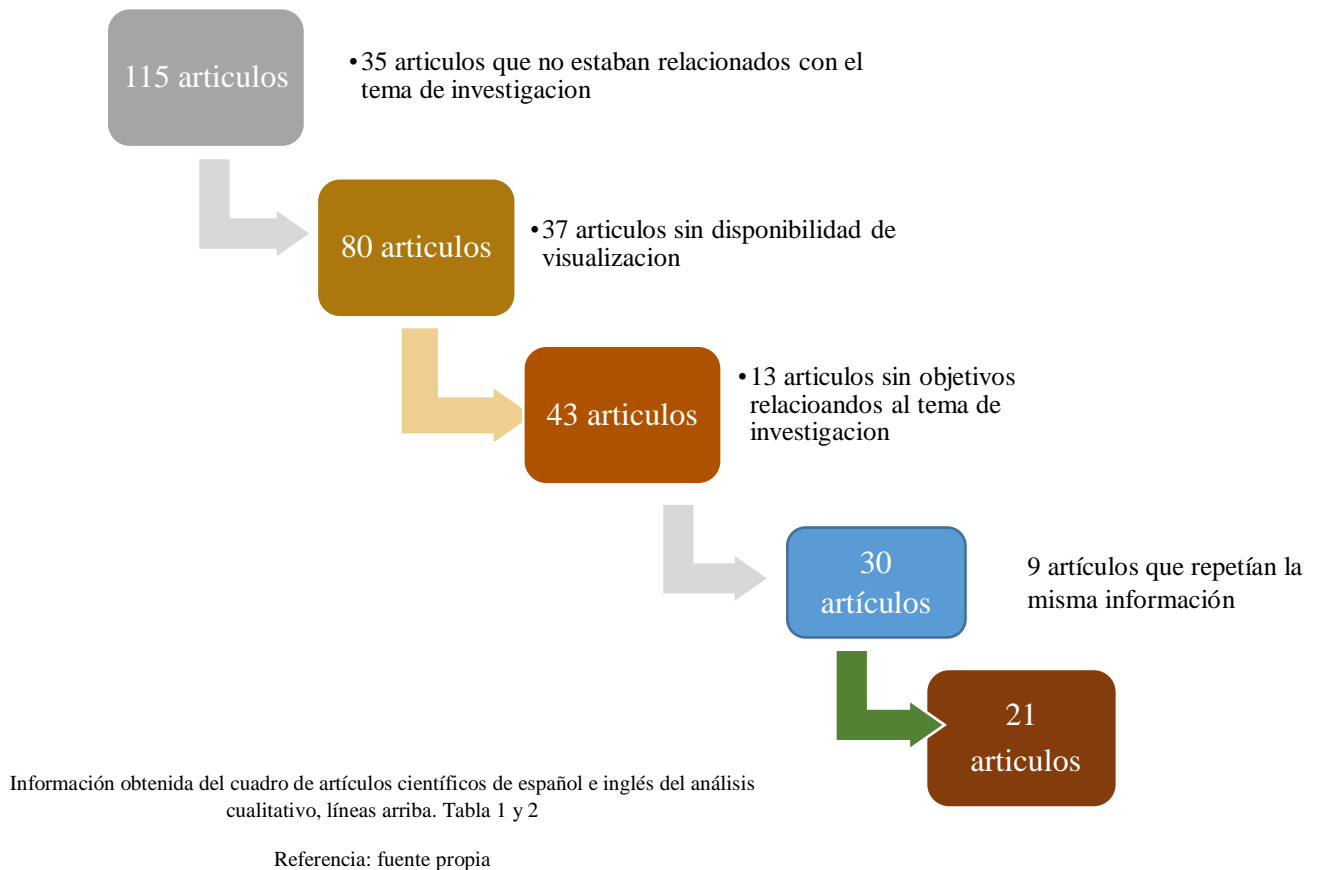
III. Criterios

Para desarrollar este trabajo de investigación se consideró los siguientes aspectos:

- Se tomó en cuenta diversos artículos científicos de inglés y español relacionados al tema a investigar; factores psicosociales y estrés laboral entre los años 2002 y 2020 siendo las investigaciones del campo de la salud y administración en donde más se halló las variables factores psicosociales y estrés laboral en más de 20 artículos científicos.
- Para poder realizar una adecuada investigación se utilizaron las siguientes palabras claves para una búsqueda adecuada como: estrés laboral, demanda laboral, entorno laboral, factores psicosociales y condiciones de trabajo. En artículos científicos de español e inglés
- La información bibliográfica para este trabajo de investigación se obtuvo de las páginas de Google Academy, Scopus, Scielo, Dialnet y Redalyc.

IV. Resultados

Se identificó 115 artículos científicos, de los cuales solo se consideró 21 que contenían las variables factores psicosociales y estrés laboral. De tal manera también se consideró 6 textos bibliográficos para consultas sobre el método y diseño de investigación. Es así que el análisis de investigación quedó conformada por 25 artículos científicos entre español e inglés y 6 libros.



Después de realizar la revisión de la literatura en 115 artículos científicos en español e inglés, se descartaron 35 artículos por no estar relacionados al tema de estudio, quedando 80 artículos de los cuales se desecharon 37 porque no se podían visualizar por completo; de los 43 artículos restantes hubieron 13 en los cuales sus objetos de estudio no tenían relación con lo que estaba investigando, influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral. Quedaron 30 artículos, pero fueron descartados 9 por tener la misma información y no aportaban en casi nada a mi objeto de estudio. Finalmente se logró trabajar con 21 artículos científicos entre español e inglés.

V. Análisis de la información

Después de examinar cada uno de los documentos informativos de diversos artículos científicos, tesis, libros tanto en español como en inglés que brindaban información respecto a factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, tema de investigación que he desarrollado, encontré la base teórica que me ayudo a fortalecer mi objetivo de estudio. La Teoría de demanda y recursos laborales (DRL) donde mencionan que tanto las demandas y los recursos laborales afectan de manera directa o indirecta sobre el estrés laboral en los trabajadores, de la misma manera esta teoría ayuda para que los trabajadores laboren en entornos saludables, adecuados y beneficioso, todo esto para mejorar el bienestar laboral, como manifiestan Bakker y Demerouti (2013).

Esta teoría refuerza la existencia de factores psicosociales dentro de un centro de trabajo, lo cual perjudica a un adecuado desenvolvimiento laboral de los trabajadores ocasionando en ellos estrés laboral.

Otras investigaciones científicas están agrupadas en contenidos que abarcan las palabras factores psicosociales y estrés laboral, tema de interés para mi investigación. Uno de ellos está mencionado en el artículo científico “Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio” (Juárez, 2007), donde se establece un equilibrio entre la familia y el trabajo para así mejorar las condiciones de trabajo. Esta idea también se manifiesta en el artículo científico titulado “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” de la Revista Facultad Nacional de Salud Pública del 2011 en donde se establece, desde una perspectiva psicosocial, que el trabajo debe propiciar un desarrollo óptimo en los trabajadores.

El entorno en donde se desempeña el trabajo se considera como un elemento psicosocial que interviene al incremento del estrés laboral afectando la conducta y comportamiento del ser humano (Juárez, 2007). Juárez menciona también el concepto de factores psicosociales que da el Comité Mixto de OIT/ OMS: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización”

Estos conceptos nos ayudan a reforzar que para un buen rendimiento laboral debemos y tenemos que considerar que existen elementos causantes de estrés en el trabajo asimismo la presencia de agentes psicosociales que están enlazadas una de la otra.

Se evidencia que la temática de investigación se divide en los temas: estrés laboral y factores psicosociales; siendo estos los resultados obtenidos en cada investigación. Dentro de la categoría variables por artículos como se muestra en la tabla 3 se encontró que el 71% (15) de los artículos estaban relacionado con el estrés laboral y el 29% (6) con factores psicosociales.

En relación a los resultados obtenido en este estudio de revisión sistemática, se muestran en la tabla que algunos artículos científicos distan mucho con las variables trabajadas en cada investigación ya que el 43% (9) de los resultados mostraron que los factores psicosociales como: el entorno laboral, demanda laboral y satisfacción laboral son ejecutores del estrés laboral para los trabajadores en diversas profesiones. El 57% (12) artículos mostraron que el estrés laboral perjudica tanto en la salud física, mental y rendimiento de los trabajadores ocasionando ausentismo al trabajo y un bajo rendimiento laboral.

Tabla 3

Variables por artículos

Estrés laboral	Factores psicosociales
15	6
71%	29%

Fuente propia: referencia tablas 1 y 2

Tabla 4*Resultados obtenidos en los trabajos revisados*

Los factores psicosociales: el entorno laboral, demanda laboral y satisfacción laboral.	El estrés laboral ocasiona: ausentismo al trabajo y un bajo rendimiento laboral
9	12
43%	57%

Fuente propia: referencia tablas 1 y 2

De tal manera del análisis de los 21 artículos científicos se utilizaron un total de 7 métodos que se muestran en la tabla 5. El método más usado fue la cuantitativa, no experimental, correlacional, representando el 38 % (8); seguido por la revisión sistemática cuantitativa, representado por el 33% (7); seguido de la cuantitativa no experimental, representado por el 19% (4), finalmente la exploratoria, representando el 10% (2) respectivamente.

Tabla 5*Tipo de método*

Método	Cantidad	Porcentaje
Cuantitativa, no experimental, correlacional	8	38%
Revisión sistemática cuantitativa	7	33%
Cuantitativa no experimental	4	19%
Exploratoria	2	10%

Fuente propia: referencia tablas 1 y 2

VI. Discusión

El desempeño laboral de cualquier trabajador es un accionar importante dentro de una empresa u organización debido a que esto conlleva al progreso o fracaso de dichas entidades. Para tal logro se debe considerar al estrés laboral como un agente que influye en los trabajadores para desarrollar un buen trabajo, teniendo en cuenta que también existen agentes psicosociales en este proceso.

De acuerdo a los trabajos revisados se ha podido ratificar que estos temas de investigación se hallaron más en el área de salud, en donde se ha realizado una amplia investigación en los países de: Holanda, México, Colombia, Corea, USA y España, existe un vacío con las publicaciones sobre factores psicosociales en relación al área administrativa debido a que se encontraron poca literatura en ese campo.

Se tuvo como objeto de estudio analizar e identificar los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, lo cual se obtuvo información literaria a partir del año 2002 al 2020. Que ayudó a una visión más amplia y completa para el desarrollo de este trabajo, sin dejar de lado algunas limitaciones que se encontró durante la búsqueda de literatura.

Sin embargo, como se puede apreciar en las tablas 1 y 2 se encuentran la información y documentación en medicina y psicología que ayudan al fortalecimiento de la investigación, debido al soporte sobre estrés laboral en diversos campos de trabajo. El estrés laboral, hoy en día se ha convertido en una gran inquietud e incluso ha traído problemas para las empresas y organizaciones debido a las consecuencias negativas que esto conlleva. El exceso de trabajo y conflictos en el entorno laboral son algunas secuelas que se manifiestan con la inestabilidad entre las demandas laborales y capacidades que tiene una persona para asumirlas (Gabel- Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre, 2012).

Se evidencia que la investigación de este tema es poca en nuestro país, con respecto a artículos científicos, ya que solo se hallaron tesis que lo contenían. La globalización ha ocasionado las competencias entre diversas organizaciones lo que hace en los trabajadores la mejora de sus actividades productivas que podrían ocasionar estrés en el trabajador (Arciniega, 2012). Con la revisión de literatura en el área administrativa se pudo especificar que el estrés laboral está presente en todos los campos y que los empleadores

deben conocer cómo afecta esto en sus trabajadores y sobre todo los factores psicosociales que los rodean.

Young, Myung y Kyung (2002) mencionan que las condiciones físicas del trabajo, la demanda laboral, la seguridad del trabajo son factores importantes que predominan en el desempeño laboral de los trabajadores, ocasionando en ellos el incremento del estrés laboral. En este sentido este trabajo de investigación aporta información relevante de los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, el cual colaborara para futuros trabajos que estén relacionados a este tema de investigación.

VII. Conclusiones

Esta investigación presenta revisiones sistemáticas entre los años 2002 y 2020, relacionadas al estrés laboral y los factores psicosociales que influyen en este. Asimismo, ha mostrado que los factores psicosociales influyen en el estrés laboral en varios profesionales, principalmente en el campo de medicina, administrativa y educativa. También se recogió conceptos, características de estas variables de tal igual manera se halló dificultades durante todo el proceso de revisión de la literatura de artículos científicos que fueron publicadas en diversas bases de datos académicos, que ayudo a la investigación.

Sin embargo, se llegó a las conclusiones de la investigación en base al objetivo general, siendo las siguientes:

1. Que mediante el análisis de los artículos científicos se pudo identificar a los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, siendo:
 - Las demandas laborales
 - Ambiente laboral
 - Condiciones de trabajo
 - Organización del trabajo
2. Las demandas laborales y condiciones de trabajo, si no están establecidos adecuadamente ocasionan en los trabajadores estrés laboral.
3. De acuerdo a los artículos científicos revisados el estrés laboral está presente en más de un 50% trabajadores que tienen que interactúan con otras personas por lo tanto la realización de su trabajo no es efectiva.
4. Las personas que están a cargo de un grupo humano deben considerar dichos factores psicosociales para tener trabajadores productivos, satisfechos laboralmente y sobretodo sin estrés.
5. La productividad del trabajador depende mucho de como este se sienta dentro de su entorno laboral ya que solo la presencia de uno de estos factores psicosociales de manera negativa dentro de la empresa no podrá conseguir un empleado productivo.

VIII. Recomendaciones

Luego de realizar el análisis de revisión de la literatura para la elaboración de este trabajo de investigación a través de diversas bases de datos se pudo y analizar e identificar qué factores psicosociales influyen en el estrés laboral.

Las recomendaciones para las próximas investigaciones son las siguientes:

1. Considerar los factores psicosociales mencionados en este trabajo de investigación para mejoras futuras en empresas u organizaciones y así tener dentro del ambiente de trabajo personal productivo.
2. Tener en cuenta que dentro de una organización o empresa es un lugar adecuado en donde los trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente, asimismo los empleadores deberían capacitar a su personal para que estén preparados a afrontar diversas demandas laborales.
3. Indagar más sobre los factores psicosociales, tanto interno como externo que estén relacionados con el estrés laboral y desempeño del trabajador. Considerando la interacción que se tiene, dentro del ambiente de trabajo, con personas ajenas al entorno laboral.
4. Debido a que existen diversos factores psicosociales que afectan al rendimiento laboral de los trabajadores, los empleadores deberían asignar un área especializada en el manejo y control del estrés laboral para así llegar a tener un empleado sano, feliz y productivo.
5. Para que las empresas u organizaciones brinden un servicio de calidad y de esa manera contar con trabajadores productivos deberían estructurar y reorganizar el lugar de trabajo cada cierto tiempo, teniendo en cuenta los factores psicosociales.

Referencias

- Acosta, M., y Burguillos, A. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4 (1), 303-309
- Amanti , M., Tomasetti, M., Mariotti, L., Miria, L., Bracci, M.,y Alleva, R. (2010). Relationship of Job Satisfaction, Psychological Distress and Stress-Related Biological Parameters among Healthy Nurses: A Longitudinal Study. *Journal of occupational health*,52 (1), 31-38
- Araujo, M., y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4 (2), 132-147
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*,17 (60), 611-634
- Arias, G., y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. *Ciencia & Trabajo*, 11(33),172-176
- Asociación Mexicana de Psicoterapia y Educación. (05 de septiembre del 2018). Estrés laboral recuperado de <https://www.psicoedu.org/estres-laboral/?v=55f82ff37b55>
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones*, 29 (3),107-115
- Barradas, M., y otros, (2018), *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual*, Bloomington, Estados Unidos, Palibrio
- Benjamín, A., y Celentano, D. (2007). Structural determinants of the psychosocial work environment: introducing technology in the work stress framework. *Journal Ergonomics*, 35 (5), 625-646, <https://doi.org/10.1080/00140139108967341>

Cano, B. (2015). Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Mexico.

Charria, V., Sarsosa, K., y Arenas, F.(2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*,29 (4), 380-391

Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, S., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Revista Invenio*, 15 (29), 67-80

Cubillos, b., Rivera, C., y Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado Plan. *Revista Suam de Negocios*, 5 (10), 69-73

De Cassia, R., Almeida, L., Oliveira, A., y Do Carmo, M. (2014). Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22 (6)

Del Toro, J., Salazar, M., y Gomez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Revista CLIO América*, 5 (10), 204-227

Diario El Peruano. (25 de octubre del 2016). Normas legales. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-rm-n-121-2011-tr-que-aprueba-la-informacion-de-resolucion-ministerial-no-260-2016-tr-1446608-1/>

Diario El Peruano. (22 de mayo del 2019). Normas legales-Ley N° 30947 recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/>

- Diaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Publica*, 2 (1), 80-84
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., y Aguirre, G. (2012) .Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales . *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290
- Garcia, M., Gonzalez, R., Aldrete, M., Acosta, M., y Leon, S. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Revista Ciencia y trabajo*, 16 (50)
- Gil, P., Núñez, E., y Selva, Yago. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Revista Interamerican Journal of Psychology*, 40 (2)
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., y Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>
- González, M. (2014). Estrés y desempeño laboral (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Mexico.
- Guerrero, E., López, M., Caballero, A., Moreno, J.M., Marredo, J., y Gómez, R. (2010). Asociación estrés laboral y riesgo de padecimiento de trastornos psiquiátricos International. *Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 509-516
- Jeong, K ., y Young, P.(2015). Effects of Emotional Labor and Self-efficacy on Psychosocial Stress of Nurses. , 21 (1), 111-121
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., y Taylor, P. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20 (2)
- Juarez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Revista Investigación en Salud*, 9(1), 57.64

Mee , S., y Hyun, L. (2011). Effects of Emotional Labor and Occupational Stress on Somatization in Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17 (2), 158-167

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón -Pedraza, S., y García – Espinosa, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28 (3)

Ministerio de Agricultura y Riego. (01 de noviembre del 2016). Seguridad y salud-reglamento. Recuperado de <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/seguridad-y-salud/reglamento-ley29783.pdf>

Mingote, J., Moreno, A., y Galvez, M. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. *Revista Medicina Clinica*, 123(7), 265-270

Obando, I., Calero, S., Carpio, P., y Fernández, A. (2017). Efectos de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3)

Orgambidez, A., y Pérez, P. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 69-77

Organización Mundial de la Salud. (mayo del 2019). Mental health recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Osorio, J., y Cárdenas, L., (2017.). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90

Palella , S. y Pestana, F.(2012), *Metodología de la investigación cuantitativa*, Caracas, Venezuela, Fedupel

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), 493-505

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1), 66-73

Puma, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017(Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Quispe, J., Méndez, J., y Quispe, J. (2017) Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & PyMes*, vol 3 (9), 17-26

Raija , B., y otros (2000), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, Ginebra, Bélgica, Ceuterick

Rodríguez, M., (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio. *Revista Venezolana*, vol. 2 (3), 127-141

Rodríguez, R., y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*,57(1), 72-88. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>.

Tamayo, Y., Del Rio, A., y Garcia, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Revista Suma de Negocios*, 5 (11), 70-77

Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L, y Reisdorfer, E (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Revista enfermería global*, 15 (44),

Torres, E., y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Revista Comunic@ccion*, 6 (2)

Ugel 06. Portal Institucional -Funciones recuperado de <http://www.ugel06.gob.pe/portal/index.php/institucional/funciones>

Ugel 06. (02 de junio del 2015. Portal de imagines y transparencia- organigrama recuperado de <http://www.ugel06.gob.pe/portal/images/transparencia/organigrama-rdr-4247-2015-dreIm.pdf>

Terán O., y Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Revista Omnia*, 17 (1), 96-110

Young, O., Myung, L., y Kyung, R. (2002). Relationship between Manufacturing Workers' Job Conditions and Stress. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 14(3), 301-314. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2002.14.3.301>

ANEXO

Matriz de síntesis de información

Artículos Científicos en español e Inglés proveniente de revistas Scielo, Scopus, Dialnet y Redalyc

Año	Autores	Título	Objetivo	Resultados	Palabras claves
2007	Juarez Garcia, Arturo	Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio	Identificar qué factores psicosociales están relacionadas al estrés y los problemas de salud.	se logró constatar que diferentes agentes psicosociales son frecuentes y específicos en diversos grupos de profesionales	factores psicosociales, estrés laboral, psicología del trabajo
2012	Cirera Yeda, Aparecida Elaine, Rueda Valéria, Ferraz Odair	Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas	Explicar los principales conceptos teóricos que están relacionados con el estrés laboral .	se pudo demostrar que los estresores están relacionados a la presión laboral, remuneración inadecuada, falta de autonomía en el ambiente de trabajo.	estrés laboral, burnout, estresores laborales
2012	Arciniega Arce, Rosa Silvia	Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo	Determinar los factores organizacionales que están relacionados a factores negativos causantes de estrés en el trabajo.	se finalizó con la necesidad de unificar esfuerzos referentes al estudio del entorno laboral	estrés en el trabajo, factores organizacionales, comportamientos negativos, estrategias de afrontamiento
2006	González M. Elvia, Gutiérrez M. Rodolfo	La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica	Describir la manera en que perjudican algunos factores organizacionales e individuales en el cuidado psíquico y estrés en el trabajo	los resultados mostraron que una jornada laboral extensa y la demanda mental pueden ser considerados agentes determinantes para el estrés laboral.	carga mental, estrés laboral, ergonomía
2017	Julieth Estefanía Osorio , Lucila Cárdenas Niño	Estrés laboral: estudio de revisión	Detallar el significado del estrés laboral, sus modelos explicativos y variables	se aplicó el modelo de Karasek y Siegrist donde se pudo establecer el significado de estrés desde un punto de vista explicativo	estrés psicológico, revisión, factores de riesgo
2011	Charria Víctor, Sarsosa Kewy, Arenas Felipe	Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación	Realizar un análisis sobre las condiciones básicas que ayudan a la evaluación de factores de riesgo psicosocial	se identificaron los factores psicosociales en diversos contextos organizacionales	factores de riesgo psicosocial, instrumentos de evaluación, estrés laboral,
2011	Posada Perez, Eduin Jaime	La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos		se concluyó que se debe implementar metodologías	trabajo, condiciones de trabajo, estrés

				respecto al manejo del estrés	psicológico, salud laboral
2012	Gabel-Shemueli Rachel, Peralta Verónica, Paiva Rosa, Aguirre Gisella	Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional , factores demográficos y ocupacionales	Analizar las relaciones existentes que hay entre la inteligencia emocional y el estrés laboral	los resultados mostraron que a mayor grado de inteligencia emocional menor es el estrés laboral.	estrés laboral, inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales
2013	Arias G. Fernando , González Z. Martha	Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato	Especificar la relación existente entre el agotamiento profesional y la salud de los profesores	se concluyó la presencia de un vínculo importante entre el estrés y las fases del burnout en la salud de los profesionales.	agotamiento profesional, estrés, estado de salud, docentes, horas de trabajo
2014	Acosta Manuel y Burguillos Ana	Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva	Examinar la presencia del estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de educación básica	se determinó que el nivel elevado de estrés se encuentra en docentes de Educación Primaria	estrés laboral, síndrome de burnout
2011	Raquel Rodríguez Carvajal y Sara de Rivas Hermosilla	Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout)	Explicar mediante una visión más amplia y actualizada los procesos del estrés laboral y desgaste profesional	se concluyó que la resiliencia permite a los empleados a ser más fuertes ante el estrés	estrés psicológico, agotamiento profesional, estudios de intervención.
2017	García R, Mónica y Forero A. Carlos	Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional	Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el contrato psicológico	se determinó que un contrato psicológico explica mejor el cambio organizacional que el estrés laboral.	estrés laboral, contrato psicológico, cambio organizacional, adaptación al cambio, resistencia al cambio.
2013	Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti	La teoría de las demandas y los recursos laborales	Interpretar la teoría de las demandas y recursos laborales (DRL)	las demandas y recursos laborales se encuentran en casi todos los puestos de trabajo, siendo causantes del deterioro de la salud	teoría de DRL, demandas laborales, recursos laborales, estrés, motivación.
2020	Christian Mejía Jhosselyn Chacón Olga M Enamorado-Leiva, Lilia Garnica Sergio Chacón-Pedraza Yislem García-Espinosa	Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica	Determinar los factores socio-laborales asociados al estrés laboral	El país en donde sus encuestados mostraron más nivel de estrés fue Venezuela seguido de Colombia , Ecuador, Honduras y Panamá	trabajadores, estrés, salud laboral, Latinoamérica

2017	Ibeth Obando M, Santiago Calero M, Paola Carpio O, Angie Fernández L.	Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral	Disminuir el estrés laboral del personal administrativo.	se mostró la existencia de diferencias significativas del programa de actividades físicas en el grupo intervenido.	estrés, personal administrativo, ejercicios físicos
2013	Akanji Babatunde	Occupational stress: a review on conceptualizations, causes and cure	To provide a general review of some of the challenges of occupational stress	Stress curative measures helped managers to understand the importance of providing effective stress management interventions that can enhance employee well-being and their productivity	occupational stress, workplace well-being, stress, stress management interventions
2004	Glomb, Kammeyer-Mueller & Rotundo	Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials.	Examining what is the relationship between emotional labor demands and wages	Results showed that levels of emotional labor demands are associated with wage	emotional labor
2013	Mi Mi Park and Suk Jung Han	Relations of Job Satisfaction with Emotional Labor, Job Stress, and Personal Resources in Home Healthcare Nurses	Identify effects of emotional labor, job stress and personal resources.	Positive correlations among emotional labor, job stress, personal resources and job satisfaction.	home care services, stress, job satisfaction
2012	Morten Wahrendorf, Grace Sembajwe, Marie Zins, Lisa Berkman, Marcel Goldberg, Johannes Siegrist	Long-term effects of psychosocial work stress in midlife on health functioning after labor market exit- results from the GAZEL study	To study long-term effects of psychosocial work stress related to the performance labor	Consistent effects were showed of between work stress models and physical health functioning during retirement were observed.	Gazel, health functioning, long-term effects, work stress
2002	Young A Oh, Myung Sun Lee and Kyung Yong Rhee	Relationship between Manufacturing Workers' Job Conditions and Stress	to provide basic data for health education and management for industrial workers 'health promotion.	Among those factors which influence mental stress, the primary factor were humidity, age, sexual discrimination, the degree of a job control, safety of the working place and degree of social support	physical stress, mental stress, working conditions, physical stress, mental stress, working conditions