



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS, UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 16 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Sheila Catheryn Pino Alor

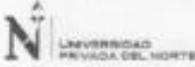
Asesor:

Dr. Juan Rojas

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

El asesor Juan Carlos Rojas Rúnisman, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación de la estudiante:

□ Sheila Catheryn Pino Alor

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 16 AÑOS" para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Lima, 13 de diciembre de 2018


Dr. Juan Carlos Rojas Rúnisman
Asesor

COR-F-REC-VAC-05.06 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
Pág.: 1 de 1 Versión: 01

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



El Director/Coordinador ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ, de la carrera de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la revisión del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

SHEILA CATHERYN PINO ALDR
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS, UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 16 AÑOS". Luego de la revisión de los documentos del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Desaprobado

Breña, 22 de octubre del 2019
Lugar Año Mes Día


Angela Maza Chumpitaz
Coordinadora de Carrera de Administración
Lic. Angela Giovana Maza Chumpitaz
(Nombre completo del Director/Coordinador)
Coordinadora de Carrera de Administración

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05-09	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/03/2019				

DEDICATORIA

A mi familia, amigos por el apoyo y paciencia de siempre

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y salud que me dá para hacer posible este trabajo de
investigación.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 4. Resumen de autores referenciados en los distintos artículos publicados por años.....	21
---	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de flujo de la RS en función a la búsqueda de información de acuerdo a la metodología PRISMA.....	16
Figura 2. Número de artículos por año.....	19
Figura 3. Número de artículos por País.....	20

RESUMEN

La presente revisión sistemática tiene como objetivo describir la relación del estrés laboral con la productividad en las empresas del servicios en el periodo 2002 al 2018, con la intención de dar a conocer la problemática a nivel nacional e internacional generando conciencia en los empresarios y mandatarios de cada País, no solo porque genera pérdidas económicas, sino para que puedan valorar el activo más importante de toda organización, que es el personal. La metodología de la revisión sistemática que se utilizó fue PRISMA. Las fuentes de información empleadas corresponden a bases de datos entre las que se encuentran: Google académico, Redalyc y Scielo. Asimismo, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para la recolección de información. En los resultados se encontró 5 dimensiones: La primera dimensión es donde el estrés laboral está planteado como una problemática en las organizaciones, la segunda dimensión está referido como un problema de País, la tercera dimensión es donde se ve manifestado en el síndrome de burnout en empresas de servicios, la cuarta dimensión se refiere como causante de problemas de salud y la quinta dimensión está referida a los factores que lo desencadenan.

PALABRAS CLAVES: Estrés, estrés laboral, Productividad y Empresas servicios

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Empezar a realizar la revisión sistemática sobre el estrés es remontarse a la época griega, que según Slipak, O.E (1991) deriva de la palabra Stringere que significa provocar tensión, empleándose por primera vez el siglo XIV. Años después el estrés es definido según Hernández, C.A (2012) quien cita a Selye (1936) en donde lo explica como “la respuesta específica (del organismo) a toda demanda que se le haga”.

Ahora bien relacionando el concepto de estrés en el campo laboral Aldrete Rodríguez (2016), quien cita a Selye (1936) indica que la OIT (Organismo Internacional del Trabajo) define el estrés laboral de la siguiente manera:

“el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias observadas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades,

recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”.

(p.2)

Pues bien ubicándonos en la historia existe una época en donde al nacer un tipo de Administración, nacen también los primeros hallazgos de estrés en el rubro industrial. Según Granados I (2011) señala que allá por el siglo XIX, nace la administración científica en la que dice que si las tareas son divididas se puede obtener eficiencia, reducir costos y una obtener una mano de obra a bajo costo en la que su capacitación para el desenvolvimiento de las tareas implique un corto tiempo, siendo definidas por las jerarquías a cargo. Sin embargo esta metodología de trabajo traía consigo ausentismos, alta rotación, aburrimiento por las tareas repetitivas. Generando un impacto negativo en los directivos que ejecutaron con rigidez las labores de supervisión y control. Esto ocasionó la deshumanización del trabajo en sí mismo y el deseo de trabajar empezó a desmoronarse. Ante este evidente problema los directivos tomaron acciones como el rediseño de los empleos y la reestructuración de las organizaciones a fin de mejorar la calidad de vida laboral.

Esta realidad no es ajena al mundo de hoy en donde por estar inmersos en una globalización en donde cada vez la vida profesional y laboral se torna más exigente, ya sea por poseer un buen posicionamiento en el mundo empresarial o realización personal. A ello se suma la ambición de los empresarios en desear ganar cada vez más dinero, olvidándose del activo más importante que puede tener una empresa que es el Capital Humano. Siendo este tema ajeno a las empresas, sin embargo según Atalaya, M. (2001) advierte que el estrés laboral puede ocasionar enfermedades tales como la gastritis, enfermedades degenerativas al corazón como también a los riñones.

Enfocándonos en las empresas de servicios el estrés laboral según Guerrero, M.E (2007) explica que se desenvuelve un Síndrome llamado: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o de Burnout que no es sino una forma de desarrollarse el estrés laboral. Y que según Fernández-López, J. A (2003) se dá en trabajadores que llevan laborando muchos años en contacto con personas. Para ello existen cuestionarios que ayudan a poder evidenciar este Síndrome como es el (MDC) Modelo Demandas-Control que según Fernández-Arata, J.M (2017) explica la medición del nivel de estrés laboral siendo este muy usado en la salud ocupacional.

Pero cómo el estrés laboral afecta en la productividad de las empresas y por ende a las ganancias, según Fernández-López, J. A indica que por solo por el 10% de empleados afectados por estrés crónico les generaría una pérdida de 20 millones de euros al año a los 15 países miembros de la Comunidad Europea. Por otro lado según Adrete Rodríguez (2016) quien cita a Rodríguez (2015) indica que la OIT menciona que el hecho de estar en un estado de estrés no solo afectaría a la salud de la persona sino al PBI de cada nación ya que representarían una disminución de entre 0,5% y 0.3%. Llegando también a inducir al suicidio y al aumento de enfermedades mentales.

Es por ello que es necesario y de suma urgencia que se realice esta revisión sistemática para poder dar respuesta a la pregunta: ¿Qué se sabe de la relación del estrés laboral con la productividad en las empresas de servicios? respuesta que se torna transcendental ya que con ello se podrá concretar el objetivo de: describir la relación del estrés laboral en la productividad de las empresas de servicios. Los artículos que se analizarán para esta revisión sistemática serán nacionales e internacionales, llegando a ser 22, estos brindarán un gran aporte a las empresas para que puedan tener los conocimientos necesarios y logren así contrarrestar todos los factores que incitan al estrés laboral.

Finalmente es crucial generar conciencia en las empresas ya que según Atalaya, M. (2001) menciona que el problema del estrés no solo es del trabajador sino también de la organización, en donde esta última debe poseer una infraestructura que genera un buen ambiente de trabajado evitando estresores que desencadenen el estrés.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio:

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica a nivel nacional e internacional en base a la metodología PRISMA (siglas en inglés de Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analyses). La pregunta de esta revisión sistemática fue la siguiente: ¿Qué se sabe de la relación del estrés laboral con la productividad en las empresas de servicios?

Estrategia de Búsqueda:

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica teniendo como fuentes de investigación diversos artículos de la base de datos propuesta por la Universidad Privada del Norte, pues estas pasan por un proceso de revisión de calidad por ser

arbitradas. A continuación, las menciono: Scielo, Google académico y Redalyc. La búsqueda se realizó a partir de la pregunta de investigación utilizando términos como: “Estrés”, “estrés laboral”, o combinaciones como: “la relación del estrés laboral en la productividad”, “Las empresas de servicios y el estrés laboral”. A continuación, detallo las rutas de búsqueda en donde se realizaron de la siguiente manera:

Scielo

(Estrés) y (Estrés laboral y productividad)

Google Académico

(Estrés) y (Estrés laboral y productividad)

Redalyc:

(Estrés) y (Estrés laboral y productividad)

Scielo:

Título: Estrés Laboral

Año: 2002 al 2018

Idioma: Español

Total: 83

Google académico:

Título: El estrés y la relación con la productividad en las empresas

Año: 2002 al 2018

Idioma: Español

Total: 3,320

Redalyc:

Título: Estrés Laboral

Año: 2002 al 2018

Idioma: Español

Total: 95

En esta búsqueda de información se ejecutó la estrategia de la búsqueda general para así poder abarcar todo el campo en donde se desarrolla el tema de investigación sistemática. Pero esto generó que la información no sea la más precisa y que no se ajuste al tema de investigación que se está trabajando, es por ello que se eligió los artículos y publicaciones de las revistas, en donde incluyan solo el tema de investigación sistemática con precisión, relevancia y sustentación con casos reales.

Criterios de inclusión y exclusión:

Se consideró artículos y publicaciones de revistas que fueron publicados en Scielo, Google académico y Redalyc. Luego en el buscador se digitó términos como: Estrés”, “estrés laboral”, o combinaciones como: “la relación del estrés laboral en la productividad”, “Las empresas de servicios y el estrés laboral”. Dando como resultado diversa información en diferentes idiomas, en la que solo se eligió la información que estuvo alineada al tema de la Investigación Científica del cual se está desarrollando.

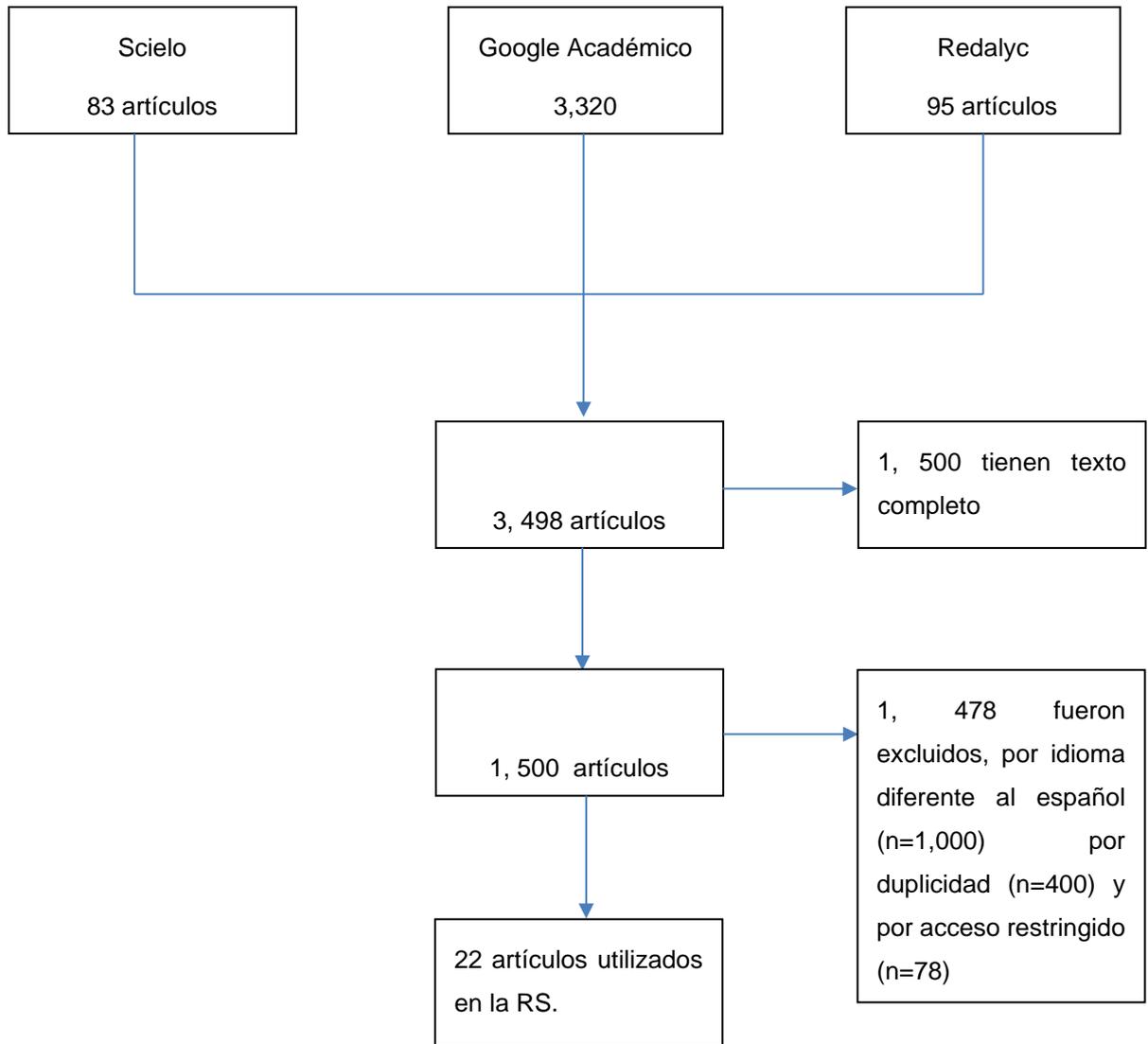
El primer criterio de inclusión fueron todos los artículos y publicaciones que guarden relación con el estrés laboral y su vinculación con la productividad en las empresas.

Posteriormente como segundo criterio empleado fue la elección del rango de fechas en este caso fueron los años 2002 hasta el 2018, de esta manera se pudo obtener información relevante que enriqueciera la revisión sistemática.

Como tercer criterio fue la elección del idioma en la que se eligió el español, se encontró información en otros idiomas como el inglés, pero se descartó porque la interpretación y traducción de la misma podría ser no acertada y subjetiva. Además de ello se optó por elegir artículos y publicaciones que tuvieran resúmenes, palabras claves que se estén alineadas al tema de esta Investigación Sistemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Figura 1. Diagrama de flujo de la RS en función a la búsqueda de información de acuerdo a la metodología PRISMA.



Fuente: Elaboración propia

La búsqueda de artículos científicos en las bases de datos dió como resultado un total de 3,498 artículos científicos elaborados en los años 2002 a 2018 que fueron distribuidos de la siguiente manera: Scielo, 83 artículos; Google Académico, 3,320 artículos; Redalyc, 95 artículos. Posteriormente, una vez considerada la cantidad total de artículos científicos, se descartaron todos aquellos artículos diferentes al idioma español que fueron un total de 1,000. También, no se consideraron todos aquellos artículos duplicados, siendo estos un total de 400 y por último se descartó 78 artículos por acceso restringido. Luego de ello se pusieron en práctica los criterios de inclusión y exclusión eliminando a 1,478 artículos con la finalidad de obtener la cantidad de artículos científicos, dando un total de 22 con los cuales se realizó la revisión sistemática.

Diseño de las Investigaciones

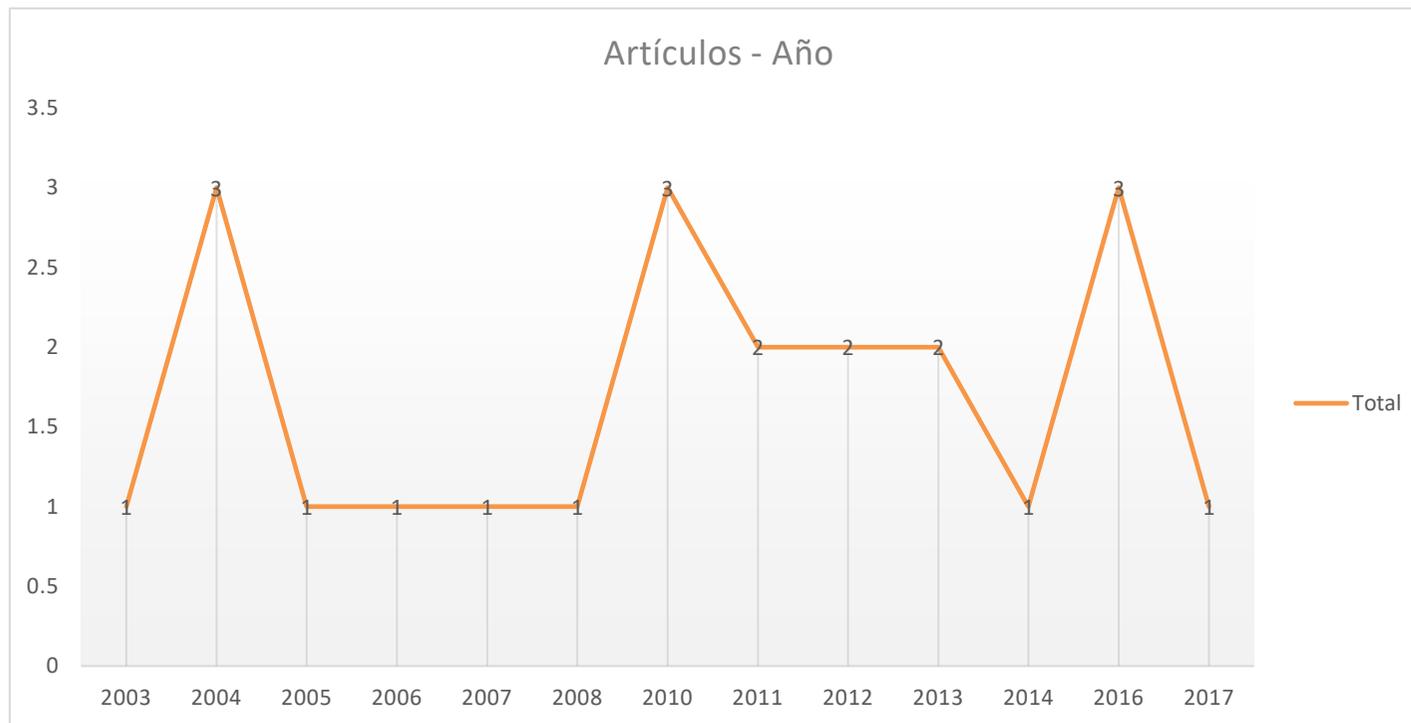
En el total de artículos científicos investigados se pudo obtener diferentes diseños. En donde, únicamente 9 artículos reportaron diseño de investigación. Estos se lograron clasificar en: descriptivo (n=5), observacional, transversal y analítico (n=1), correlacional (n=1), analítico - teórico (n=1), descriptivo, prospectivo, exploratorio, y de corte transversal (n=1). No obstante 13 artículos no reportaron diseño.

Muestreo y característica de la muestra

En el total de artículos científicos investigados, en solo 6 de 22 artículos científicos se indica la cantidad de la muestra. En el artículo de (Santana-Cárdenas, Soraya), n=12; en el artículo de (Gómez, A., Henry, L., Rodríguez Ramos, O., Rojas, L., Jackelyne, L., &

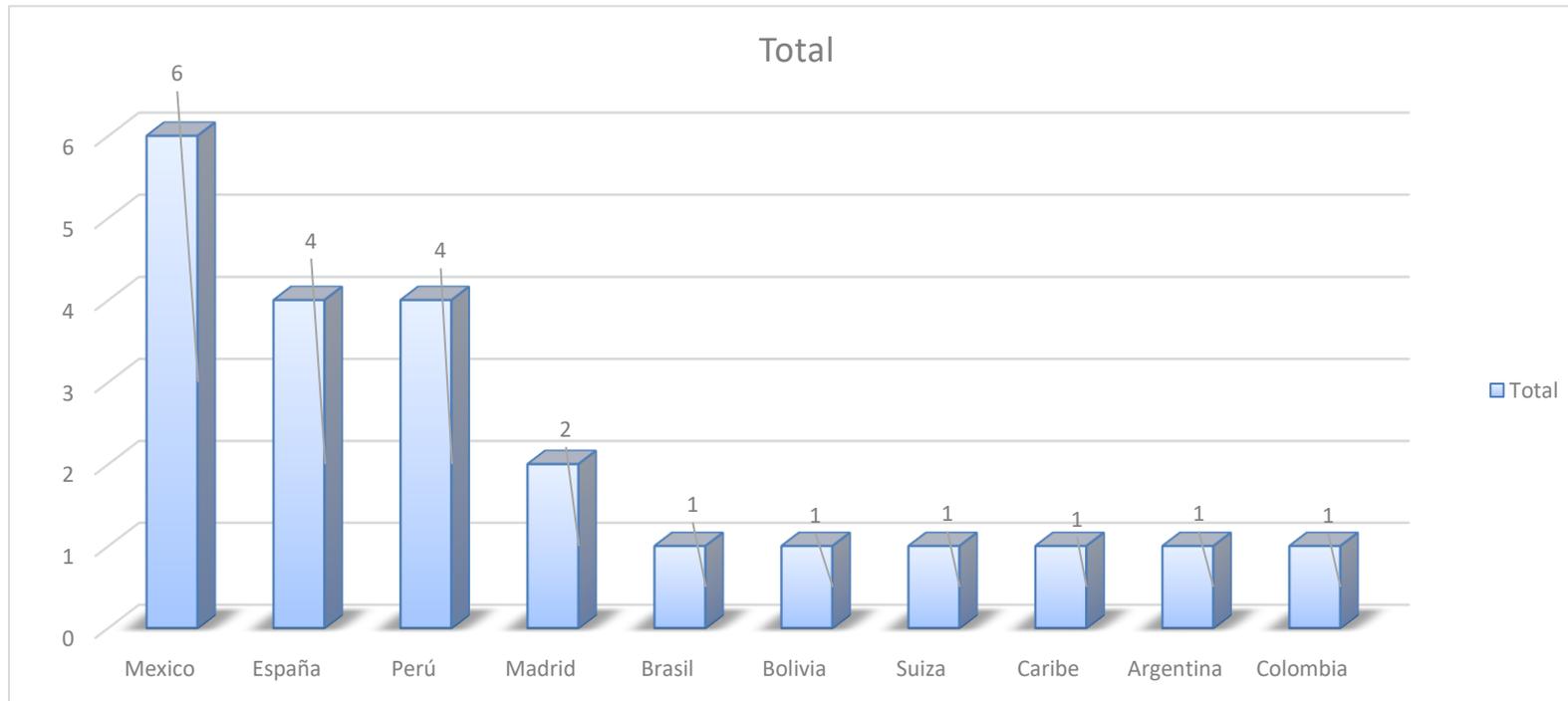
Raraz Vidal, O.) , n= 121; en el artículo de (Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J.), n=154; en el artículo de (Agrete Rodríguez, M., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S., & Pérez Aldrete, J.), n=162; en el artículo de (Germán F. Vieco Gómez, M. S.* Raimundo Abello Llanos, Ph. D), n=345; en el artículo de (Pérez, J. P.), n=673. Sin embargo en los artículos de (Amutio Kareaga, A.), (Artazcoz, L., Escribà-Agiür, V., & Cortes, I.), (Brunette, M.), (Burlón, C. G), (del Carmen Cano, M., Navarrete, C. M., Chaparro, M. P. M., & Martínez, J. J. V),(Editorial Universidad Católica Boliviana San Pablo),(Fernández, P),(Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R),(Hernández, C. A. G),(Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., & World Health Organization), (Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M.), (Martínez González, José Vili, García Valerio, Andrea, & Martínez García, Vili Aldebarán), (Oswaldo, Y. C., Días, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O), (Perez, E. J. P), (Reducindo, M., Genchi, P., Bravo, L., & Jaimes, F), (Valerio, A. G) no presentaron muestra.

Figura 2. Número de artículos por año



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Número de artículos por País



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resumen de autores referenciados en los distintos artículos publicados por años

Authors	Title	Year	Source title	Link	Affiliations	Author Keywords	Tipo de estudio	Nro de Muestra
Brunette, M. (2003)	Satisfacción, salud y seguridad ocupacional en el Perú	2003	Revista Economía y Sociedad CIES	Google académico	Perú	No reporta	No	No
Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M.	Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad.	2004	Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid	Google académico	Madrid	Factores psicosociales, estrés, cuestionario, evaluación	No	No

<p>del Carmen Cano, M., Navarrete, C. M., Chaparro, M. P. M., & Martínez, J. J. V</p>	<p>Nuevos retos de la políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al " burnout" en clave psicosocial</p>	<p>2004</p>	<p>Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social</p>	<p>Google académico</p>	<p>España</p>	<p>No reporta</p>	<p>No</p>	<p>No</p>
--	--	-------------	--	-------------------------	---------------	-------------------	-----------	-----------

Amutio Kareaga, A.	Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal	2004	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	Redalyc	Madrid	Estrés laboral, Afrontamiento, Manejo del estrés, Relajación	No	No
Valerio, A. G	Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México	2005	Revista Mexicana	Google académico	México	No reporta	Correlacional	No

Artazcoz, L., Escibà-Agüir, V., & Cortes, I.	El estrés en una sociedad instalada en el cambio	2006	Gaceta Sanitaria	Google académico	España	Estrés Salud laboral Género Características familiares	No	No
Editorial Universidad Católica Boliviana San Pablo	EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA	2007	Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal	Redalyc	Bolivia	No reporta	No	No

Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., & World Health Organization	Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores	2008	Revista de la OMS (Organismo mundial de la Salud)	Google académico	Suiza	No reporta	No	No
--	--	-------------	--	-------------------------	--------------	-------------------	-----------	-----------

Fernández, P	LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES ESTRESANTES DEL TRABAJO EN EL RENDIMIENTO LABORAL	2010	Editorial Universidad del Centro Educativo Latinoamericano	Redalyc	Argentina	Factores estresantes - trabajo - rendimiento laboral	No	No
Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R	Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros	2010	Enfermería Global. Revista electrónica cuatrimestral de enfermería	Google académico	España	No reporta	Descriptivo	No

Burón, C. G	Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España	2010	Revista de Estudios de Economía Aplicada	Google académico	España	Estrés laboral, absentismo laboral, seguridad e higiene en el trabajo, valoración de costes.	No	No
Perez, E. J. P	La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos	2011	Revista CES Salud Pública	Google académico	Colombia	Trabajo, Condiciones de Trabajo, Estrés Psicológico, Salud Laboral	No	No
Reducindo, M., Genchi, P., Bravo, L., & Jaimes, F	Niveles de estrés en una población del sur de México	2011	Revista de psicología y salud	Google académico	México	Estrés; Factores estresantes; Cuestionario auto administrado	No	No

Hernández, C. A. G	El estrés laboral: una realidad actual	2012	Summa Humanitatis. Revista electrónica interdisciplinaria del Departamento de Humanidades. PUCP	Google académico	Perú	Estrés laboral, riesgo laboral, estresor, factores psicosociales, ausentismo por estrés, enfermedades por estrés, Maslach, Maslach Burnout Inventory, eustres, distress	No	No
-------------------------------	---	-------------	--	-----------------------------	-------------	--	-----------	-----------

Oswaldo, Y. C., Días, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O.	IMPACTO DE LOS ESTRESORES LABORALES EN LOS PROFESIONALES Y EN LAS ORGANIZACIONES	2012	Revista de investigación académica	Google académico	Brasil	Estrés laboral - burnout - estresores laborales	No	No
Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J.	Relaciones humanas en mypes de Arequipa	2013	Revista del departamento académico de Ciencias Administrativas	Google académico	Perú	Relaciones humanas, mypes, empresa.	Descriptivo	154

Pérez, J. P.	Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo	2013	Universidad ICESI	Google académico	México	Sobrecarga Burnout Satisfacción laboral Conflicto trabajo-familia Calidad de vida en el trabajo	Descriptivo	673
Germán F. Vieco Gómez, M. S.* Raimundo Abello Llanos, Ph. D	Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo	2014	Revista Científica del Caribe	Google académico	Caribe	Riesgos psicosociales en el trabajo, estrés, morbimortalidad.	Analítico-Teórico	345

Santana-Cárdenas, Soraya	Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad: Consideraciones teóricas y empíricas	2016	Revista Mexicana de trastornos alimentarios	Scielo	México	Estrés laboral Conducta alimentaria Obesidad Estilo de vida Psicología del trabajo	Descriptivo	12
Gómez, A., Henry, L., Rodríguez Ramos, O., Rojas, L., Jackelynne, L., & Raraz Vidal, O.	Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo	2016	Horizonte medico	Scielo	Perú	Enfermedades del trabajador, ametropía, hipoacusia y dislipidemia.	Descriptivo, prospectivo, exploratorio y de corte transversal	121

Adrete Rodríguez, M., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S., & Pérez Aldrete, J.	Factores psicosociales y estrés.	2016	Revista de Salud Pública y Nutrición	Google académico	México	Factores psicosociales laborales, estrés, Personal de enfermería	Estudio observacional, transversal y analítico	162
--	---	-------------	---	-------------------------	---------------	---	---	------------

Martínez González, José Vili, García Valerio, Andrea, & Martínez García, Vili Aldebarán	Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana	2017	Revistas UJAT Horizonte Sanitario	Scielo	México	Estrés empresarial; ambiente laboral; mediana empresa	Descriptivo	No
--	---	-------------	--	---------------	---------------	--	--------------------	-----------

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones

De acuerdo con la revisión sistemática realizada a 22 artículos científicos delimitados a los criterios de búsqueda correspondientes, se extraen las siguientes dimensiones del estrés laboral, los cuales confluyen en la mayoría de las investigaciones y han sido vinculadas de la siguiente manera:

La primera es la dimensión que se refiere al estrés laboral como causante de problemas de salud desencadenante en enfermedades como ametropía e hipoacusia (Anomalía o defecto de refracción del ojo que impide que las imágenes se enfoquen correctamente sobre la retina.); la dislipidemia (Es la presencia de elevación anormal de concentración de grasas en la sangre), el sobrepeso (es el aumento de peso corporal por encima de un patrón dado), enfermedades cardiovasculares, enfermedades mentales como la depresión, ansiedad, alteraciones del sistema endocrino, gastrointestinal, así como también la diabetes tipo II y los desórdenes de sueño. Todas ellas dadas por la influencia constante de los estresores internos y externos del ambiente en el que se encuentran, volviéndose una amenaza importante en la salud de la persona. Esta dimensión se desarrolla en los estudios de Brunette, M. (2003); Valerio, A. G. (2005); Fernández, P. (2010); Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R. (2010); Germán F. Vieco Gómez, M. S.* Raimundo Abello Llanos, Ph. D.

La segunda dimensión se refiere al estrés laboral como un problema de País, en donde no solo afecta al PBI, sino también a las empresas nacionales e internacionales y más aún a las familias que laboran en ellas. Es transcendental que el País tome conciencia de la magnitud del problema velando por el cumplimiento de la ley 29783 “Ley de seguridad y salud en el

trabajo” para lograr el bienestar de los trabajadores, mejorando así las condiciones de vida y salud. Esta dimensión se desarrolla en los estudios de del Carmen Cano, M., Navarrete, C. M., Chaparro, M. P. M., & Martínez, J. J. V. (2004); Reducindo, M., Genchi, P., Bravo, L., & Jaimes, F. (2011); Hernández, C. A. G. (2012); Pérez, J. P. (2013); Germán F. Vieco Gómez, M. S. Raimundo Abello Llanos, Ph. D. (2014).

La tercera dimensión se refiere al estrés laboral manifestado en el síndrome de Burnout en empresas de servicios, éste es un desgaste o llamado también el quemarse en el trabajo, se manifiesta principalmente en las empresas de servicios en donde el contacto es directo con los clientes, volviéndose una amenaza constante para el empresario ya que el empleado no desea trabajar, se muestra irritable, sumado a ello las faltas constantes al centro de labores, ocasionando la baja productividad afectando así a las ganancias de la organización. Esta dimensión se desarrolla en los estudios de Artazcoz, L., Escribà-Agüir, V., & Cortes, I. (2006); Burón, C. G. (2010); Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013); Adrete Rodríguez, M., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S., & Pérez Aldrete, J. (2016).

La cuarta dimensión se refiere al estrés laboral y su relación con los factores internos y externos de la organización y de la persona en sí misma, los cuales se convierten en poco tiempo en estresores llegando a perjudicar al empleado. Esta dimensión se desarrolla en los estudios de Amutio Kareaga, A. (2004); Perez, E. J. P. (2011); Gómez, A., Henry, L., Rodríguez Ramos, O., Rojas, L., Jackelyne, L., & Raraz Vidal, O. (2016).

La quinta dimensión se refiere al estrés laboral planteado como una problemática en las organizaciones en donde se pone en evidencia mediante las renunciadas, absentismo, bajo rendimiento, la falta de compromiso del empleado. Teniendo desastrosas consecuencias para la empresa porque éstas no logran las metas trazadas y por ende sus ganancias se ven mermadas. Esta dimensión se desarrolla en los estudios de Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M. (2004); Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., & World Health Organization. (2008); Santana-Cárdenas, Soraya. (2016); Martínez González, José Vili, García Valerio, Andrea, & Martínez García, Vili Aldebarán. (2017); Editorial Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007); Oswaldo, Y. C., Días, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O. (2012).

Discusión

La revisión sistemática científica sobre la relación del estrés laboral en la productividad de las empresas de servicios, tiene diferentes dimensiones en las que destacan las siguientes: El estrés laboral planteado como una problemática laboral en las organizaciones, El estrés laboral como un problema de País, El estrés laboral manifestado en el síndrome de burnout en empresas de servicios, El estrés laboral como causante de problemas de salud, El estrés laboral y los factores que lo desencadenan. Éstas son explicadas por distintos autores en las que mostraron su punto de vista desde diferentes perspectivas. Todo con la finalidad de brindar

un aporte sobre este tema tan crucial que nos afecta tanto. Sobre este tema se puede apreciar que los países que elaboran más artículos son: México, España y Perú, nótese que son países en donde las situaciones laborales no son las más óptimas, siendo esto una muestra de interés y de las intenciones de brindar soluciones viables. Sin embargo no concuerdo con los autores Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M. (2004); Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., & World Health Organization. (2008); Santana-Cárdenas, Soraya. (2016); Martínez González, José Vili, García Valerio, Andrea, & Martínez García, Vili Aldebarán. (2017); Editorial Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007); Oswaldo, Y. C., Días, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O. (2012) por la manera particular con la que enfocan el tema, pues éste no sólo impacta a un grupo determinado, sino a toda una población o sector que se encuentra bajo condiciones propicias de producir estrés, influyendo de esta manera en la productividad y por ende perjudicando a la organización.

Además de ello discrepo con los autores Amutio Kareaga, A. (2004); Perez, E. J. P. (2011); Gómez, A., Henry, L., Rodríguez Ramos, O., Rojas, L., Jackelyne, L., & Raraz Vidal, O. (2016) ya que otorgan el principal protagonismo al tipo de personalidad de la persona como factor interno influyente en el desencadenamiento del estrés laboral, cuando considero que este factor no se debería tener en cuenta, porque se podría llegar a discriminar laboralmente

a las personas por tan solo tener un tipo de personalidad que según estos autores facilitarían el estrés y que perjudicarían los intereses económicos de la organización.

Lo que se ha evidenciado también en autores como del Carmen Cano, M., Navarrete, C. M., Chaparro, M. P. M., & Martínez, J. J. V. (2004); Reducindo, M., Genchi, P., Bravo, L., & Jaimes, F. (2011); Hernández, C. A. G. (2012); Pérez, J. P. (2013); Germán F. Vieco Gómez, M. S. Raimundo Abello Llanos, Ph. D. (2014) es la preocupación por el capital más importante de la organización, que es el empleado, en donde recomiendan ideas, estrategias y planes de acción dirigidos a contrarrestar esta problemática con las cuales estoy de acuerdo.

Finalmente considero que este tema debe ser analizado a profundidad por el Estado de cada País, con la finalidad de que las leyes de seguridad y salud en el trabajo que puedan existir, sean de gran beneficio al trabajador y se pueda prevenir el crecimiento y el descontrol de esta problemática.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión sistemática en estos últimos 16 años se puede concluir que la responsabilidad en brindar al empleado los ambientes adecuados, eliminando los factores estresores que desencadenan el estrés, no solo está en el campo de la empresa sino en el País, ya que éste debe velar por el cumplimiento de las leyes de seguridad y salud en el trabajo, de esta manera se garantizará el bienestar del empleado.

Se determinó que el estrés laboral posee una relación con la productividad ya que ésta se manifiesta con la falta de ganas de trabajar, cambios bruscos de ánimos, absentismo, renuncias, etc. mermando la productividad del día a día y por ende pérdidas económicas.

El estrés laboral está relacionado con enfermedades como ametropía e hipoacusia (Anomalía o defecto de refracción del ojo que impide que las imágenes se enfoquen correctamente sobre la retina.); la dislipidemia (Es la presencia de elevación anormal de concentración de grasas en la sangre), el sobrepeso (es el aumento de peso corporal por encima de un patrón dado), enfermedades cardiovasculares, enfermedades mentales como la depresión, ansiedad, alteraciones del sistema endocrino, gastrointestinal, así como también la diabetes tipo II y los desórdenes de sueño.

REFERENCIAS

Adrete Rodríguez, M., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S., & Pérez Aldrete, J. (2016). Factores psicosociales y estrés.

Adriana, M. R. L. (2015). Innovación y gestión del conocimiento; síndromes laborales necesarios de extinguir

Aguilar, M. E. B. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *MULTIMED Revista Médica Granma*, 21(6).

Amutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1).

Arechavala, N. S., Llorente, M. C. M., Truchero, G. R., & Macho, A. N. (2010). La calidad del trabajo en la Unión Europea. *Estudios de economía aplicada*, 28(3), 695.

Arias, E., & Blanco, I. (2010). Una aproximación al entendimiento del suicidio en comunidades rurales y remotas de América Latina. *Estudios Sociológicos*, 185-210.

Artazcoz, L., Escribà-Agüir, V., & Cortes, I. (2006). El estrés en una sociedad instalada en el cambio. *Gaceta Sanitaria*, 20, 71-78.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.

Becerril, A. S. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Revista Psicología y Salud*, 25(2).

Benavides, F. G., Benach, J., & Román, C. (1999). Tipos de empleo y salud: análisis de la Segunda Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. *Gaceta sanitaria*, 13(6), 425-430.

Brunette, M. (2003). Satisfacción, salud y seguridad ocupacional en el Perú. *Revista Economía y Sociedad CIES*, 49, 47-52.

Burón, C. G. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de economía aplicada*, 28(3), 689.

Cabanillas Rabanal, B. A., & Cabrejo Jimenez, R. U. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área del medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima SA de la provincia de Hualgayoc en el año 2014.

Castañeda Aguilera, E. (2010). Adicción al trabajo (workaholism): Patología psicosocial del siglo XXI. *Salud de los Trabajadores*, 18(1), 57-66

Cequea Null, M. M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2), 549-584.

Del Carmen Cano, M., Navarrete, C. M., Chaparro, M. P. M., & Martínez, J. J. V. (2004). Nuevos retos de la políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al " burnout" en clave psicosocial. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (75), 188-212.

Delclós, J., Betancourt, O., Marqués, F., & Tovalín, H. (2003). Globalización y salud laboral. *Arch Prev Riesgos Labor*, 6(1), 4-9.

Díaz Bambula, F., & Carolina Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1).

EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA". PERSPECTIVAS [en línea] 2007, (Julio-Diciembre): [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>> ISSN 1994-3733

Fernández, P. (2010). LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES ESTRESANTES DEL TRABAJO EN EL RENDIMIENTO LABORAL. *Invenio*, 13 (25), 111-124.

Fernández, Pablo Hernán, LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES ESTRESANTES DEL TRABAJO EN EL RENDIMIENTO LABORAL. *Invenio* [en línea] 2010, 13 (Noviembre-Sin mes): [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>> ISSN 0329-3475

Fernández-Arata, J. M. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282.

Fernández-Arata, José Manuel, & Calderón-De la Cruz, Gustavo. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282.

Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31(8), 1-10.

Gallegos, W. L. A. (2016). Accidentabilidad laboral en Arequipa: Un estudio bibliométrico a partir de la prensa escrita desde el 2000 al 2009. *Industrial Data*, 19(1), 17-27.

Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Relaciones humanas en mypes de Arequipa. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 8(16), 48-60.

García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.

García-Herrero, Susana, Mariscal-Saldaña, Miguel Ángel, López-Perea, Eva María, & Quiroz-Flores, Martha Felicitas. (2016). Influencia de la demanda, control y apoyo social sobre el estrés laboral. Análisis por situación laboral de la V Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo. *DYNA*, 83(195), 52-60.

Gómez, A., Henry, L., Rodríguez

Ramos, O., Rojas, L., Jackelyne, L., & Raraz Vidal, O. (2016). Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo. *Horizonte Médico*, 16(1), 48-54.

Gonzales, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3(01).

Gonzales, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3(01).

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221.

Grazziano, E. S., & Ferraz Bianchi, E. R. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería Global*, (18), 0-0.

Guerrero Useda, M. E. (2007). Formación de habilidades para la investigación desde el pregrado. *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 190-192

Guic, E., Bilbao, A., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112.

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

Hernández, C. A. G. (2012). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1).

Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., & World Health Organization. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores.

Iunes, R. F. (2002). *Seguridad y salud en el trabajo en América Latina y el Caribe: Análisis, temas y recomendaciones de política*. Inter-American Development Bank.

Juárez García, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en salud*, 9(1).

Labrador, F. J. (1992) El estrés: Nuevas Técnicas para su control. Temas de Hoy. Madrid. España.

Lima Mompó, G., Aldana Vilas, L., Casanova Sotolongo, P., Casanova Carrillo, P., Casanova Carrillo, C., & García Gutiérrez, E. (2003). Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud-enfermedad. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 32(2), 0-0

Lazarus y Folkman, (1986) Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca.
Barcelona, España.

Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M.
(2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad.

Luz, M. (2005). *La reforma laboral en América Latina: 15 años después*. M. L. V.
Ruiz (Ed.). Oficina Internacional del Trabajo, Oficina Regional para América Latina y el
Caribe.

Martínez Alcántara, S., & Hernández Sánchez, A. (2005). Necesidad de estudios y
legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud
Pública*, 31(4), 0-0.

Martínez González, José Vili, García Valerio, Andrea, & Martínez García, Vili
Aldebarán. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal
en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16(1), 38-45

Moncada, S. (2000). Trabajo repetitivo y estrés. *Barcelona: Instituto Municipal de
Salud Pública de Barcelona*.

Monge, P., Carmenate, L., Piedra, N., Aragón, A., & Partanen, T. (2010).
Condiciones de salud y trabajo en América Central. *Arch Prev Riesgos Labor*, 13(2), 84-91.

Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.

Oswaldo, Y. C., Dias, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. *Invenio: Revista de investigación académica*, (29), 67-80.

Perales Cabrera, A. (2008). Ética institucional y estrés laboral. *Acta Médica Peruana*, 25(1), 50-51.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 28(4), 581-588.

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

Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455.

Quiceno, J. M., Báez León, C., & Vinaccia, S. (2008). Incivismo en el lugar de trabajo: un nuevo factor de estrés laboral

Reducindo, M., Genchi, P., Bravo, L., & Jaimes, F. (2011). Niveles de estrés en una población del sur de México. *Psicología y salud*, 21(2), 239-44.

Rodríguez, J. & Moreno, T. (18 de mayo de 2015). Encabeza México estrés laboral: OIT. 24 HORAS. Recuperado de: <http://www.24-horas.mx/encabeza-mexico-estrés-laboral-oit/>

Santana-Cárdenas, Soraya. (2016). Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad: Consideraciones teóricas y empíricas. *Revista mexicana de trastornos alimentarios*, 7(2), 135-143.

Saucedo, V. (2018). Productividad saludable. *Review of Global Management*, 3(2), 30-33.

Selye, H (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill (edición revisada). New York Vida. Ediciones. ONIRO, S.A. Barcelona, España

Shemueli, R. G., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58).

Slipak, O. E. (1991). ALCMEON 3 Historia y concepto del estrés (1ra. Parte). *Alcmeon*, 3, 355-360.

Valerio, A. G. (2005). Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. *Administración Contemporánea*, (3).

Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

