



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral en el sector salud en Latinoamérica: Una revisión  
sistemática**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología**

**AUTORAS:**

Meléndez Mariños, Katherine Jazmín (ORCID: 0000-0002-0830-3458)

Rodas Ulloa, Doris Verónica (ORCID: 0000-0001-6359-1299)

**ASESORA:**

Vera Calmet, Velia Graciela (ORCID: 0000-0003-0170-6067)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ  
2020

## DEDICATORIA

Con mucho amor a mis padres, Gracias a mi padre *Tito Rodas Palacios*, por su esfuerzo y dedicación Gracias a mi madre *Raquel Ulloa Siccha*, por su ternura y comprensión, este pequeño logro es por ustedes y para ustedes.

Dedicar este logro a mi pequeño niño *Tito Gabriel Cuellar Rodas* que fue mi inspiración que a pesar de ser aun pequeñito me brinda lecciones de vida a diario, lo cual me motiva a seguir desarrollándome como persona y profesional.

***Doris Verónica Rodas Ulloa***

Dedico el éxito de esta meta a mi familia *Meléndez Mariños* por su apoyo incondicional y su permanencia a lo largo de cada paso dado para que esta meta se cumpla.

**Jazmín Meléndez Mariños**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos principalmente a *Dios*, por siempre estar con nosotras derramándonos tus bendiciones, permitiéndonos realizar uno de nuestros más grande sueños.

A nuestros padres, quienes siempre nos han dado fuerzas para seguir adelante y con sus sacrificios han logrado que tengamos una carrera profesional. A todas aquellas personas que de una y otra manera han contribuido en nuestro desarrollo como futuros profesionales.

A nuestra asesora Dr. Vera Calmet Velia Graciela, quien tuvo la gentileza, la paciencia y el amor de asesorarnos en el desarrollo de nuestra tesis, con su experiencia y conocimiento supo guiarnos y apoyarnos semana tras semana.

A todos nuestros docentes de la Universidad César Vallejo por todo el conocimiento impartido durante nuestra experiencia universitaria, forjando así la base de nuestra formación profesional.

**Las autoras.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>Índice de Contenidos</b> .....	iv
<b>Índice Tablas</b> .....	v
<b>Índice de Gráficos</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEORICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Población y muestra .....	11
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.4. Procedimientos.....	12
3.5. Aspectos éticos .....	13
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	14
TABLA 1: FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL .....	15
TABLA 2: FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL.....	19
TABLA 3: FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL .....	22
TABLA 4: CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL.....	25
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	28
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	33
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	34
<b>REFERENCIAS</b> .....	35
<b>ANEXOS</b> .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL.....	15
TABLA 2: FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL.....	19
Tabla 2.1:FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	20
Tabla 2.2:FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	21
TABLA 3:FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL.....	22
TABLA 3.1:FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	23
TABLA 3.2:FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	24
TABLA 4:CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL.....	25
TABLA 4.1:CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	26
TABLA 4.2:CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL (continuación) .....	27

## Índice de Gráficos

<b>Figura 1:</b> Diagrama De Selección De Los Artículos De Investigación Encontrados .....	14
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal revisar los factores que generan el estrés laboral desde un estudio de revisión sistemática; para ello se analizaron 22 artículos científicos, obtenidos de la búsqueda en las bases de datos como Scopus, Redalyc, Scielo y Sciencedirect; entre los años 2010 y 2020. Mediante la utilización del análisis documental se logró concluir que los factores más frecuentes y evidentes que generan estrés laboral es ser mujer, estar casada, tener hijos, realización personal, condiciones organizacionales, rol principal que desempeña dentro de la empresa, población a la que atiende (adultos). En consecuencia se refleja que los factores demográficos, psicológicos y condiciones laborales se encuentran relacionados para generar estrés laboral en trabajadores que laboran en el sector salud.

**Palabras Clave:** Estrés Laboral; Sector Salud; Síndrome de Burnout

## ABSTRACT

The main objective of this research was to review the factors that generate work stress from a systematic review study; For this, 22 scientific articles were analyzed, obtained from searching databases such as Scopus, Redalyc, Scielo and Sciencedirect; between 2010 and 2020. Through the use of documentary analysis, it was possible to conclude that the most frequent and obvious factors that generate work stress are being a woman, being married, having children, personal fulfillment, organizational conditions, the main role that she plays within the company, population served (adults). Consequently, it is reflected that demographic, psychological factors and working conditions are related to generate work stress in workers who work in the health sector.

**Keywords:** Work Stress; Health sector; Burnout syndrome



## I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un problema psicosocial que afecta al ser humano de manera psicológica y física, sin considerar la edad o estatus social; esto tiene efectos en los diferentes ámbitos de relación del ser humano, sin embargo al presentarse estrés en el contexto laboral, se genera una disminución en la productividad, exponiendo al trabajador a generar angustia e irritabilidad, ocasionando un clima organizacional inadecuado e insoportable para laborar con tranquilidad y efectividad. (Organización Mundial de la Salud. 2016)

Por otro lado, el estrés laboral se presenta en el personal de salud como cansancio físico, mental y emocional, a causan de varios cambios significantes que surgen a partir de la época y globalización, como el ritmo de vida acelerada, mayor demanda en competencias técnicas y constante variación de metas, objetivos y estrategias propias del profesional. Es por ello que existe mayor incidencia y efecto en la población de personal de salud, el cual afecta tanto al médico o enfermera como al paciente que depende de los cuidados que este le brinda. (García & Gil, 2016)

Londoño, (2019) manifiesta que los factores que influyen para aflorar el estrés, tienen relación con el contexto social, es decir factores intrapersonales, los cuales se ven afectados con la realidad o problemática actual que atraviesa la sociedad; es decir que la sociedad atraviesa por diversos cambios, los cuales repercuten en el estilo de vida de cada persona. Además otro factor influyente para el estrés son las condiciones extra personales que tienen relación con la cultura y clima que brinda la organización para todos sus trabajadores, es por ello que cada organización debe velar por resguardar la integridad de cada colaborador; es decir el empleador debe preocuparse de la productividad de su empresa, sin olvidar que labora con seres humanos, es por ello que el sentido humano no debe perderse por más elevado que sea el cargo.

A nivel de Latinoamérica los estudios e investigaciones acerca del estrés laboral han sido pocos o escasos, sin embargo en el dos mil dieciséis el ministerio de trabajo observó el estudio realizado en Chile, el cual muestra que los trabajadores que obtienen un salario promedio – alto, y se encuentran en un entorno con factores estresores, son propensos a padecer alguna alteración en la psique, como

ansiedad y depresión. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) presenta que el 60% de talentos o trabajadores se pierden o se retiran del centro laboral a causa del estrés. (Mejía et al. 2019)

Así mismo, en una investigación realizada por la OIT se evidencia que en Latinoamérica, la problemática de los profesionales del sector que sufren del fenómeno llamado estrés, es la aceptación. Asimismo que tienen una enfermedad que afecta a su organismo y psique, sin embargo esto es causado por el entorno organizacional y condiciones laborales, ya que en la mayoría de los países el personal sanitario está posicionado entre uno de los profesionales peores pagados. Dejando de lado que la profesión de un médico es muy importante y requiere de gran sacrificio para lograr culminar los estudios, ejercer como un profesional con ética y sentido humano. Por tales motivos es relevante realizar el estudio de las investigaciones a través del tiempo sobre el estrés laboral en este sector, para analizar las causas variantes o similares, con la finalidad de poder aportar con el conocimiento, mediante ello las autoridades de los centros de salud y representantes del sector salud en los países, se hagan presentes con medidas preventivas en son de salvaguardar la vida e integridad de todo personal sanitario. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Ante la problemática mencionada se plantea la pregunta ¿Qué factores generan estrés en los trabajadores del sector salud según los artículos de investigación revisados?

Es por ello que el presente estudio se justifica a nivel teórico, ya que tiene como finalidad consolidar las investigaciones realizadas a través de los años, descubriendo y exponiendo la evolución del fenómeno social conocido como estrés, en el contexto laboral; mostrando el cambio de concepto que este ha tenido en el transcurso de los años.

Así mismo, a nivel metodológico nos permitirá identificar los diferentes tipos y diseños utilizados para estudiar el fenómeno del estrés dentro del contexto laboral, generando con esto un mayor conocimiento sobre las formas más eficaces de estudiar el estrés en las que se estudia el estrés y como está influye en el contexto laboral

Por otro lado, el presente estudio tendrá un impacto positivo en la sociedad, ya que dará a conocer a la población cuales son los detonantes y las causas más frecuentes que genera estrés laboral.; así mismo las organizaciones al conocer dicha información podrán planificar estrategias de prevención, con el fin de disminuir y prevenir dicho fenómeno social.

Todo ello nos permite plantearnos como objetivo general: Revisar los factores que generan el estrés laboral según los artículos de investigación revisados. Así mismo como objetivos específicos se tiene: Identificar los factores sociodemográficos que podrían estar relacionados con el estrés laboral, así también establecer los factores psicológicos que desencadenan el estrés laboral. Por último, Identificar las condiciones laborales que influyen en el surgimiento del estrés en el contexto laboral.

## II. MARCO TEORICO

Los estudios en revisión sistemática acerca del estrés laboral han sido muy limitados, sin embargo dentro de ellos se encontró como antecedente la investigación denominada “Síndrome de Burnout en población mexicana”, la cual analizó a 64 artículos, llegando al resultado que el 90% de los estudios fueron de diseño observacional transversal, orientado a profesionales de salud como médicos y enfermeras, delimitando el estudio del fenómeno en un campo y ocupación específica. Además de ello menciona que el síndrome de Burnout se encuentra asociado a múltiples variables demográficas, laborales, personales, de salud y de rendimiento en la población mexicana, entre ellas las más resaltantes son: la edad, el sexo, la antigüedad, el estado civil y la escolaridad, todos ellos son factores demográficos, ahora los factores sobre condiciones laborales son: la especialidad médica, número de horas de trabajo (jornada laboral), sobrecarga de trabajo, las condiciones físicas del ambiente de laboral, la interacción social, la naturaleza del trabajo, el puesto, el sistema de trabajo y el número de pacientes que se atiende al día. Entre otros factores se identificó a los extra organizacionales, que involucran al número de hijos, relación con la pareja, y exigencias del hogar. (Juárez et al. 2014)

Así mismo, un estudio denominado “Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”, en el cual se muestra un análisis de 89 artículos de investigaciones, que dieron como resultado que los estudios se realizaron con teoría e instrumentos, sin considerar los procesos de trabajo propios del contexto latinoamericano. Sin embargo dentro de los modelos mencionado, el más resaltante es el Modelo Multidimensional expuesto por Maslach y Jackson, así mismo se encuentra el Modelo Existencial de Pines, el cual es aborda el fenómeno desde el Tedium, este presenta al síndrome del quemado por el trabajo en cuatro dimensiones; ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Por otro lado el estudio le brinda mayor relevancia a los factores relacionados con el contexto laboral o condiciones laborales, como la cultura organizacional que requiere una interrelación entre la economía, la sociología, la antropología, la filosofía, la biología y epidemiología. (Díaz & Gómez, 2016)

Es por ello que para conocer más acerca de la variable y fenómeno social conocido como estrés en el contexto laboral, indagamos su evolución en el tiempo, descubriendo que en 1926 un joven austriaco estudiante de medicina detectó que los pacientes que atendía presentaban los mismos síntomas (cansancio, pérdida de apetito, peso y astenia) a lo cual lo denominó como el síndrome de estar enfermo. Años más tarde y luego de algunas especialidades prosiguió con su investigación, realizando diversos experimentos, con adrenalina y noradrenalina, lo cual tenía alteraciones en el organismo de los pacientes, a esto lo llamó estrés biológico. Pero con el paso del tiempo se dio cuenta que este síndrome no solo se activaba con un estímulo físico, sino con factores psicológicos como las demandas de la sociedad que obligaban al hombre a adaptarse o sufrir la marginación. Descubierta esto, se toma al síndrome como un fenómeno psicológico. (Morales & Hidalgo, 2015).

Así mismo, Acabal (2014) considera al estrés como una patología proveniente del aumento en la actividad muscular, la cual es manifestada cuando el individuo experimenta situaciones de tensión o preocupación extrema, ocasionando el origen de patologías a nivel agudo. Por otro lado, en la actualidad en pleno siglo 21, existen muchas dificultades para definir con exactitud al estrés laboral, porque las causas que generan un síndrome son diversas, más aun si se encuentra relacionado con varias enfermedades; sin embargo los colaboradores de la Organización Mundial de la Salud lo definen como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción, ante determinada demanda del ambiente. (OMS, 2016).

El estrés en bajos niveles es estimulante y saludable para el ser humano, a esto se le denomina como eutrés, el cual ayuda a realizar actividades de forma eficiente y eficaz; pero en niveles extremos puede ser crónico, llevando a un deterioro en la salud de la persona que lo padezca, a ello se le llama distres. (García et al. 2018). Es por ello que los altos niveles del padecimiento de estrés presentan consecuencias físicas, emocionales y psicológicas, alterando el desempeño laboral como intranquilidad, nerviosidad, impaciencia, desconfianza, angustia, disgusto, bajo rendimiento al momento de pensar y alteraciones en sus estados de ánimo. (Russek, 2017)

Así mismo, los síntomas del estrés se presentan de manera física como jaquecas, gastritis, taquicardia pérdida de cabello aumento en la presión arterial, entre otras que difiere por resistencia y fortaleza del individuo; así mismo están los síntomas psicológicos, que dificultan la capacidad de concentración, toma de decisiones, y aumenta la aparición de ansiedad, generando irritabilidad y disminución en la autoestima, llevando a una depresión. (García & Gil, 2016)

Por otro lado, el estrés laboral tiene diversos factores, entre ellos tenemos; al conflicto de roles, en el cual se genera por una mala descripción de puesto, delimitando las funciones y responsabilidades de cada trabajador, además del sentimiento individualizado, es decir que no existe la capacidad del trabajo en equipo. Otro factor es la ambigüedad de rol, en donde el trabajador lleva realizando sus funciones por muchos años y cuando se encuentra en una actualización de proceso, no sabe cómo realizarlo, porque la empresa no capacitó y renovó el MOF. Así mismo otro de los factores influyentes es la sobrecarga de rol, en el cual se le exige al trabajador realizar funciones de dos cargos a más; generalmente esto se evidencia cuando el jefe no confía en su equipo y prefiere realizar todo el trabajo solo, ejecutando funciones de hasta 5 colaboradores. (Abanto, 2014)

Estos son los 3 principales factores, sin embargo existen otros, como los recursos inadecuados, en los cuales se manifiesta la exposición del personal, en el cual frente a un rol de riesgo, no se le brinda los materiales de seguridad, generando tensión durante la realización de su función. Así mismo se identifica como factor al clima laboral; donde se encuentra un ambiente hostil entre los trabajadores, no existe respeto en las relaciones entre iguales y de subordinados hacia sus jefes. (Alva, 2015)

Además de los factores organizacionales existen los factores sociales, e individuales; los cuales manifiestan que la familia y amigos son un soporte muy importante para salir del estrés; mediante la interacción con ellos, libera tensión y con ello se plantea estrategias para afrontar los problemas que puedan suscitar en el trabajo, sin embargo, sí en lugar de darle apoyo, existen problemas en el hogar, entonces este se convierte en un factor detonante a cronificar el estrés. Por otro lado dentro del factor individual, se refleja la fortaleza mental de la persona,

mediante la capacidad de afrontar la frustración y trabajar bajo presión. (Alves, 2016)

Por otro lado, Legarra identifica a dos tipos de estresores, el primero, son los problemas psicosociales y el como la persona percibe dichos problemas y dificultades, tomando un rol fundamental la tolerancia a la frustración que la persona posea, ya que en este caso un estímulo no será el causante directo de la respuesta, sino que el estrés surgirá por el contexto donde se encuentra el individuo y la importancia que le brinde a los acontecimientos que pasen. Como estresor se considera al aspecto biológico, porque una alteración genética en los bioquímicos, genera que el sujeto este predispuesto a padecer de estrés. Es decir que al menor estímulo, se va a generar estrés. (Legarra, 2014)

El estrés laboral es un causante exponencial a generar una disminución considerable en el desempeño de los trabajadores, es por ello que las organizaciones están a la vanguardia de poder generar en lo posible, ambientes adecuados en sus empresas, brindando seguridad y un sentimiento de valor a la labor que cada trabajador realiza. (Osorio, 2016). Así mismo, las personas más vulnerables de sufrir de estrés laboral, son aquellas personas que pertenecen al sector salud, por ser una de las profesiones peores pagadas, sin contemplar las condiciones que ponen en riesgo la salud físico y mental de los médicos y enfermeras como las condiciones labores, el medio donde trabajan y su interrelación constante con pacientes que sufren de diversas enfermedades de índole biológico y psicológico. (OIT, 2016)

El afrontamiento al estrés se define como el enfoque de abordar las demandas internas y externas. El modelo basado en la perspectiva cognitiva, clasifica dos dimensiones de afrontamiento, el primero está centrado en el problema, el cual tiene como objetivo estimulando cambios en el entorno del individuo, fomentando la capacidad de control y modificación de situaciones estresantes; el segundo se centra en la emoción y tiene como objetivo disminuir el malestar emocional del individuo, mediante actitudes determinantes y de conciencia, utilizándolo cuando se identifica necesidad. (Bastos et al. 2015)

Por otro lado, según la literatura, se observan tres diferentes acepciones asignadas al estrés laboral: estrés laboral, estrés ocupacional y el estrés organizacional. Se considera al estrés laboral como las reacciones del trabajador frente a presiones laborales, que se generan cuando el trabajador no tiene los conocimientos y capacidades para realizar dicha función encomendada por el empleador, esto se extiende cuando existe limitaciones en el control de la forma en que cumple con las funciones. (Patlán, 2019)

El estrés ocupacional es originado por las características del puesto de trabajo, las cuales presionan al trabajador dependiendo de las funciones que este deba realizar. Así mismo, el estrés organizacional, está relacionado al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo las cuales provocan un deterioro en la salud del trabajador, en el ámbito fisiológico, psicológica, emocional y conductual. La diferencia entre las tres acepciones radica en que el estrés laboral es la reacción ante exigencias y demandas; el estrés ocupacional es el resultado de las características del puesto laboral y el estrés organizacional es la respuesta a un conjunto de situaciones que la organización genera. (Patlán, 2019)

El síndrome de Burnout o también conocido como el quemarse por trabajo, presentan ciertos patrones en el trabajador, como la baja productividad y ánimo, baja autoestima, hasta el suicidio, es por ello que la doctora Maslach inicia con su investigación, encontrando condiciones particulares en los trabajadores que lo padecen. (Lima & Alchieri, 2014)

En base a las observaciones de Maslach, se manifiesta que el síndrome de Burnout está asociado a condiciones de trabajo, relacionado con la carga emocional y el tiempo de la jornada laboral, por otro lado, alega que el aspecto personal del trabajador que involucra a su familia y sus amigos, se convierten en un sustento para amortiguar los efectos del síndrome. (Silva & Alchieri, 2014)

Chávez (2016) menciona que desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout es tridimensional, el cual incluye al Agotamiento emocional, relacionado con la disminución del estado de ánimo en el trabajador con sus compañeros de trabajo, presentando dificultades en la interacción con estos mismo, esto generado por un ambiente hostil o competitivo negativamente en el entorno. Así mismo



tenemos la dimensión de Despersonalización, el cual se evidencia por el origen de insensibilidad, cinismo, sentimientos y actitudes negativos, esto dirigido al personal a cargo con el trabajador o con sus compañeros. Por ultima dimensión tenemos la Falta de realización personal, la cual se caracteriza por el sentimiento de inferioridad por parte del trabajador en lo referente a su labor, puesto que presenta sentimientos de incompetencia, es decir que las tareas que debe realizar superan sus capacidades y logra proseguir satisfactoriamente. Esto se convierte rápidamente en una baja autoestima, el cual no le permitirá postular a un cargo mayor y realizar su línea de carrera.

Rivera et al. (2019) exponen cinco factores que disminuyen el síndrome de Burnout. El primero es la edad y los años de experiencia profesional, debido a que el conocimiento obtenido en el campo laboral te otorga seguridad en la realización de tus funciones, disminuyendo la aparición del síndrome. Segunda tenemos a la Posesión de estrategias adecuadas para anejar eficazmente el estrés y situaciones conflictivas, dentro de estas estrategias tenemos ciertas capacidades, como el trabajar bajo presión y la resiliencia, dichas capacidades ayudan a la creación de estrategias como la administración del tiempo, las pausas productivas o activas para salir de la rutina y el brindarle un porcentaje igual de importancia a todas las áreas de su vida.

Por otro lado, existen factores demográficos que participan en la aparición del estrés laboral, tales como la edad, el ingreso económico, el género de los individuos estado civil, religión, clase social, raza y contexto político, social y económico del país donde vive cada profesional. De esta manera el ambiente donde se desenvuelven los médicos y enfermeras, también son elementos de influencia para el surgimiento de estrés laboral, porque las condiciones y cambios que existan en el país, afecta a todos sus ciudadanos, modificando la economía, la política y normas legales sobre las condiciones laborales. (López, 2020)

La capacidad para aceptar y analizar los problemas en el desempeño profesional, en lugar de negarlos; es el tercer factor, porque te muestra que el problema crece si es ignorado, es mejor aceptar la existencia de la problemática y afrontarlo en el momento que se suscita, de esta manera no le genera una sobre carga al trabajador; por lo cual le permitiría estar concentrado totalmente en sus actividades

laborales. Por último tenemos la Tolerancia a la frustración, está es una capacidad que la mayoría de trabajadores deberían tener, porque el tolerar que todas las actividades que realices no te saldrán a la perfección, ayuda a disminuir la tensión y estrés cuando esto no resulta como se espera, despejando tu mente para analizar más oportunidades de como reivindicarte y volver a intentarlo. (Rivera et al.2019)

Las consecuencias del estrés laboral y el síndrome Burnout o síndrome del quemado, tienen ciertas diferencias, ya que el estrés laboral ocasiona cambios físicos, emocionales y psicológicos más estables y duraderos, los cuales afectan no solo a la persona que lo padece sino también a su entorno, generando una pérdida en el nivel de producción de la organización a la cual el trabajador pertenece. (Izquierdo, 2016)

Sin embargo las consecuencia del Síndrome del quemado, genera un desarrollo en el deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal; entre los más frecuentes tenemos el efecto psicosomático, como cansancio, agotamiento, cefaleas, fatiga crónica, asma y pérdida de peso; efecto conductual referente al absentismo laboral, cambios bruscos de humor y conductas hiperactivas o agresivas; Así mismo tenemos al efecto emocional, relacionado con la disforia, impotencia, depresión y culpabilidad; por ultimo tenemos el efecto social, vinculado con actitudes negativas hacia la vida, disminuyendo su calidad de vida, generando problemas con sus familiares, pareja y amigos. (Lombardi & Padrón, 2016)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio será de tipo teórica, debido que se obtendrá diversos conocimientos sin la aplicación de algún instrumento. (Ato et al. 2013).

La investigación se basó en el diseño de revisión sistemática, es por ello que la población o unidades de estudio no son personas o unidades administrativas, sino trabajos originales que tengan un objetivo en común, al igual que la variable de estudio; es por ello que no se realizará ningún proceso estadístico para la obtención de los resultados. (Ato et al. 2013).

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

En el presente estudio la población está conformada por diferentes artículos de investigación de índole cuantitativa que presenten un instrumento válido y confiable, de fuentes con reconocimiento internacional, sobre la variable en estudio.

##### Muestra

La muestra está compuesta por 22 artículos, los cuales fueron seleccionados de 145 investigaciones, porque cumplieron con los criterios que definieron las autoras, los cuales son los siguientes: artículos científicos sobre el tema de acoso laboral, recopilado de las diferentes bases de datos como: Redalyc, Scielo, Scopus, ScienceDirect, escritos en español e inglés, entre los años 2010 – 2020 y en sus palabras claves mencionaban estrés laboral o síndrome de Burnout.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Análisis Documental

La técnica empleada en el estudio, fue el análisis documental, la cual tuvo como finalidad la recopilación, análisis, descripción de diferentes investigaciones, representándolas unificada y sistemáticamente, para facilitar la comprensión del estudio evolutivo de una variable a través del tiempo. (Ortega et al. 2015)

#### Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue la lista de cotejo, por tener la modalidad de evaluación, y comprender diferentes criterios, que son establecidos por el autor. El principal objetivo de este instrumento fue evaluar contenidos procedimentales actitudinales, donde se pretende evaluar el documento e identificar el nivel de calidad y riqueza de conocimientos. (Pérez, 2018).

### 3.4. Procedimientos

Para el desarrollo de este estudio, se revisaron las bases de datos Redalyc, Scielo, Redib, Sciencedirect etc; en donde se utilizó los términos de estrés laboral o síndrome de Burnout, cansancio emocional; work stress or burnout syndrome, emotional exhaustion; se utilizó artículos con redacción en español e inglés, que fueron publicados entre los años 2010 a 2020 y las pruebas utilizadas contaron con validez y confiabilidad. Una vez seleccionados se vació en la lista de cotejo, donde se determinó la rigurosidad del artículo; a partir de ello se realizó el análisis documental de los artículos relacionados.

### 3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos:

Primero, los investigadores asegurarán no haber realizado ninguna modificación en los datos encontrados en cada estudio revisado.

Segundo, los autores mostrarán su ética en relación al plagio o auto plagio, realizando citas y referencias en toda la investigación según las normas establecidas, resaltando el aporte de los autores en los estudios utilizados en esta investigación.

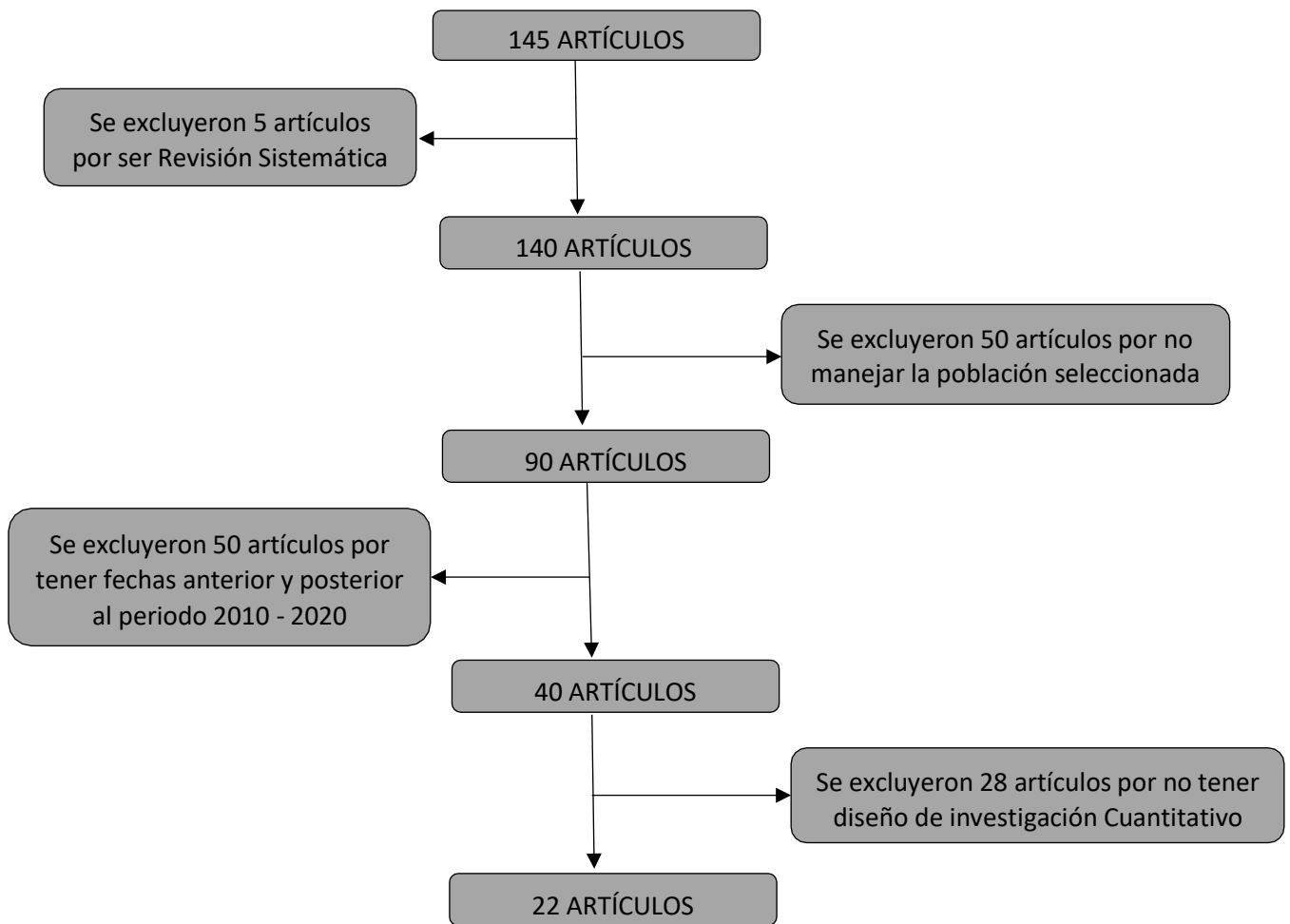
Tercero, con respecto a la responsabilidad científica, manifestarán que toda la información obtenida, fue mediante fuentes confiables de reconocimiento internacional.

Cuarto, en referencia a la manipulación de resultados de la presente investigación, los autores presentarán que existe conflictos de interés por lo cual no cabe la posibilidad de dicho acto. (American Psychological Association APA, 2020)

#### IV. RESULTADOS

**Figura 1:**

*Diagrama De Selección De Los Artículos De Investigación Encontrados*



En la figura 1, se evidencia que se recolectaron 145 artículos entre las bases de datos de revistas científicas, de las cuales 5 artículos fueron excluidos por presentar una metodología de Revisión Sistemática; luego por evidenciar diferente población a la que tiene la presente investigación, se excluyeron 50 artículos, posteriormente 50 artículos más fueron excluidos por estar fuera del rango previsto entre el 2010 y el 2020; Por último, se excluyeron 28 artículos por presentar un diseño de estudio diferente al cuantitativo. Es por el ello que la muestra está conformada por 22 artículos.

**TABLA 1:****FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL**

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
León, et al. 2017	Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz	Ser mujer, estar casada, tener de dos a tres hijos y estar en el turno matutino.
Yslado, et al. 2019	Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Ser mujer, la edad (50 a 60 años), estar casada.
Sarsosa et al. 2017	Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia	Prevalencia de cefalea, diversos malestares del sistema músculoesquelético del sistema digestivo, agotamiento y tensión.
Arrogante et al. 2019	Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar	La negativa en la salud física y mental.
Rodríguez, et al.2020	Estilo de vida y burnout en residentes y urólogos jóvenes	El sexo (hombre), estado actual (residente), estado civil (casado).
Torre, et al. 2018	Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina	Género (femenino), Edad (31 - 35), Grado académico (licenciatura), Rol Principal (asistencial), Población a la que Atiende (Adultos).
Vidal de la Fuente, et al. 2020	Evaluation of mental health and occupational stress in Mexican medical residents	Ser mujer, sufrir de discriminación, presentar tratamiento psiquiátrico o haber presentado previos trastornos psiquiátricos.
Hernández, et al. 2012	Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos	Sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, y apoyo institucional.

**Tabla 1.1****FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación)**

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
Delgado, et al. 2011	Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos del Paraguay durante el año 2010	Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.
Álvarez, et al. 2010	Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de un hospital pediátrico en el Estado de Sonora	Cansancio emocional, despersonalización y ausencia de logros o falta de realización personal.
Bareño, et al. 2010	Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Docentes de Enfermería, Medellín -Colombia 2008	Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal.
Athié, et al. 2016	Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México	Desgaste emocional, baja realización personal y despersonalización.
Arias, et al. 2017	Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa	Desgaste emocional, baja realización personal y despersonalización.
Georgina et al. 2019	Burnout en el servicio de emergencia de un hospital	Agotamiento emocional, despersonalización, baja realización; prevalencia de cefalea, diversos malestares del sistema músculo esquelético del sistema digestivo, agotamiento y tensión.
Tyrone, et al. 2016	Estrés laboral en médicos residentes de los hospitales públicos de Managua, Nicaragua, abril a mayo 2016	Estar entre las edades de 25 a 29 y ser mujer estar casada.



**Tabla 1.2.****FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación)**

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
Rivera, et al. 2016	Validación de los cuestionarios CVP-35 y MBI-HSS para calidad de vida profesional y burnout en residentes	Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización.
Lucrecia, et al. 2017	Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital	Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
Vilá, et al. 2014	Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria	Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización.
Fabián, et al. 2016	Validación de Burnout screening inventory en personal de formación del área de la salud	Emocional, despersonalización y rendimiento.
Balcázar, et al. 2015	Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de un hospital de Mérida, Yucatán, México	Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización Personal.
Mendoza, et al. 2019	Smartphones y uso de redes sociales: incidencia en el burnout en médicos residentes	Agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.
Chavarría, et al. 2016	Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México	Despersonalización; supervisión; condiciones organizacionales; preocupaciones profesionales; falta de reconocimiento profesional.

La tabla 1 evidencia que los factores asociados al estrés laboral son: Ser mujer, estar casada, tener hijos, estar en el turno matutino, la edad (25 a 60 años), prevalencia de cefalea, diversos malestares del sistema músculo esquelético y sistema digestivo, agotamiento, tensión, problemas en la salud física y mental; sexo (hombre), Grado académico, Rol Principal que desempeña dentro de la empresa, Población a la que

Atiende (Adultos), sufrir de discriminación, presentar tratamiento psiquiátrico o haber presentado previos trastornos psiquiátricos; sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo, retribución y apoyo institucional; cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Supervisión; condiciones organizacionales; preocupaciones profesionales; falta de reconocimiento profesional.

**TABLA 2:****FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL**

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
León, et al. 2017	Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz	Sector de Unidad de Cuidados Intensivo país México.
Yslado, et al. 2019	Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Hospitales (2) del MINSA de Chimbote, país Perú
Sarsosa et al. 2017	Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia	Clínicas de nivel III de la ciudad de Cali. País Colombia
Arrogante et al. 2019	Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar	Hospital, sector de Unidad de Cuidados Intensivo país Madrid.
Rodríguez, et al.2020	Estilo de vida y burnout en residentes y urólogos Jóvenes	Países europeos. Residentes de urología y urólogos jóvenes
Torre, et al. 2018	Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina	Hospital, sector de Unidad de Cuidados Intensivo país Argentina.
Vidal de la Fuente, et al. 2020	Evaluation of mental health and occupational stress in Mexican medical residents	Hospitales de alta especialidad, país México
Hernández, et al. 2012	Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos	Instituciones hospitalarias públicas Mexicanas del distrito Federal.

**Tabla 2.1:****FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL***(continuación)*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
Delgado, et al. 2011	Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos anesthesiólogos del Paraguay durante el año 2010	Hospital de Clínicas, Instituto de Previsión Social y Hospital Nacional de Itauguá, médicos anesthesiólogos especialistas y médicos residentes de anesthesiología del Paraguay
Álvarez, et al. 2010	Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de un hospital pediátrico en el Estado de Sonora	Hospital HIES, país Mexico.
Bareño, et al. 2010	Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Docentes de Enfermería, Medellín -Colombia 2008	Instituciones educativas de medellín
Athié, et al. 2016	Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México	Hospital General de México
Arias, et al. 2017	Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa	Hospitales y postas de salud de la ciudad de Arequipa. Perú
Georgina et al. 2019	Burnout en el servicio de emergencia de un hospital	Hospital unidad de emergencias. Cuzco - Perú
Tyrone, et al. 2016	Estrés laboral en médicos residentes de los hospitales públicos de Managua, Nicaragua, abril a mayo 2016	Hospitales públicos de Managua -Nicaragua
Rivera, et al. 2016	Validación de los cuestionarios CVP-35 y MBI-HSS para calidad de vida profesional y burnout en residentes	ISSSTE nacional. México
Lucrecia, et al. 2017	Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital	Hospital, área de pediatría. México

**Tabla 2.2:**

*FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL*  
 (continuación)

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS</b>
Vilá, et al. 2014	Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria	Equipos de Atención Primaria (EAP) ciudad de Barcelona. España
Fabián, et al. 2016	Validación de Burnout screening inventory en personal de formación del área de la salud	Áreas de formación de la salud. México
Balcázar, et al. 2015	Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de un hospital de Mérida, Yucatán, México	Hospital de Mérida. Yucatán - México
Mendoza, et al. 2019	Smartphones y uso de redes sociales: incidencia en el burnout en médicos residentes	Facultades de medicina asociadas a la Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina. México
Chavarría, et al. 2016	Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México	Hospital de 2.º nivel. México

La tabla 2 muestra que los factores sociodemográficos asociados al estrés laboral son: el área donde el trabajador se encuentra desempeñándose, el ambiente laboral, además del contexto político, económico y social de su país donde la totalidad se encuentra ubicado en Latinoamérica; y su centro de labores son hospitales o centros de salud.

**TABLA 3:***FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>FACTORES PSICOLOGICOS</b>
León, et al. 2017	Prueba Psicológica de Perfil de Estrés de Kenneth M Nowack	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Yslado, et al. 2019	inventario de burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Sarsosa et al. 2017	Cuestionario del estrés	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Arrogante et al. 2019	Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey, Short Form-12 Health Survey, Satisfaction With Life Scale, Positive and Negative Affect Schedule y Psychological Well-Being Scales.	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Rodríguez, et al.2020	Cuestionario de estilo de vida de residentes y jóvenes urólogos en Europa.	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Torre, et al. 2018	"Encuesta de Índice de Burnout de Maslach, adaptada y validada por Gil-Monte al castellano"	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Vidal de la Fuente, et al. 2020	Instrumento de estrés laboral para médicos	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Hernández, et al. 2012	Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Delgado, et al. 2011	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), versión HSS (Human Services Survey) en español (11,12).	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.

**TABLA 3.1:***FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación)*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>FACTORES PSICOLOGICOS</b>
Álvarez, et al. 2010	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Bareño, et al. 2010	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Athié, et al. 2016	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Arias, et al. 2017	Inventario de Burnout de Maslach	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Georgina et al. 2019	Inventario de Maslach	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Tyrone, et al. 2016	Cuestionario de Wolfgang	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Rivera, et al. 2016	Cuestionario CVP-35; Inventario MBI-HSS	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Lucrecia, et al. 2017	Cuestionario validado de Maslach Bournout Inventory (MBI)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Vilá, et al. 2014	Cuestionario MBI; Cuestionario sobre trabajo en equipo	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Fabián, et al. 2016	Test de BSI	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Balcázar, et al. 2015	Test de Maslash Burnout Inventory (MBI)	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.

**TABLA 3.2:***FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL (continuación)*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>FACTORES PSICOLOGICOS</b>
Mendoza, et al. 2019	Maslach Burnout Inventory.	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.
Chavarría, et al. 2016	Cuestionario CBP-R	Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo - familia.

La tabla 3 presenta los factores psicológicos asociados al estrés laboral, los cuales son: Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo – familia, lo cual se relaciona a la sacrificada labor de los profesionales en la salud, que su tiempo de trabajo excede las 8 horas, tomando el tiempo que debería dedicarle a su persona y seres queridos, sin embargo por la demanda de pacientes se crea la necesidad que el sistema continúe, esto ocasiona que las mujeres en su gran mayoría estén expuestas a padecer de estrés laboral debido al apego más fuerte que existe con su familia; pero también existe un porcentaje de hombres que tienen una conexión muy fuerte con su familia, es por ello que en algunos casos están igual de expuestos que las mujeres.



**TABLA 4:****CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL**

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL ESTRÉS LABORAL</b>
León, et al. 2017	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.
Yslado, et al. 2019	Correlacional - Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Sarsosa et al. 2017	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Arrogante et al. 2019	Correlacional - Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Rodríguez, et al.2020	Correlacional	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Torre, et al. 2018	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Vidal de la Fuente, et al. 2020	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Hernández, et al. 2012	Cuantitativo - Descriptivo	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Delgado, et al. 2011	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente

**TABLA 4.1:***CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL (continuación)*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL ESTRÉS LABORAL</b>
Álvarez, et al. 2010	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Bareño, et al. 2010	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Athié, et al. 2016	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Arias, et al. 2017	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Georgina et al. 2019	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Tyrone, et al. 2016	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Rivera, et al. 2016	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Lucrecia, et al. 2017	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Vilá, et al. 2014	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Fabián, et al. 2016	Cuantitativa - Descriptivo	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente

**TABLA 4.2:***CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL (continuación)*

<b>AUTOR Y AÑO</b>	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>CONDICIONES LABORALES QUE FAVORECEN EL ESTRÉS LABORAL</b>
Balcázar, et al. 2015	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Mendoza, et al. 2019	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente
Chavarría, et al. 2016	Transversal	Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente

La tabla 4 evidencia que el Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficientemente sus funciones, son las condiciones laborales las cuales se encuentran asociados al estrés laboral, refiriendo que estos factores están en responsabilidad del empleador, el cual debe buscar el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores mediante diferentes estrategias con la finalidad de mantener el talento humano en la organización.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio analiza el fenómeno conocido como estrés laboral identificando que es un problema psicosocial que afecta al ser humano de manera psicológica y física, sin considerar la edad o estatus social; esto tiene efectos en los diferentes ámbitos de relación del ser humano. (OMS. 2016) Así mismo, Acabal (2014) considera al estrés como una patología proveniente del aumento en la actividad muscular, la cual es manifestada cuando el individuo experimenta situaciones de tensión o preocupación extrema, ocasionando el origen de patologías a nivel agudo.

Durante el análisis de los artículos revisados se logró identificar que los factores asociados al estrés laboral son: Ser mujer, estar casada, tener hijos, estar en el turno matutino, la edad (25 a 60 años), prevalencia de cefalea, malestar del sistema músculo esquelético y sistema digestivo, agotamiento, tensión, problemas en la salud física y mental; grado académico, población a la que atiende (Adultos), sufrir de discriminación, presentar tratamiento psiquiátrico o haber presentado previos trastornos psiquiátricos; sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo, retribución y apoyo institucional; cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Supervisión; condiciones organizacionales; preocupaciones profesionales; falta de reconocimiento profesional (Álvarez, et al. 2010; Arias, et al. 2016; Arrogante et al. 2019; Athié, et al. 2016; Balcázar, et al. 2015; León, et al. 2017; Yslado, et al. 2019; Sarsosa et al. 2017; Rodríguez et al. 2020; Torre, et al. 2018; Vidal de la Fuente et al. 2020; Hernández, et al. 2012; Delgado, et al. 2011; Bareño, et al. 2010; Rivera, et al. 2016; Lucrecia, et al. 2017; Vilá, et al. 2014; Fabián, Dávila et al. 2016; Mendoza, et al. 2019; Chavarría, et al. 2016). Los cuales son respaldados por todos los artículos científicos que representan a la muestra de estudio.

Algunos de los factores asociados al estrés laboral identificados y mencionados anteriormente, son similares a las que se encontró en una investigación elaborada en México que estudia la misma variable (estrés laboral), estos son: la edad, el sexo, la antigüedad, el estado civil y la escolaridad, los cuales se encasillan como factores demográficos (Juárez, et

al. 2014) Así mismo la teoría nos reafirma que los factores demográficos forman parte fundamental para la aparición del estrés laboral, demostrando que las características biológicas y psicológicas que presenta una mujer, la expone a padecer de este fenómeno, sin embargo, si además de las características peculiares que tiene, se le adiciona la responsabilidad de trabajar y ser madre y/o esposa, dicho porcentaje de vulnerabilidad aumenta, porque sería como tener 3 trabajos al mismo tiempo, en diferentes realidades y exigencias, además de ello el ambiente donde se desenvuelven también son elementos de influencia para el surgimiento de estrés laboral, porque las condiciones y cambios que existan en el país, afecta a todos sus ciudadanos, modificando la economía, la política y normas legales sobre las condiciones laborales. (López, 2020)

Por otro lado, uno de los factores más importantes es la carrera profesional o laborar en el sector salud, debido a que este presenta mayor porcentaje de casos sobre estrés laboral a nivel mundial, dentro de este sector las personas más vulnerables a padecer de dicho fenómeno son las mujeres, con un rango de edad de 25 a 45 años aproximadamente.

En relación a lo antes mencionado, la segunda tabla muestra que los factores sociodemográficos asociados al estrés laboral son: el área donde el trabajador se encuentra desempeñándose, el ambiente laboral, además del contexto político, económico y social de su país donde la totalidad se encuentra ubicado en Latinoamérica; y su centro de labores son hospitales o centros de salud. Abanto (2014) revela que el estrés laboral tiene diversos factores, entre ellos el conflicto de roles, el cual es generado por una mala descripción de puesto, delimitando las funciones y responsabilidades de cada trabajador, además del sentimiento individualizado, es decir que no existe la capacidad del trabajo en equipo. Otro factor es la ambigüedad de rol, en donde el trabajador lleva realizando sus funciones por muchos años y cuando se encuentra en una actualización de proceso, no sabe cómo realizarlo, porque la empresa no capacitó y renovó el MOF. Así mismo otro de los factores influyentes es la sobrecarga de rol, en el cual se le exige al trabajador realizar funciones de dos cargos a más; generalmente esto se evidencia cuando el jefe no confía en su equipo y prefiere realizar todo el trabajo solo, ejecutando funciones de hasta 5 colaboradores. Sin embargo existen otros, como los recursos inadecuados,

en los cuales se manifiesta la exposición del personal, el cual refiere que frente a un trabajo de riesgo, no se le brinda al trabajador los materiales de seguridad adecuados para la ejecución de sus actividades, generando tensión durante la realización de su función. Así mismo se identifica como factor al clima laboral; donde se encuentra un ambiente hostil entre los trabajadores, no existe respeto en las relaciones entre iguales y de subordinados hacia sus jefes. (Alva, 2015)

Por otro lado, en la tercera tabla se muestran los factores psicológicos asociados al estrés laboral, los cuales son: Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo – familia, lo cual se relaciona a la sacrificada labor de los profesionales en la salud, que su tiempo de trabajo excede las 8 horas, tomando el tiempo que debería dedicarle a su persona y seres queridos, sin embargo por la demanda de pacientes se crea la necesidad que el sistema continúe, esto ocasiona que las mujeres en su gran mayoría estén expuestas a padecer de estrés laboral debido al apego más fuerte que existe con su familia.

El estudio de revisión sistemática realizado por Díaz & Gómez (2016) menciona factores psicológicos similares al resultado encontrado, los cuales son: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa los cuales pertenecen al Modelo Existencial de Pines, el cual es aborda el fenómeno desde el Tedium, mencionando que dichos factores influyen en la estabilidad personal y profesional del trabajador, lo cual afecta a su núcleo de soporte y motivación que es su familia. En consecuencia los factores sociales, e individuales hacen referencia que la familia y amigos son un soporte muy importante para salir del estrés; mediante la interacción con ellos, libera tensión y con ello se plantea estrategias para afrontar los problemas que puedan suscitar en el trabajo, sin embargo, sí en lugar de darle apoyo, existen problemas en el hogar, entonces este se convierte en un factor detonante a cronificar el estrés. Por otro lado dentro del factor individual, se refleja la fortaleza mental de la persona, mediante la capacidad de afrontar la frustración y trabajar bajo presión. (Alves, 2016)

Además, Chávez (2016) menciona que el síndrome de Burnout es tridimensional, el cual incluye al Agotamiento emocional, relacionado con la disminución del estado de ánimo en el trabajador con sus compañeros de

trabajo, presentando dificultades en la interacción con estos mismo, esto generado por un ambiente hostil o competitivo negativamente en el entorno. Así mismo tenemos la dimensión de Despersonalización, el cual se evidencia por el origen de insensibilidad, cinismo, sentimientos y actitudes negativos, esto dirigido al personal a cargo con el trabajador o con sus compañeros. Por ultima dimensión tenemos la Falta de realización personal, la cual se caracteriza por el sentimiento de inferioridad por parte del trabajador en lo referente a su labor, puesto que presenta sentimientos de incompetencia, es decir que las tareas que debe realizar superan sus capacidades y logra proseguir satisfactoriamente. Esto se convierte rápidamente en una baja autoestima, el cual no le permitirá postular a un cargo mayor y realizar su línea de carrera.

En la cuarta tabla se evidencia que el Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficientemente sus funciones, son las condiciones laborales las cuales se encuentran asociados al estrés laboral, refiriendo que estos factores están en responsabilidad del empleador, el cual debe buscar el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores mediante diferentes estrategias con la finalidad de mantener el talento humano en la organización.

Los factores sobre condiciones laborales obtenidos son similares a los presentados por un estudio elaborado por Juárez et al. (2014) quién menciona que el síndrome de Burnout se encuentra asociado a los factores sobre condiciones laborales los cuales son: la especialidad médica, número de horas de trabajo (jornada laboral), sobrecarga de trabajo, las condiciones físicas del ambiente de laboral, la interacción social, la naturaleza del trabajo, el puesto, el sistema de trabajo y el número de pacientes que se atiende al día. Entre otros factores se identificó a los extra organizacionales, que involucran al número de hijos, relación con la pareja, y exigencias del hogar. Asi mismo, tenemos al conflicto de roles, el cual se genera por una mala descripción de puesto, delimitando las funciones y responsabilidades de cada trabajador, además del sentimiento individualizado, es decir que no existe la capacidad del trabajo en equipo. Otro factor es la ambigüedad de rol, en donde el trabajador lleva realizando sus funciones por muchos años y cuando se encuentra en una actualización de proceso, no sabe cómo realizarlo, porque

la empresa no capacitó y renovó el MOF. Así mismo otro de los factores influyentes es la sobrecarga de rol, en el cual se le exige al trabajador realizar funciones de dos cargos a más; generalmente esto se evidencia cuando el jefe no confía en su equipo y prefiere realizar todo el trabajo solo, ejecutando funciones de hasta 5 colaboradores. (Abanto, 2014)

Es por ello, que la capacidad para aceptar y analizar los problemas en el desempeño profesional, en lugar de negarlos; es el tercer factor, porque te muestra que el problema crece si es ignorado, es mejor aceptar la existencia de la problemática y afrontarlo en el momento que se suscita, de esta manera no le genera una sobre carga al trabajador; por lo cual le permitiría estar concentrado totalmente en sus actividades laborales. Por último tenemos la Tolerancia a la frustración, está es una capacidad que la mayoría de trabajadores deberían tener, porque el tolerar que todas las actividades que realices no te saldrán a la perfección, ayuda a disminuir la tensión y estrés cuando esto no resulta como se espera, despejando tu mente para analizar más oportunidades de como reivindicarte y volver a intentarlo. Rivera et al.2019)



## VI. CONCLUSIONES

- Luego del análisis de los estudios que conforman la muestra, concluimos que los factores asociados al estrés laboral son: Ser mujer, estar casada, tener hijos, realización personal, condiciones organizacionales, rol principal que desempeña dentro de la empresa, población a la que atiende (adultos), sufrir de discriminación.
- Así mismo, se identificó que los factores sociodemográficos asociados al estrés laboral encontrados en el presente estudio son: área de trabajo, contexto político, económico y social, centro de labores (hospitales o centros de salud).
- Además se logró establecer que los factores psicológicos que desencadenan el estrés laboral en los artículos analizados son: Género, insatisfacción laboral, disrupción entre la relación trabajo – familia.
- Por último se logró identificar que las condiciones laborales influyen en el surgimiento del estrés en el contexto laboral, dentro de estas se evidencia al Desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficientemente sus funciones.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los futuros investigadores interesados en el fenómeno conocido como estrés laboral, que su ámbito de exploración sea diferente, por ejemplo que tomen en consideración a Norteamérica, con la finalidad de hacer una comparación de estudios posteriormente.
- Por otro lado, se aconseja a los empresarios realizar una introspección organizacional, con el objetivo de analizar, si las condiciones labores que brinda a sus trabajadores, son efectivos para estimular un desempeño eficiente, eficaz y que cuide la integridad del colaborador.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. (2014). *Características personales y condiciones de trabajo Asociado al síndrome de Burnout en los medios Asistenciales ESSALUD de la unidad de Enfermería. Perú.*  
<http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/TP/article/view/335>
- Acabal, M. R. (2014). "Estrés Y Desempeño Laboral" (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango) [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Alves, J. (2016). *El modelo de Burnout engagement en enfermeros El factor Protector de la resiliencia.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Salamanca]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=79125>
- Alva, J. (2015). *Conflicto laborales en el sector salud del Perú, Anales Facultad de medicina de la universidad de San Marcos.*  
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973>
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.).*  
<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Ansoleaga E, Miranda G. (2014) Depresión y condiciones de trabajo. *Revista Costarricense de Psicología.* Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.rcps-cr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/view/29>
- Ato, M.; Lopez, J.; Benavente, A.; Un Sistema de Clasificación de los diseños de investigación en psicología *Anales de Psicología*, vol. 29. España  
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Bastos, C., Pereira, S., Cardoso, L., Selegim, M., Naves, L., Silva, E. (2015) *Occupational stress among nursing technicians and assistants: coping focused on the problema.* Colombia. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072015000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072015000100004)

- Chavez, C. (2016) Síndrome de Burnout en docentes universitarios. Ecuador. Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/55>
- Díaz, F. y Gómez, I., (2016) La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- García, L., Jiménez, M., Riaño, S., Umbarila, E. (2018) Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal asistencial de salud del servicio urgencias de la unidad integrada de servicios de salud dontibon – subred suroccidente E:S:E: y de la unidad integrada de servicios de salud Engativá - Subred norte E.S.E. de la ciudad de Bogotá. Colombia. Recuperado de: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/967/2/PREVALENCIA-DEL-S%C3%8DNDROME-DE-BURNOUT-PERSONAL-ASISTENCIAL.pdf>
- García, M. y Gil, M. (2016) El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Zaragoza. España. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Izquierdo O. (2016) Estrés y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. España. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3285/1/Izquierdo%20Jerez%2C%20Oscar%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>
- Juarez, A., Idrovo, J., Camacho, A., Placencia, O., Síndrome de Burnout en población mexicana: una revisión sistemática. México. Recuperado de : [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0185-33252014000200010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-33252014000200010&lng=pt&nrm=iso)
- Legarra, I. (2014) Estrés laboral y Burnout. España. Recuperado de: [http://academica-unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1](http://academica.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1)
- Lima. T & Alchieri. J. (2014). Socioeconomic and demographic aspects related to stress and burnout syndrome among Brazilian Physiotherapist. Revista

Salud Mental. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com.ez.urosario.edu.co/ehost/detail/detail?vid=2&sid=b28d4cd1-344b-41a0-ae7dc23f27649dac%40sessionmgr2&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=97068199> .

Lombardi, M., Padrón, M. (2016) Grandes diferencias: Síndrome de burnout, bullying y violencia. Perú. Recuperado de: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_dp/article/view/12474/12129](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/12474/12129)

Londoño, L., (2019) Analisis de las características del estrés laboral según datos sociodemográficos en el personal de la corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia. Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004)

Mejía, Ch., Chacon, J., Leiva, O., Garnica, L., Chacón, S., García, Y., (2019) Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. España. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

Morales, L. y Hidalgo, L. (2015) Síndrome de Burnout. Costa Rica. Recuperado de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Organización Mundial de la Salud OMS, (2016) Suiza. Recuperado de: <http://www.who.int/oeh/index.html>

Ortega, M., Hernández, J., Tobón, S. (2015) Análisis Documental de la Gestión del conocimiento mediante la cartografía conceptual. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596009.pdf>

Osorio, J. y Cárdenas, L. 2017. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas: perspectivas en psicología, Vol 13 N°1, pp. 81-90. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci\\_abstract&tIng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_abstract&tIng=es)

Patlán, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Revista Salud Uninorte. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/81762945010.pdf>

Pérez, C. (2018). Uso de lista de cotejo como instrumento de observación. Universidad Tecnológica Metropolitana. Chile. Recuperado de: [https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/manua.Lista\\_Cotejo-1.pdf](https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/manua.Lista_Cotejo-1.pdf)

Rivera, A., Ortiz, R., Miranda, M. y Navarrete, P. (2019) Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Venezuela. Recuperado de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>

Russek., L. S. (2017). Crecimiento y bienestar emocional.com. Recuperado el: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>

Silva, T & Alchieri, J. (2014). Socioeconomic and demographic aspects related to stress and burnout syndrome among Brazilian physiotherapist. Recuperado de: [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014\\_Lima\\_de\\_Araujo\\_y\\_Alchieri.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014_Lima_de_Araujo_y_Alchieri.pdf)

Vieco G, Abello R. (2014) Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Proyecto de investigación. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-417X2014000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-417X2014000200009)

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE OPERALIZACION DE VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Estrés Laboral	El estrés se define como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción, ante determinada demanda del ambiente. (OMS, 2010).	El proceso para la selección de los artículos de investigación se realiza mediante la lista de cotejo.	título, año de publicación, tipo de diseño, tamaño de muestra, variable de estudio, sustentos bibliográficos,	Mención de la variable de estudio. Publicado entre los años 2010 hasta 2020 Ser una investigación cuantitativa Los sustentos bibliográficos de ser de fuentes reconocidas a nivel internacional.	Ordinal