

# **ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL, GRUPAL Y ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS.**

Jhon Wilmer Caicedo Guerrero

Valeria Rayo Loaiza

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium

Facultad de Salud – Programa de Psicología

## **Resumen**

El análisis del estrés laboral es trascendental universalmente debido a las consecuencias nocivas que forja en la salud de muchos individuos y compañías. El propósito fundamental de esta indagación es el estudio de la noción de estrés laboral, sus efectos en el ejercicio individual, grupal y organizacional de las empresas teniendo en cuenta búsquedas de los últimos diez años. Para lo anterior, se consideran treinta y uno (31) diversas fuentes, de las cuales dos (2) son internacionales. Todas precisan el estrés de diversas maneras, sin embargo, la mayoría concuerdan en algunos puntos tales como aludir que éste es una contestación forjada desde el discernimiento de una provocación externa, la rigidez fundada ante un componente de inseguridad, así mismo se cimenta el significado desde la explicación del síndrome de Burnout y exposición de las consecuencias a nivel individual, grupal y organizacional asociadas al padecimiento de estrés laboral.

**Palabras claves:** Estrés laboral, psicología, investigación, organizaciones.

## **Abstract**

The analysis of work stress is universally transcendental due to the harmful consequences it forges on the health of many individuals and companies. The fundamental purpose of this investigation is the study of the notion of work stress, its effects on individual, group and organizational exercise of companies, taking into account searches of the last ten years. For the above, thirty-one (31) different sources are considered, of which two (2) are international. All require stress in different ways, however, most agree on some points, such as allude that this is a response forged from the discernment of an external provocation, the rigidity founded before a component of insecurity, likewise the meaning is

founded from the explanation of the Burnout syndrome and exposition of the consequences at the individual, group and organizational level associated with suffering from work stress.

**Keywords:** Work stress, psychology, research, organizations.

## INTRODUCCION

En la actualidad y con mayor periodicidad el vocablo estrés es usado para indicar un padecimiento que se origina como derivación de la sociedad y el estilo de vida que acarreamos, en el que cargas de la vida cotidiana y otras circunstancias se propagan de forma negativa sobre la salud. Este padecimiento va en ascenso a nivel mundial y eso causa gran desasosiego debido a que cualquier persona puede padecer ésta sin concernir la edad, el género, estado económico o color de piel. Sin embargo, es ineludible saber qué es lo que verdaderamente simboliza el estrés. En este mismo sentido, el estrés es un estado en el que el individuo resiste diversos desordenes, muchas veces derivados por mala conciliación al medio social, que pueden declinar con los cambios de tensión incesantes en el que el organismo se manifiesta con una cadena de revueltas fisiológicos y psicológicos. Gran parte de estos trastornos se consiguen intervenir en función de la gravedad o del tipo de estrés que uno sobrelleva, pero esto envuelve una serie de evoluciones en el estilo de vida que llevamos (Ávila, 2014).

Cualquier suceso trascendente puede tornarse estresante: las relaciones personales, la vida familiar, los estudios y, sobre todo, nuestro empleo y la zona donde acontece. Cada año millares de individuos experimentan estrés con origen en acontecimientos laborales. El estrés laboral puede proceder de un sentido general de fragilidad ante la posibilidad de subsistir o conservar nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, manejar exceso laboral, sentir conflictos de rol en el puesto de trabajo (Coduti, 2013).

Se destaca, que diversos individuos, viven el tener que ir a su lugar de trabajo como una pesadilla: son víctimas del acorralamiento laboral, persecución psicológica, desgaste personal, entre otros. El estrés conexo con el trabajo es una señal de un problema de la organización, no necesariamente una debilidad individual. El agrado, el clima laboral y la exaltación en donde se labora, por un lado y la forma de dialogar y entablar conversaciones por el otro, encarnan compendios posibles de estrés laboral, en el que indiscutibles

peculiaridades de los individuos consiguen contrarrestar la huella sobre su vida (Coduti, 2013).

El estrés laboral se puede constreñir como el cambio general de tensión que libera disímiles reacciones desde los ámbitos emocional, cognitivo, fisiológico y de la conducta, las cuales nos vienen explícitas por agentes adversos de los lugares o circunstancias en las que trabajamos. (Millares, 2017)

Algunos de sus síntomas más habituales van desde la irritación a la depresión, y por lo general están acompañados de debilidad física y/o mental. Al mismo tiempo, el estrés en el trabajo está asociado con una disminución de la productividad de las empresas y un declive de la calidad de vida de aquellos que lo sobrellevan, consiguiendo inclusive ser motivo de baja laboral en los casos más difíciles, por lo que es provechoso instruirse en cómo combatirlo, y conocer metodologías poderosas para su manejo (Ortiz, 2010).

De lo anterior se tiene entonces que, uno de los inconvenientes para tener muy presente en la actualidad en las compañías es el estrés laboral, debido a la globalización que se despliega, los trabajadores cada vez se ven más deteriorados por dichos cambios fundando así perturbaciones y hasta despidos o renunciaciones.

De acuerdo con (Suárez, 2013), según la (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”. Al referirse al estrés laboral es imprescindible tener presente que este perturba de forma tajante la industria, en aspectos tales como la presión laboral, la repleción física o mental del trabajador, transponiendo esto a crear resultados que alteran no solo la salud, la familia, sino igualmente el ambiente que los rodea. Un empleado sufre de estrés laboral en el momento en que se ve sumergido en miles de factores que él no consigue superar o controlar generando inhabilidad, ansiedad, tensión, zozobra, intranquilidad, incompetencia o frustración; es en tal ocasión cuando se poseen falencias de razón, de estado emocional, a nivel de conductas, anímicas y morales que sobresaltan la salud cerebral y física de la persona que labora (Suárez, 2013).

## **METODOLOGIA**

Esta investigación es un estudio de revisión que posee una interrogación problema específica y estructurada, reúne información de datos distinguidos, empleando fuentes en su gran colectividad primarias de información, precisas para responder el interrogante de exploración planteado, en el que conjuntamente “se realiza un análisis y se genera una conclusión bajo un método ordenado y reproducible” (Torres et al, 2014, p. 394).

Teniendo en cuenta lo plasmado en el documento “Criterios para publicar artículos de revisión sistemática” de Torres (2014) se tiene que:

En el presente artículo se optará por información constituida y elaborada por teóricos, al igual que por otros estudios como tesis, artículos, monografías que ayuden y perfeccionen el tema de exploración en estudio. El proceso general por pasos llevado a cabo será:

1. Se revisarán 50 artículos o investigaciones para ir depurando los más efectivos para este caso en específico.
2. Se seleccionarán 31 artículos que sean los más adecuados para el artículo en desarrollo.
3. Se tendrá en cuenta que dichos artículos posean una metodología cualitativa.

Cabe destacar que se instaura una estrategia de búsqueda que envuelve a artículos que tienen en su título o resumen las siguientes palabras clave: estrés laboral, efectos del estrés, efectos del estrés en el desempeño laboral. En inglés: work stress, job stress, o que hablan de los modelos de estrés como consecuencias del trabajo. También donde se mencionará estudios que se centran en burnout, estudios de corte cualitativo o de tipo cuantitativo-descriptivo.

El presente artículo se desarrolla con un procedimiento que inicia con la búsqueda en las bases de datos de Science Direct, SciELO, Redalyc, Dialnet, DOAJ, BASE, en estas se aplican filtros a publicaciones relacionadas con las ciencias sociales y psicología, en revistas, en estudios de corte descriptivo. Luego se procede a la lectura de los artículos y se descartan aquellos que mediante la lectura crítica no invierten la información necesaria para la investigación teórica.

Se destaca que se tendrá como prioridad el desarrollo de un enfoque cualitativo el cual iría orientado hacia la teoría como también a la conceptualización. El método más adecuado para este artículo es el crítico-racional debido a que este sirve de ayuda para dar respuesta al problema de investigación y para la construcción de una validación de las hipótesis a partir desde las diversas teorías, enfoques e investigaciones que por lo tanto hayan logrado concluir tanto científicamente como también académicamente las diferentes anomalías que se pueden presentar en las organizaciones con respecto al estrés y cómo este se ve reflejado en las específicas áreas y funcionamientos individual y grupal de las empresas.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con la revisión documental ejecutada acerca del estrés laboral, se lleva a cabo una lista de las fuentes consultadas, las cuales fueron clasificadas acorde al año de publicación de la siguiente manera:

*Tabla 1 Número de fuentes por año*

<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	<b>NÚMERO DE ARTÍCULOS/TESIS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>2010</b>	4	12.9
<b>2011</b>	3	9.7
<b>2012</b>	1	3.2
<b>2013</b>	8	25.8
<b>2014</b>	2	6.5
<b>2015</b>	1	3.2
<b>2016</b>	5	16.1
<b>2017</b>	1	3.2
<b>2018</b>	4	12.9
<b>2019</b>	2	6.5
<b>2020</b>	0	0.0
<b>2021</b>	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>

Basado en dichos artículos/tesis se tiene lo siguiente:

### **Estrés laboral**

En los factores psico-sociales, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, son percepciones y prácticas que pueden influir en la salud, el

rendimiento y la complacencia en la labor. (Moreno, 2010); estos mismos según Garrido, Uribe, Blanch (2011) “han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización”.

El término estrés se originó en la física y la biología para departir de objetos sometidos a tensión, la psicología luego acogió este término porque lo creyó apropiado para referirse a estados de petición y un beneficio superior al estándar en el individuo (Ander, 2016). Pero, ¿Por qué para la psicología es significativo tener una tesis clara de lo que es estrés?, concurren dos razones básicas que son: conocer a qué se refieren los psicólogos cuando conciben el uso del término y medirlo para hacerlo centro de indagación (Galán et al, 2012).

En este mismo sentido, se tiene que el estrés es un fenómeno multicausal, no se puede considerar que es ocasionado por una sola circunstancia, sino que en él se ven envueltos distintos constituyentes que alcanzan hacer casi improbable diferenciar cuál de ellos lo produce (MINDES, 2013).

Una de las condiciones que más origina estrés en el individuo es su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competencia entre compañeros (Velayos, 2010)

Así mismo, los factores psico-sociales entendidos como cualquier suceso de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica procedente, bien de la intransigencia de los puestos, técnicas y procedimientos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como la derivación de la influencia negativa de la organización y los escenarios del trabajo, así como las relaciones sociales en la empresa y cualquier otro factor ambiental del trabajo (Fernández, 2013).

Por otro lado, la calidad de vida, que según Moreno (2013), describe a todas las políticas empresariales que afectan a los empleados, que pueden ser: indemnizaciones, estimulación de ambiciones, beneficios, un equilibrio entre la labor y el ocio, horarios flexibles, salud, seguridad y tranquilidad por estabilidad.

Se puede resaltar que existen personas dentro de la organización que son más competitivas y responden a las demandas circunstanciales e intrínsecas de su trabajo, consiguiendo un punto de sobre-compromiso extremando los esfuerzos físicos y psicológicos es por esto que el balance frente a la recompensa recibida puede apartarse de lo anhelado y es esencialmente ese desbalance lo que fomenta el estrés (Ortiz, 2010), debido a que cada persona tiene una estimulación diferente y si esta es descomunal y requiere de aprobación, la persona puede sufrir en correspondencia con sus compañeros menos implicados, lo que lo lleva a modificar de manera negativa la relación esfuerzo – recompensa y los recursos propios que tiene para confrontar este entorno (Fernández, 2011).

### **Causas del estrés laboral**

El National Institute of Mental Health señala que las principales causas del estrés de los empleados se fragmentan de manera similar entre los factores organizacionales y el ambiente ajeno al trabajo. Esas raíces de origen par, exponen que los empleados pueden responder a estos elementos estresantes en forma efectiva (que los estimula), o con un estrés perjudicial (que reduce sus energías.) De modo que, logran ocasionar efectos provechosos o destructivos tanto para la organización como para el individuo.

Es posible conceptualizar a una organización saludable como aquella que ostenta bajos niveles de enfermedad, lesiones y discapacidad en su potencia de trabajo y además por la competitividad en el mercado. Las investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) han detallado las tipologías organizacionales asociadas, tanto en el trabajo sano bajo en estrés, como los altos niveles de producción.

La exposición a condiciones estresantes en el trabajo puede tener una influencia directa en la energía y seguridad de los trabajadores. Las inadecuadas condiciones de trabajo, los conflictos constantes con interventores o la persecución intencional de los compañeros, pueden llegar causar neurosis, ansiedad y en casos extremos, suicidio (Bhui et al, 2016).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.”

En este mismo contexto, sale a luz un síndrome denominado “De Burnout”. La definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes reflexionan que es una contestación impropia a un estrés crónico y que se determina por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la salubridad, de la enseñanza o del ámbito social (Cruz, 2015).

Las organizaciones necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral precoz y las personas que revelan algunos de los síntomas anticipados de este problema. A veces será viable transformar las partes de un trabajo que favorece la fatiga laboral.

Así mismo hay particularidades de personalidad que hacen más susceptibles a los individuos, no todos evalúan y afrontan de igual forma los agentes estresores, para poder entender estas diferencias hay dos clasificaciones de comportamiento el tipo A y B; los tipo A son individuos con una predisposición a exigirse perfección, logro de metas elevadas y competitividad por ello experimentan impaciencia, hostilidad u ansiedad, la B son personas relajadas, cooperadoras, constantes en el desempeño de su trabajo y con pocas ambiciones, de estos dos tipos de personalidad los más propensos a padecer estrés los del grupo A (Barrera, 2013).

Complementario a esto otra de las características de personalidad que generan fragilidad son los niveles de autoestima, individuos con bajo amor propio, son más vulnerables a padecer estrés a diferencia de las personas con un alto nivel que se caracterizan por ser autónomos y confiar en sí mismos, esta disposición reduce los niveles de estrés (Floria, 2013).

Otras características de personalidad como las estrategias de afrontamiento de escape y la evitación son estrategias inadecuadas que desencadenan mayor estrés, también las creencias ilógicas como que se debe ser el mejor siempre en todo, sentir depreciación de sí mismo cuando no se satisfacen las expectativas, considerarse poco eficaz en todo o tener un concepto negativo de sí mismo, son causas de mayor vulnerabilidad, añadido a esta lista de características personales, el locus de control tiene una incidencia cuando es externo por que el individuo piensa que no tiene control sobre las situaciones, debido a que depende de



la suerte, casualidad o destino, mientras que un locus de control interno hace que el individuo observe que tiene control sobre las situaciones (Rubio et al, 2013).

Particularmente una de las poblaciones más susceptibles a verse afectado por factores estresores y exhibir estrés laboral son los jóvenes adultos, (etapa comprendida entre el rango de 18 y 34 años de edad) este periodo es de transformaciones, se da para establecerse como adulto e involucra buscar desprenderse de la familia, comenzar una propia familia o vivir solo, la búsqueda de una labor para el sostén e independencia económica, el acceso a un puesto de trabajo que pueda generar estabilidad y la toma de decisiones que le dan rumbo al proyecto de vida. Investigaciones realizadas en España, por ejemplo, registraron que los jóvenes presentan factores de vulnerabilidad social por el hecho de que hay niveles bajos de estudio, inoportuna formación en relación a las ofertas de empleo, escasez de experiencia laboral, sueldos muy inferiores en relación a los gastos propios, pobres lazos familiares, falta de apoyo económico familiar, desconocimiento de las opciones de apoyo que dan las instituciones públicas y poca autoestima (Osca, 2010).

### **Consecuencias del estrés laboral en las organizaciones**

Esto sin duda afecta el clima organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar de los colaboradores, ya que este contexto propicia la baja productividad, el ausentismo, problemas de comunicación y de reciprocidad intrínsecamente en los equipos de trabajo igualmente si se ve esta problemática desde un nivel crónico puede ocasionar trastornos psicológicos como la ansiedad, la depresión o el estrés postraumático o agudo también se puede evidenciar en padecimientos físicos como enfermedades gastrointestinales, constantes dolores de cabeza, fatiga, dificultad para conciliar el sueño, cansancio extremo, beber , comer o fumar de más, afecciones respiratorias entre otras (Fernández, 2011).

De esta forma dado que la competitividad, las situaciones y ambiente de trabajo y la calidad de vida de trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera problemas. Si concebimos la salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la manera en que se despliega el proceso estriba en gran medida de la persona y por otra de las situaciones y encrucijadas compendias que tropiece en el medio sociocultural de preexistencia que apremian o entorpecen este estado.

El efecto se convierte en fortuna psicológica y calidad de vida o en malestares físicos y psíquicos (García, 2018). En el campo laboral, el estrés es uno de los grandes enemigos inmediatos de las más frecuentes y letales enfermedades que trastornan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo en: la producción, la eficacia y la salud laboral irradiadas en la fortuna psicológica y la calidad de vida laboral, se entrelazan e impactan la capacidad de una sociedad u organización (Ramos et al, 2019).

### **Estrategias para atacar el estrés laboral**

En este momento, después de conocer en que consiste el estrés laboral y sus secuelas, es importante reconocer cuáles son las estrategias para tratar esta problemática que está acrecentando su incidencia a medida que pasa el tiempo, son diferentes las formas de mezclarse sobre la problemática del estrés laboral, una de ellas es la prevención primaria, focalizada en intervenir claramente en la organización y sus recursos aprovechables, así mismo la mediación secundaria es una segunda opción que consiste en trabajar sobre los individuos directamente afectadas para otorgarles tácticas de afrontamiento y prevenir en ellas el estrés (LeBlanc et al, 2019).

Las investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) han identificado las peculiaridades organizacionales coligadas, tanto en el trabajo saludable bajo en estrés, como los agudos niveles de productividad. Las muestras de estas particularidades encierran las siguientes:

- 1.-Reconocimiento a los trabajadores por el buen desempeño laboral.
- 2.-Oportunidades para el desarrollo de una carrera.
- 3.-Una cultura organizacional que valora el trabajo individual.
- 4.-Acciones de la gerencia que son congruentes con los valores organizacionales.

De acuerdo con Álvarez (2011) en su artículo “El síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa”, se tiene que:

Los modelos corporativos de relación social y sapientes, es significativo discurrir ciertos componentes como medidas corrientes para impedir el conflicto del síndrome, aunque quizá el componente más distinguido es el adiestramiento y comprensión de este, como primer paso por parte de las compañías, para prontamente provenir con otros factores. Unos elementos de cuidado son los siguientes:

- Investigación firme de los propósitos laborales, con el objetivo de establecer que estos sean equilibrados y factibles por el personal. Esto, al mismo tiempo, debe ir conexas a la indagación de las técnicas para la valoración del desempeño, las representaciones de trabajo y las obligaciones de trabajo, de predilección haciendo partícipe al trabajador.
- Fijación de componentes de contratación que susciten la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los coadjutores, optimizando, entre otros elementos, la iluminación de roles, la retroalimentación, la formación, el sinapismo de la conquista de decisiones, la independencia y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de mando y compromiso.
- Fortalecimiento de la creatividad y la independencia en el trabajo, lo cual está entrelazado con la revisión de la distribución organizacional, los ordenamientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Examen de los horizontes de estrés e impuesto mental de las labores, así como de colocación de compromiso entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cuantía de horas extras trabajadas por los colaboradores.
- Fijación de componentes para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las apreciaciones de clima laboral.
- Estructurar el espíritu de equipo, de colaboración y de valores que acarreen a un mejor ambiente de trabajo.
- Fortalecimiento de relaciones sociales entre los colaboradores.
- Valoración invariable del clima y cultura laboral, envolviendo aspectos coligados con el burnout.

Por su parte, Ruiz (2018), expone las siguientes estrategias desde tres perspectivas; nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional:

- Nivel individual: se trazan tácticas tales como instrucción en tramitación de dificultades, administración poderosa del tiempo, definir breves descansos en el transcurso de la jornada laboral y sellar propósitos claros y realizables.
- Nivel grupal: se apuntan pericias que aviven el soporte social y sostén emocional y que se efectúe una valoración habitual y una retroalimentación sobre el impulso del rol por parte de los expertos.
- Nivel organizacional: se inscribe hacia el diseño y el perfeccionamiento de programas de prevención encaminados a optimizar el ambiente y el clima de la organización; reformar y redefinir la zona de trabajo, acrecentar las distinciones al personal, perfeccionar las redes de aviso organizacional.

## CONCLUSIONES

Existen diversos y numerosos los estudios llevados a cabo sobre el estrés laboral; sin embargo, destaco la definición dada por Velayos (2010) donde afirma que:

Una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competitividad entre compañeros.

Cabe destacar que dicho nivel de estrés laboral no sólo dependerá del cargo u organización donde se encuentre trabajando la persona, sino que está asociado también a cómo cada individuo maneja las diferentes situaciones de su vida, su inteligencia emocional, su contexto familiar, su pasado, sus traumas, su forma de afrontar los desafíos.

Por otro lado, se ha hallado una relación estrecha e innegable entre el estrés laboral, el síndrome de Burnout y los trastornos psiquiátricos tales como la depresión, el suicidio, consumo de drogas, abuso de bebidas alcohólicas, trastornos psicomáticos, trastornos psicóticos y hasta demencia.

En este mismo sentido, cabe destacar que el Ministerio de la Protección Social indica que, para el caso del régimen contributivo en nuestro país, Colombia se presentan 26,5 casos de diagnóstico de enfermedad profesional por cada 100.000 habitantes afiliados al sistema y 22 casos por cada 100.000 trabajadores cotizantes del sistema general de riesgos profesionales. Se concluye además que, los padecimientos profesionales son subdiagnosticadas y más aún que las enfermedades mentales que tienen origen laboral ni siquiera son mencionadas en tal informe igualmente se enseña que en Colombia dos de cada tres trabajadores se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosociales durante la jornada laboral completa y entre un 20 a un 33% declararon sentir altos niveles de estrés (Posada, 2011).

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*.  
[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Ander, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Córdoba: Brujas.
- Ávila, J. (2014). *El estrés un problema de salud del mundo actual*. CON-CIENCIA: Vol.2(No.1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext)
- Barrera, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según percepción de un grupo de propietarios de comercio informal que trabajan el mercado de la capital*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de Asunción.  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Bhui, K et al. (2016). *Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study*. BJPsych Bull: Vol.40 (No.6). pp. 318–325.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5353523/>
- CDC – NIOSH. (2016). *Strategies for preventing job stress*. Cdc.gov.  
<http://www.cdc.gov/niosh/updates/stresrel.html>
- Coduti, P et al. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*.  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Cruz, K. (2015). *Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa edec s.a. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá*.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3499/1053339226.pdf?sequence=1>

Fernández García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente, es: editorial Club Universitario.

Fernández, J et al. (2011). *El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-RecompensaDER"*. Revista de Calidad Asistencial, Vol.20(No.3). pp.165-170.

Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación Confemental.

García, M. (2018). *Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional*. Scielo: Vol.14 (No.1). pp. 149-162.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00149.pdf>

Galán, S et al. (2012). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada*. Potosí: Manual Moderno.

Garavito, Y. (2018). *Estrés laboral en Colombia*. Recuperado de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018\\_estres\\_laboral\\_colombia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf)

Gallego, C. (2018). *El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>

LeBlanc, N et al. (2019). *How to handle stress work*. Harvard Health Publishing. Recuperado de: <https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>

Ministerio de Desarrollo Social de Chile (MINDES). (2013). *Jóvenes que estudian y trabajan*. <http://www.injuv.gob.cl/porta1/rt-blog/numero-5-abril-2013/articulo-central-jovenes-queestudian-y-trabajan/>

Mitchell, C. (2016) *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. PanAmerican Health Organization / World Health Organization.

Millares, F. (Mayo de 2017). *Estrés Laboral*. Obtenido de Fernandomiralles:  
<http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>

Moreno Jiménez, C. B. (2010). *Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Moreno, J. B., & Garrosa, H. E. (2013). *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*.

Oscá, A. (2010). *Inclusión social, mercado del trabajo y salud laboral: perspectiva sobre el estrés laboral en jóvenes Españoles*. Madrid: Instituto de la Juventud.

Ortiz, VG (2010). *Evaluación de los estresores psicosociales en el trabajo: propiedades psicométricas de la versión en español del cuestionario ERI (desequilibrio*

*esfuerzo-recompensa) en trabajadores colombianos. Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones, 26 (2), 147- 156. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a6>*

Posada EJ. *La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 66-73

Ramos, V et al. (2019). *Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. ESPACIOS: Vol.40(No.7). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>*

Rubio , C et al. (2013). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria. (Tesis doctoral). Universidad Extremadura, Badajoz. <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>*

Ruiz, J. (2018). *Estrategias para reducir el estrés laboral: revisión documental en el periodo comprendido entre 1997 y 2013. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6496/1/2018\\_reducir\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6496/1/2018_reducir_estres_laboral.pdf)*

S.O.S. *Estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. La Revista de la OIT* 2016 [Citado el 31 de julio de 2016]; 37:4-5.

Suárez Tunanñaña, Á. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. PsiqueMag, 33-50.*

Torres, A et al. (2014). *Criterios para publicar artículos de revisión sistemática. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas: Vol.19(No.3), pp.393-399.*

Velayos, J. (2010). *Para pensar evolucionismo, mente y cerebro, género y estrés. Navarra: Eunsa.*