



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LATINOAMÉRICA”: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS, 2009 -2019.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Karina Marisol Dávila Vega de Sotelo
Juan Carlos Cuadros Santos

Asesor:

Mg. Emilio Chocobar Reyes

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a todas las personas que han aportado a que este pueda concretarse, logrando para nosotros alcanzar un importante logro académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, ya que son el motor que me impulsa a seguir desarrollándome.

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Palabras claves y sinónimo.....	16
Tabla 2.Declaración de artículos encontrados	18
Tabla 3.Estadístico país/ciudad	19
Tabla 4.Cuadro comparativo de conceptos del estrés laboral.....	20
Tabla 5.Indicadores del estrés laboral	22
Tabla 6.Componentes del burnout con relación a las profesiones.....	23
Tabla 7.Estrategias de prevención del estrés laboral	25

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Estadístico del País /cantidad / porcentaje.....	19
Gráfico 2. Componentes del burnout de las profesiones.	24

RESUMEN

Esta investigación tiene como objeto de estudio el análisis del estrés laboral, que es una alteración que provoca peligros para la salud, y un tema de gran importancia para las empresas y los trabajadores en toda América Latina. Como criterio de inclusión fue a través de la base de datos de EBCOhost, Redalyc y Scielo, de los cuales se analizaron 30 artículos. Tiene como objetivo analizar en la revisión de la literatura cómo se presenta el estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica durante el periodo del 2009 al 2019. Los resultados demostraron que la mayor cantidad de artículos encontrados fueron del país España y Colombia con un 33% y 30 % respectivamente, además que los profesionales penitenciarios son los que presentan un mayor grado de estrés laboral con un promedio de 87 %. Las limitaciones que se encontraron fue el idioma, ya que algunos artículos estaban en inglés o portugués, sin embargo, se descartó y se optó en analizar el del idioma español. Se concluye que estrés laboral es llamado fenómeno psicosocial, afectando el estado físico mental o salud de las personas y que países como Colombia, Costa Rica, Perú, Argentina, España y Chile están creando estrategias para combatirlas.

PALABRAS CLAVES: estrés laboral, trabajadores, síndrome de burnout, estudios.

ABSTRACT

This research has as object of study the analysis of work stress, which is an alteration that causes health hazards and an issue of great importance for companies and workers throughout Latin America. The inclusion criteria were based on the database of EBCOhost, Redalyc and Scielo, of which 30 articles were analyzed. Its objective is to analyze in the literature review how labor stress occurs in Latin American workers during the period from 2009 to 2019. The results are found in most cases, such as the country of Spain and Colombia with 33% and 30% respectively, in addition to the professionals, the penitentiary means are those that present a higher degree of work stress with an average of 87%. The limitations that have been found in the language, that in the Spanish language, the language, the language, the language, the language and the language. It is concluded that work stress is called psychosocial phenomenon, affecting the mental state and health of people and countries such as Colombia, Costa Rica, Peru, Argentina, Spain and Chile are creating strategies to combat them.

Keywords: work stress, workers, burnout syndrome, studies

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación teórica es de tipo sistemática, lo cual se conocerá un problema que hoy en día muchos trabajadores lo padecen, llamado estrés laboral. Uno de los principales pilares para que una empresa obtenga productividad, son las capacidades y experiencia de sus trabajadores, más aún cuando estos se comprometen exageradamente en sus labores; estos profesionales brindan sus servicios para obtener un incentivo monetario mensual; esto va de la mano con la estabilidad laboral, clima laboral y el salario que algunas veces son inapropiados. Por ello la sociedad está tomando conciencia acerca del comportamiento del trabajador, ya que afecta su organismo, permitiendo el empeoro de su salud que a través de los años se está volviendo un problema social, que no es ajena en cualquier país de Latinoamérica, y que necesita tener trabajadores comprometidos, pero con buen estado de salud mental y físico. En la actualidad los trabajadores comprometidos son más productivos para las empresas, ya que se sienten parte de ellos pues consideran que laboran en una organización competitiva; sin embargo, el compromiso excesivo ocasiona un peligro profesional, llamado estrés. Según Duran (2010) menciona que la Organización Mundial de trabajo se ha visto con la necesidad de averiguar cuáles son las economías en desarrollo el cual están siendo afectadas en el mundo debido a esta enfermedad peligrosa, de las cuales son más del 50% de países afectados, están atacando sin que la persona se da cuenta, por ello está causando la baja productividad de las empresas, como el de sus trabajadores. La Organización Mundial de la Salud prevé que para el 2020, buena parte de la población obtendrá un desequilibrio mental, entre los más comunes son la depresión, ansiedad, y atentar contra su vida; y es debido por el trabajo o por su vida personal (Aranda, Pando, Torres, Salazar y Mares, 2015).

Definición de estrés laboral

Por eso el estrés es el resultado de un acontecimiento que impacta en lo psicológico del ser humano, el modo de acercarse a este peligro es por situaciones agobiantes. La magnitud de realizar investigaciones no es solo curiosidad sino de prevención, ya que se obtiene resultados negativos para la salud en un corto y largo plazo (Ramírez, Álvarez y Aubeterre, 2009 cita la información de Taylor, 1993). Se origina en diferentes situaciones de la vida diaria, desde la niñez hasta su época profesional; el estrés laboral es uno de los peligros más principales en una situación laboral, y un desafío para la salud (Rivera, 2013). Se define como el conjunto de emociones que giran alrededor del ser humano, es al estar ante problemas y el cómo confrontarlo; además de tener síntomas físicos (Osorio y Carnedas, 2016). Así mismo, es la reacción que tiene la persona sobre una exigencia laboral; es decir el no tener autocontrol y realizar una sobre exigencia ocasiona el desgaste emocional (Quispe, Méndez, Quispe, 2017)

Es un rechazo al ambiente de trabajo, ya que el trabajador lo recibe como peligro, es la oposición de la suficiencia, el ambiente y la carga de trabajo; las características de un entorno laboral implican el enfrentamiento entre compañeros, indeterminación en las funciones, exceso de trabajo, carencia de autoridad de mando, presión en el trabajo y dificultades en la responsabilidad (Cabrera y Urbiola, 2012 cita información de French, 1963; Field, 2002). Por tal el estrés del rol, se da en una situación laboral, que influye en problemas de salud, que afecta a la motivación del trabajador y en su satisfacción, ya que el estrés implicaría no cumplir con las tareas encomendadas ni ser productivo, que influiría en sus emociones estimulando reacciones peligrosas para el mismo (Orgambidez, Pérez y Borrego, 2015). Existe dos tipos de estrés laboral, la primera es la irritación cognitiva o rumiación que es cuando la persona piensa reiteradas veces y no consiguen metas; y la segunda es la irritación

emocional que es cuando no hay estímulos para realizar un buen trabajo (Merino, Fernández y Bargsted, 2014).

Causas del estrés laboral

Muchas causas originan el estrés, la primera es por el tipo de trabajo, es decir el exceso de labores en un escaso tiempo para realizarlo y el desconocimiento de sus funciones que afectan la relación con su jefe y compañero de trabajo; el acostumbrarse a las exigencias, es lo que define si fracasa o no, y al no cumplirlas llevaríamos al trabajador a una inapropiada situación que causaría un mayor nivel de estrés; la segunda son los cambios bruscos que realiza una empresa, y origina incertidumbre en los trabajadores, ya que piensan que no podrán adaptarse a los cambios (Sánchez 2013, cita la información de Reynolds y Shapiro, 1991). Por lo mismo es una desestabilidad entre lo que quiere realizar la persona y la respuesta a ello, es un peligro psicosocial, que destruye la salud durante sus labores, e influyen en su vida personal (Ramon, Zapata y Cardona, 2014 cita la información de McGrath, 1976).

Según Vieco y Avello (2014) refiere que un peligro psicosocial son todas las situaciones de trabajo dentro de la organización, pues daña la salud del trabajador afectando los factores psicológicos y fisiológicos, estos factores exponen las circunstancias nocivas que se da en un mal ambiente de trabajo. Estas causas originadas por los estresores refieren una inapropiada carga de trabajo, carencia en el control de sus responsabilidades, un mal ambiente de trabajo, y desagradables condiciones laborales; es decir el de trabajar muchas horas, sobrepasando su horario de trabajo, suplir turnos rotativos, y además el tráfico (García y Forero, 2018). El exceso de ir un lado para otro, y el no percibir un ingreso justo hace que se presente el estrés laboral (Rivera, 2013). Debido al exceso de horas; la realización de labores inhabituales, cansancio, sobre exigir al cuerpo y el trabajar apresuradamente con

instrucciones inadecuadas (Chávez, 2014). Ramos y Jordao (2015) menciona que en Latinoamérica las empresas privadas tienen mayor grado de estrés en comparación de las empresas públicas. se origina un desequilibrio en el entorno laboral y personal, ya que la mayoría de las empresas dan una excesiva carga de trabajo e inflexibilidad en los horarios o hasta impredecible.

Síndrome de Burnout

Las consecuencias originadas por el estrés laboral son el llamado síndrome de burnout, conocido también como síndrome de estar quemado o simplemente como deterioro profesional, que es el desgaste físico o emocional que aparece en los trabajadores que están muy comprometidos con sus labores de una manera eficiente y eficaz. Rodríguez y Rivas (2010) refiere que esta palabra se empezó a usar a partir del año de 1977, en una conferencia otorgada por Maslach en una asamblea dirigida por la Asociación Americana de Psicólogos, donde impuso y lo definió como deterioro profesional para seres humanos que laboran brindando sus servicios. Según Maslach (2009) indica que este síndrome se originó a raíz que el ser humano brindaba servicios ya sea para la salud, la justicia procesal, religión o educación; y que tiene un motivo en común el brindar apoyo a los necesitados, es decir el vínculo entre el que da y el que recibe, por tal el burnout no fue estudiado de manera individual sino organizacional involucrando el ambiente de trabajo.

El Burnout tiene un vocablo inglés que fue empleado por artistas o personas que realizaban algún deporte, que describían circunstancias sobre el incumplimiento de sus metas, pese al sacrificio realizado (Rodríguez, Rubín, Bringas, Álvarez y Herrero, 2015). Este síndrome de burnout se manifiesta con el estrés y el agotamiento laboral, mayormente con aquellas personas que trabajan en diversos sectores, especialmente quienes estén en contacto directo con las personas (Solís, Aldape, Castillo y Zorrilla, 2017 citan la

información de Martínez y Pérez,2010).Esta alteración se presenta en personas que se fijan metas y poseen mucha motivación al realizar sus actividades laborales, ya que para ellos su vida es el trabajo, pues si fracasan se deprimen y piensan que no vale la pena su existencia; otorgándose como una decepción social (Marrau, 2009). Este síndrome se califica en un proceso, la primera etapa es el cansancio emocional que es la pérdida de energía, la desigualdad de actividades de trabajo, presencia de debilidad; la segunda etapa es la despersonalización que es la exposición de un sentimiento de negatividad en su conducta, y mala empatía hacia sus compañeros de trabajo o clientes; y finalmente la realización personal que es un sucesivo descuido hacia sus funciones (Domínguez, Iglesias y López 2017). En este sentido tienen un impacto en los psicológico y fisiológico a corto y largo plazo; el corto implica poseer depresión, ansiedad mental; y el largo plazo es la presencia de un problema biológico como un infarto, úlceras estomacales o mal de espada, pues estos cambios bruscos que recibe el cuerpo originaria alteraciones en los sistemas del cuerpo humano (Vieco y Avello, 2014). Asimismo, ocasiona alteraciones orgánicas; aún más el de generar trastornos de ansiedad o depresión (Gutiérrez, Sánchez y Arguello,2015). Tiene definido tres componentes; a) elevado agotamiento emocional, refiere al deterioro de los sentimientos; b) elevada despersonalización, se trata del distanciamiento con las personas a tu alrededor; c) baja realización profesional, tiene tentativa a mostrar negación frente a todo lo que realiza (Guedes y Gaspar 2016 citan la información de Maslach, Schaufeli y Leiter,2011).

Esta valoración está siendo evaluada en altos criterios, puesto que tiene transcendencia laboralmente en la función del empleado; ya que puede actuar de manera diferente ante circunstancias imprevistas, ya sea amenazante o desinteresada (Angulo, Bayona y Esparza,2014).

Prevención del estrés laboral

Las empresas de Latinoamérica mencionan que para prevenir el estrés depende de la persona como evalúa la situación en la que se encuentra, ya sea la modalidad de trabajo, el liderazgo que toma, el cómo maneja la carga laboral y la ejecuta; todo ese desenvolvimiento implica la destreza y habilidad mental para enfrentarlo (Martínez, Devia y Quengúan, 2014).

De modo que, para enfrentarlo, algunas organizaciones de Latinoamérica están creando estrategias que vienen desde mejorar las condiciones laborales, capacitar con técnicas y procedimientos para desarrollar un mejor trabajo, e integrar autonomía y formar líderes, es decir formar equipos de trabajo, para conseguir metas y no cargarse mentalmente, de la misma manera con los horarios flexibles, para permitir la adecuada asignación de actividades para lograr el objetivo. (Ferrando,2015).

Otro punto importante, es que Perú y Argentina, están implementando áreas de escape, es decir el momento de ocio y la ayuda social para prevenir el estrés, ya que son factores que influyen en la actitud del trabajador, (Cuevas y Garcia,2012; Naranjo, 2009). Ramos y Jordao (2015) menciona que en Latinoamérica las empresas privadas tienen mayor grado de estrés en comparación de las empresas públicas, se origina un desequilibrio en el entorno laboral y personal, ya que la mayoría de las empresas, están creando estrategias para combatir el estrés laboral una de esas son las capacitaciones con temas logros de objetivos, meditación en el estrés, el manejo del estrés, el autocontrol y la asertividad para eliminar la carga de trabajo e inflexibilidad en los horarios o hasta impredecible. A tal punto que el trabajador no puede ordenar su vida privada por permanecer en su puesto laboral; lo que origina un desorden en su salud (Gil,2012).

Duran (2010) indica que las empresas para combatir, e intervenir el estrés laboral, están realizando un cambio de filosofía empresarial, para mejorar la calidad de trabajo de los colaboradores y potenciar sus habilidades, para optimizar recursos y generar rentabilidad en la empresa

El enfoque de relevancia para que una organización sea competitiva está basado en una buena disposición mental y física con sus trabajadores; por tal es de preservar y conseguir un entorno saludable mediante buenas condiciones laborales. Hoy en Chile, Portugal y España, las empresas se están concientizando y colocando estándares, que antes no lo tenían para mejorar el estrés laboral en sus trabajadores; estos son las condiciones laborales, y diseñar un modelo ergonómico para sus trabajadores para coincidir con sus características específicas y así para optimizar sus laborales (Chandia, Vidal y Chiang, 2016).

Por tal formularemos las siguientes preguntas:

Preguntas de investigación:

P1: ¿Qué se entiende por estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica?

P2: ¿Cuáles son las causas que originan el estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica?

P3: ¿Qué se comprende del síndrome de burnout?

P4: ¿Qué están haciendo los países de Latinoamérica para prevenir el estrés en sus trabajadores?

PICOC

Population-población: Artículos del estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica.

Intervention-Intervencion: Estudios de investigación

Comparison-Comparacion: Trabajadores con estrés laboral.

Outcome-Objetivo: Analizar cómo se encuentra el estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica en los último diez años.

Context-Contexto: Trabajadores de todos los países de Latinoamérica.

Objeto de estudio

Analizar en la revisión de la literatura cómo se presenta el estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica durante el periodo del 2009 – 2019.

Tabla 1.

Palabras claves y sinónimos

Keyword	Synonyms
Trabajadores	Workers
Estrés laboral	Work stress
Estudios	studies
Síndrome de Burnout	Burnout syndrome

Fuente: Revisiones Sistemáticas –EBSCOhost, Scielo y Redalyc.

Elaboración: Propia a partir de los datos investigados.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación sigue la metodología de revisión sistemática, es de tipo básica, con nivel descriptivo y un enfoque cualitativo. Según Carrasco (2008) menciona que “una investigación básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”.

Esta investigación tiene nivel descriptivo ya que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.92)

Tiene un enfoque cualitativo, como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas (p.7)

Finalmente, la propuesta de valor de esta investigación es que, durante los últimos 10 años, el estrés laboral es un desgaste físico que está afectando a todos los trabajadores de Latinoamérica y que se ha ido elevando durante el transcurso de los ultimo 10 años

En la base de datos de EBSCOhost, se realizaron búsquedas avanzadas considerando como “estrés laboral”, obteniendo como resultados 441 referencias; luego se limitó a publicaciones académicas arbitradas tenido como resultado a 305. Se procedió a aplicar los conectores como AND “trabajadores” obteniendo 81 referencias, se filtraron los años del 2009 al 2019 y obtuvieron 67 referencias, filtrando el idioma solo español se encontraron 52 referencias.

En la base de datos de Redalyc, se realizaron búsquedas con la palabra clave “estrés laboral”, y se obtuve 108543 referencias; luego se filtraron los años del 2009 al 2019 y se obtuvo como resultado 72968, se filtró en disciplina administración y contabilidad y se obtuvo 2526 referencias, se filtró el idioma en español con 2048 referencias y finalmente se limitó a países de Latinoamérica seleccionando país por país y se obtuvo 518.

En la base de datos Scielo se realizó búsqueda avanzada considerando como palabra clave “estrés laboral” obteniendo como resultado 34 referencias, luego se filtraron países de Latinoamérica y se obtuvo 32 referencias, se filtró los años del 2009 al 2019 y se obtuvo 27 referencias y finalmente el idioma español como 19 referencias.

Las limitaciones de la presente investigación fueron por parte de los autores ya que presentaron falta de tiempo, debido a su horario de trabajo; así también carecían de conocimientos al realizar la búsqueda de artículos, y el identificar si el artículo es confiable con su respectiva estructura completa.

Tabla 2.

Declaración de artículos encontrados

Fuente	Números de artículos	Números de artículos descartando los que coinciden en ambas bases de datos	Números de artículos que quedan después del descarte
EBSCOhost	52	30	12
Redalyc	518	123	9
Scielo	19	13	9

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se encontraron 30 artículos que representan los criterios de inclusión indicados en la base de datos EBSCOhost, Redalyc y Scielo.

Tabla 3.

Estadístico País/Ciudad

País	Años	Cantidad	Porcentaje
España	2011 al 2017	10	33%
Colombia	2009 al 2018	9	30%
Costa Rica	2010 al 2012	2	7%
México	2013 al 2017	2	7%
Argentina	2009 al 2012	2	7%
Venezuela	2010	1	3%
Ecuador	2014	1	3%
Perú	2015	1	3%
Portugal	2015	1	3%
Chile	2016	1	3%
		30	

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

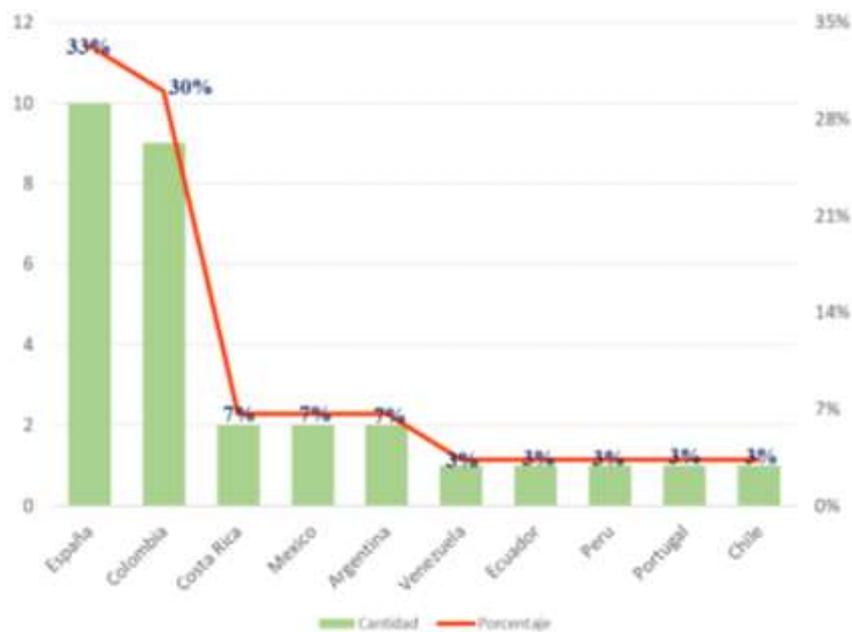


Gráfico 1. Estadístico del País /cantidad / porcentaje

Fuente: Elaboración propia

Definiciones del estrés laboral en Latinoamérica

El estrés laboral es la presión personal ocasionado por el entorno laboral o por situaciones de un entorno externo que está relacionada al trabajo. Existen muchos conceptos a cerca del estrés laboral de los cuales algunos lo relacionan como una enfermedad y otros estudios lo consideran un fenómeno social.

Tabla 4.

Cuadro comparativo de los principales conceptos del estrés laboral

Autores	Año	Concepto
Ramírez, Álvarez y Aubeterre.	2010	Reacciones a situaciones que suceden en el entorno interno externo de una persona, el manejo del control puede disminuir la activación del estrés, mientras el no control lo aumenta.
Quispe, Méndez y Quispe	2017	Enfermedad que tiene relación con la actitud pasiva o activa de la persona; es decir la presión psicológica y el aprendizaje
Osorio y Cárdenas	2017	Fenómeno causado por una situación de advertencia, dirigida al organismo cuando existe relación entre una petición y el control del individuo.
Cabrera y Urbiola	2012	Es el grado que existe entre los precursores del estrés y la causa de la desilusión, sin incluir la aptitud para sobrellevarlos.
Orgambidez, Pérez y Borrego	2015	Obstrucción para conseguir objetivos en el trabajo, en relación con la satisfacción personal y profesional a través de una experiencia desagradable en la salud.
Merino, Fernández y Bargsted	2014	Es el enojo cognitivo en relación hacia el trabajo de forma continua; no necesariamente el pensar en las labores puede ser dañino y ser asociado con el estrés.
Chávez	2014	Fenómeno individual y social recurrente y con resultados trascendentales a nivel personal y laboral. En el nivel individual afecta la tranquilidad mental, física y salud; y lo laboral afecta el entorno de trabajo.

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

El estrés laboral en muchas organizaciones de América Latina lo relacionan con la infraestructura de la empresa y con las condiciones de laborales; son presiones que se dan en el trabajo y conllevan a un peligro psicológico y social que puede incurrir en una enfermedad por las altas demandas de trabajos y el poco control de sí mismo.

De tal modo que una de las situaciones que pueden afectar de manera negativa al individuo es la ausencia de poder tomar decisiones en relación con el trabajo; la obligación de tomar una decisión y no poder llevarlas a cabo influyen en factores importantes de sus condiciones laborales; todo ello genera estrés y aumenta la probabilidad de padecer un deterioro físico o mental, donde finalmente padezca una enfermedad o inclusive morir. En el 2017, la Organización Mundial de Salud indicó que el 35% han presentado enfermedades debido al estrés laboral y 5% han fallecido por suicidio.

Un aspecto para tener presente, que se detectó dentro de la revisión sistematizada de la literatura es que existen instrumentos que miden el estrés laboral, el primero es el cuestionario de contenidos de trabajos que evalúa las demandas del trabajo; el segundo el cuestionario del desequilibrio del esfuerzo y recompensa, mide el esfuerzo personal; y el cuestionario Psicosocial de Copenhague, mide el clima laboral.

Por tal el estrés laboral en las organizaciones significa la irritación laboral, en lo sentimental y en la capacidad intelectual, es así como la confianza en sí mismo tiene una relación contraria con el estrés si se realiza con enojo las actividades laborales.

Las causas del estrés laboral en las organizaciones

Existen muchas causas que originan el estrés y que hasta en la actualidad sucede frecuentemente en las organizaciones, como la excesiva cantidad de labores que se ejecutan en un tiempo reducido y la carencia de conocimientos para realizar una función, que afectan su vida profesional y la percepción de la empresa hacia el trabajador.

Otros motivos que originan el estrés son los cambios bruscos que hay dentro de una empresa, ya que se crea inquietud en los trabajadores, en pensar que no se adaptaran; la inconsistencia laboral cada vez es mayor y los individuos sufren más estrés; es así como algunos expertos indican que el 92% presentan estrés laboral. Valga el caso en una organización del sector bancario unas de las causas importantes del estrés laboral son el aumento de desafíos profesionales en un 15%, cambios de personal en un 10%, inestabilidad laboral en un 22%, implementación de nuevos sistemas de trabajo en 17%, y la atención a clientes exigentes en 36%; por tal el trabajador se esfuerza en adaptarse con su trabajo a pesar de las causas estresantes, que figura como riesgo para la salud.

Algunos indicadores de las causas del estrés laboral están divididos en grupo como la organización donde se trabaja, el ambiente de trabajo, las tareas individuales; es decir existe un inapropiado control sobre las actividades, sobrecarga de trabajo y alteraciones biológicas.

Tabla 5.

Indicadores del estrés laboral

Causa 1	Causa 2	Causa 3
Factores ambientales	Factores organizacionales	Factores personales
-Tráfico.	-Condiciones laborales.	-Problemas familiares
-Política.	-Jornadas largas.	-Problemas económicos.
-Tecnología.	-Tráfico	-Actitudes.
	-Sobrecarga de trabajo	-Aptitudes
		-Alteraciones biológicas.

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

Se detectó dentro de la revisión sistemática literaria que en las empresas de América Latina tienen en común causas o motivos que vienen desde factores ambientales, factores

organizaciones y factores personales. De los cuales los factores ambientales son considerados como el tráfico cuando te diriges a tu centro de trabajo, la política ya que genera incertidumbre lo que pueda ocurrir en el gobierno y pueda afectar directamente en su trabajo y más aun cuando el país está en una situación de investigación, y la tecnología que se innova, como es el caso de los sistemas que implementan las empresas. Así mismo los factores organización y los factores personales.

Impacto del síndrome de Burnout en los trabajadores

El impacto burnout en las empresas de América Latina han ido en aumento, sin embargo, este síndrome o desgaste no es igual el impacto en todas las profesiones, ya que para los que ejercen una profesión penitenciaria presenta un nivel alto en un promedio del 79%, los profesionales del deporte un nivel bajo con 24% y los profesionales sociales como psicólogos, educadores o mentores un nivel medio. En un 45.6%

Tabla 6.

Componentes del burnout con relación a las profesiones

Componentes del burnout/ Escala %	Estudio - 2010	Estudio - 2012	Estudio - 2017
	Profesionales penitenciarios	Profesionales del deporte	Profesional social- psicólogo
Agotamiento emocional	87.50%	25%	40%
Despersonalización	65.60%	26.40%	41.20%
Realización personal	85.30%	23.30%	55.60%

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

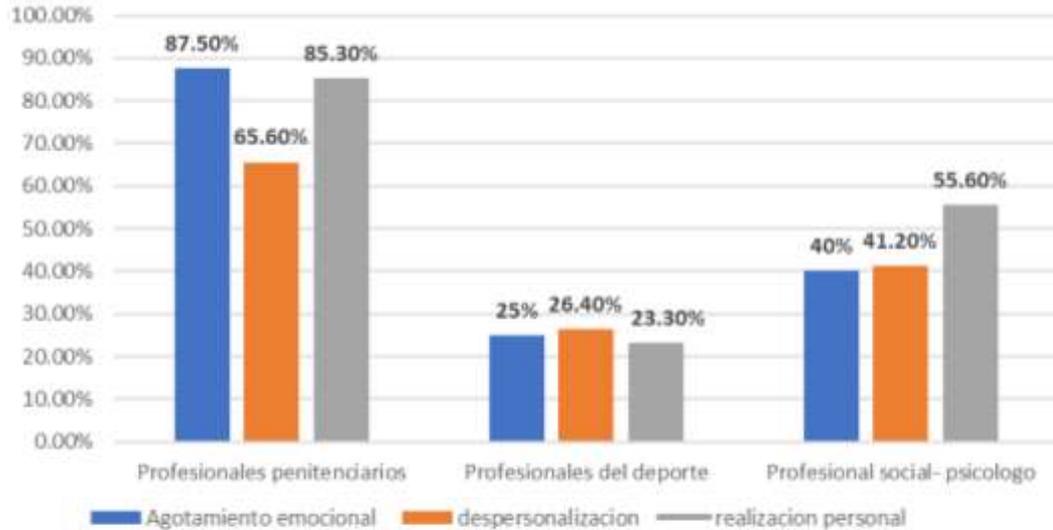


Gráfico 2. Componentes del burnout de las profesiones.

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

Sin duda alguna el síndrome del desgaste afecta de manera diferente a los profesionales; porque el impacto a nivel organizacional se muestra en el decaimiento de la producción de los productos o la calidad servicios en un 35%, donde disminuye la satisfacción del usuario. Se detectó dentro de la revisión sistemática que en América latina las empresas presentan un mayor grado de estrés y se ve reflejado en los componentes del síndrome de burnout como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, tenido como resultado que los profesionales penitenciarios presentan un mayor agotamiento emocional a comparación que los profesionales de deporte y los profesionales sociales.

La prevención del estrés en los trabajadores de las empresas de América Latina.

Es claro que, mediante las investigaciones, los factores de peligros emanan del entorno laboral, en la manera como la empresa distribuye su organización interna, sus procesos y actividades. Por ello las empresas de Latinoamérica participan directamente para combatir y controlar este fenómeno laboral.

Tabla 7.

Estrategias de prevención del estrés laboral

Costa Rica – Colombia	Perú- Argentina	España – Chile -Portugal
Intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puesto de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.	El apoyo social permite a los profesionales disponer de una red de recursos personales y organizativos	Implementas las condiciones ambientales, como el cumplimiento de los mínimos legales e higiene en el trabajo en relación con los estresores identificados
Capacitación de los trabajadores tanto nivel individual como organizaciones. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición d estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo de tiempo, entre otros)	Aumentar el tiempo de ocio, practicando acciones que faciliten la desconexión y otro tipo de motivación	Desarrollo de técnicas de enriquecimiento del trabajo, a fin de incorporar en ellos autonomía, realimentación, variedad en la tarea y habilidades demandante, identidad de tareas.
Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles	Vivenciar su trabajo como un reto o un desafío personal	Identidad de las tareas significatividad de estas: realizar un diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo en relación con la complejidad, carga mental.

Fuente: EBSCOhost, Redalyc, Scielo.

Elaboración: Propia.

Se descubrió mediante las investigaciones de revisiones sistemáticas, que las empresas necesitan un cambio de filosofía organizacional, ya que permite aumentar la calidad laboral y potencia a sus colaboradores como requisito primordial para mejorar la rentabilidad de diferentes recursos utilizados para cada proceso. El personal adquiere tales estrategias y las transmite a sí mismo para su energía y potencial para situaciones complicadas y rigurosas.

En Costa Rica y Colombia toman en cuenta las estrategias referentes a aspectos ergonómicos, y la capacitación constante en sus trabajadores; Perú y Argentina, lo previene

con el apoyo social, y tener un tiempo de relajo; y España Chile y Portugal con condiciones ambientales, desarrollar nuevas técnicas, y la realización de aspectos ergonómicos.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIONES

Quispe, C., Méndez, J. y Quispe, M. (2017) refiere que el estrés laboral es una enfermedad que viene relacionada con comportamientos pasivo, como la inseguridad de sí mismo y activo como las sobre exigencias de capacidades; sin embargo, Osorio y Cárdenas (2017) mencionan que es un fenómeno social causado por una alerta laboral dirigida al ser humano cuando existe una petición no cumplida y el poseer el control de sí mismo. Por tal nosotros coincidimos con Osorio y Cárdenas (2017) debido que se pudo apreciar en toda la investigación que el estrés laboral solamente es un fenómeno psicológico mas no una enfermedad ya que esta se manifiesta a raíz causas organizacionales o personales, de los cuales las consecuencias fatales es poseer una enfermedad o fallecer.

Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) mencionan que es un obstáculo para triunfar en las metas prevista en su centro de trabajo e influye en la satisfacción personal y profesional, en consecuencia, a una situación nociva para la salud; pero Cabrera y Urbiola (2012) indica que es la diferencia que hay entre el inicio de la negación y la desilusión, sin introducir las capacidades para soportarlo. Por ello nosotros coincidimos con Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) puesto que se pudo apreciar en la investigación que el estrés laboral es una barrera que limita a los trabajadores a que puedan realizar sus funciones de manera eficiente; es así como el poder controlar este fenómeno psicosocial permitirá una satisfacción laboral.

Rivera (2013) manifiesta que las causas del estrés laboral son debido la sobrecarga de trabajo, escasez en el control de sí mismo en sus responsabilidades en relación con la tecnología, penosas condiciones laborales, y el excesivo tráfico al asistir al centro de trabajo; sin embargo, Chávez (2014) refiere que las causas para el estrés son el exceso de horas, actividades nuevas sin previa capacitación, cansancio, y el trabajar aceleradamente sin las

indicaciones correctas. Por lo que se refiere nosotros coincidimos con Rivera (2013) dado que se pudo apreciar en toda la investigación es que existen factores que se enfocan de manera general en las causas del estrés y ellos son los factores ambientales, los factores organizacionales y factores personales, estos factores incluyen indicadores de los cuales concuerdan con lo citado de Rivera, como el tráfico, la política y las aptitudes.

Domínguez, Iglesias y López (2017) consideran que el ciclo de burnout es un proceso constituido por etapas la primera es el cansancio emocional que significa la falta de energía, la segunda es la personalización cuando la persona expresa sentimientos negativos en su vida diaria o laboral, y la tercera es la realización personal que es abandono a sus actividades; sin embargo Vieco y Avello (2014) lo manifiesta como un impacto psicológico y biológico en un corto o largo tiempo, que se puede presenciar en una depresión o enfermedad mortal. Por tal nosotros coincidimos con lo dicho Domínguez, Iglesias y López (2017) debido a que se pudo apreciar en la investigación que muchas empresas utilizan el ciclo de burnout como un instrumento de medición para saber en qué fase se pueden encontrar o no encontrar sus trabajadores en una situación de estrés laboral.

Duran (2010) indica que las empresas ubicadas en Latinoamérica previenen el estrés laboral por medio programas de salud laboral, el cual se lleva temas a cerca de la salud laboral, la seguridad, higiene y el ambiente; pero Naranjo (2009) refiere que para prevenir el estrés se necesita hacer deporte, el descanso y una buena alimentación y tiempo libre; el no realizarlos se formara un círculo vicioso sin opciones de salida. Por ello coincido con Duran (2010) debido a que en las investigaciones estudiadas se resaltó la importancia de crear programas de salud que se enseñen de temas de motivación y salud laboral, si bien es cierto el deporte permite mejorar los ánimos, no es un indicador de prevención ya que una persona con buen estado físico puede también poseer estrés laboral.

CONCLUSIONES

El estrés laboral es llamado fenómeno psicosocial y enfermedad; estos términos son considerados por el gran impacto que ha generado en los trabajadores; a nivel personal es cada vez más común y con consecuencias a nivel individual como profesional, afectando el estado físico mental o salud de las personas; así también a nivel asociación afecta a la salud de la empresa.

Las causas del estrés laboral pueden ser tres factores, la primera es el factor ambiental, que consta del tráfico, incertidumbre de la política, nuevas tecnologías; factores organizacionales son la condición laboral, las jornadas extensas sin descanso, el tráfico diario, el excesivo trabajo; y los factores personales como los asuntos familiares, económicos, la actitud, las aptitudes y las alteraciones en la salud.

El síndrome de burnout está dividido en tres componente o dimensiones, el primero es el agotamiento de las emociones es decir el desgaste de energía sentimental, segundo la elevada personalización es decir muchos pensamientos dañinos hacia sí mismo y finalmente la escasa realización personal, es decir la dejadez en cumplir sus actividades

La prevención del estrés laboral de las empresas, tomaron alternativas para combatir las; algunos autores indican que lo mejor es crear programas de prevención con temas de salud laboral y salud personal e implementar en las organizaciones y otros autores indicaron que lo ideal para evitar el estrés laboral es realizar ejercicios, comer sano y descansar

Finalmente, con respecto al objetivo general que es a analizar en la revisión de la literatura el cómo se presenta el estrés laboral en los trabajadores de Latinoamérica durante el periodo del 2009 al 2019, se encontró que en diferentes estudios el estrés laboral es una enfermedad

que tiene que ser tratada de inmediatamente, ya que origina consecuencias que pueden llegar desde la enfermedad hasta la muerte; es necesario combatirla con programas de prevención, del mismo modo que actúan los países de Latinoamérica que usan estrategias, como las capacitaciones, diseños de ergonomía, entre otros, de tal manera que la empresa como el trabajador sean productivos y generen rentabilidad en la empresa.

La limitación que se tuvo en la investigación fue encontrar artículos con un idioma distinto al nuestro, el español. Así también hubo escasez de artículos que se asemejen a nuestro tema de investigación.

Se recomienda, que las empresas creen modelos de prevención para combatir el estrés laboral; así también que se realice una investigación interna de cada empresa para saber cómo se sienten sus empleados trabajando; por otro lado, que las empresas creen áreas dedicadas al ocio para la hora del refrigerio y que ayudara de descanso para sus clientes internos.

REFERENCIAS

- Aranda C., Pando M., Torres T., Salazar J., Mares F. (2015). Factores sociodemográficos y laborales, apoyo social, autoestima y Síndrome de Burnout, en trabajadores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, México. *Revista Udes*, 2(1) 18-24.
- Arciniegas J., & Mejías A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26-36. Recuperado en 22 de abril de 2019, Recupera de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es
- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret* (6) 351- 366. ISSN 2145-5996.
- Cabrera J., & Urbiola A. (2012) Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de un caso de una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Revista Gestión y estrategias*, 41(1) 15–28.
- Chandía A., Vidal K., Chiang M. (2016) Relación del estrés laboral y adherencia a la dieta Mediterránea (MD) en funcionarios de una Institución de Educación Superior. *Revista Ciencia y Trabajo*, 18 (51) 58-67. Recupera de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100010
- Chávez, C. (2014) Estrés laboral en trabajadores de la construcción. *Revista de Investigación Científica*, (6) 102-106.
- Cuevas M., & García T (2012) Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés de trabajo. *Revista Trabajo y Sociedad*, (19) 87-102.

- Domínguez A, J., López, A. & Iglesias, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de centros de menores: diferencias según su contexto sociolaboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 20(2), 138-147. doi: 10.14718/ACP.2017.20.2.7
- Duran. M, (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1(1), 71-84., ISSN-e 1659-4932
- Ferrando A. (2015) Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. *Anales Científicos*, 77(1), 54-62. doi: [10.21704/ac.v77i1.477](https://doi.org/10.21704/ac.v77i1.477)
- García M., & Forero C. (2018) Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Perspectiva Psicológica*, 14(1), 149-162. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00149.pdf>
- García M. & Gil. M. (2016). Estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(1), 11.30.
- Gil M., & Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez, M., & Sánchez C., & Argüello, C. (2015). Estrés, fatiga y somnolencia en trabajadores del área de producción de una empresa farmacéutica en México. *Salud de los Trabajadores*, 23 (2), 85-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375844217002>
- Merino, E., Fernández M., & Bargsted M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas*

Psychologica, 14(1),

219-230. Recuperado

de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165792672015000100019&script=sci_abstract&tlng=es

Martinez O., Devia L., & Quenguan L. (2014) Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralboral en una institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga Colombia. *Revista Colombiana Ocupacional*, 4(1), 26-30.

Maslach C (2009) Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.

Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, X (19), 167-177.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=184119>

Naranjo Pereira, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2), 171-190

Osorio, J., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=67952833006>

Orgambídez, A., & Pérez, P., & Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31 (2), 69-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231340289002>

Pinto, D., & Gaspar, E. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de Psicología del Deporte*, 25 (2), 253-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2351/235146515006.pdf>

- Quispe J. C, Méndez J., & Quispe, J. M(2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & Pymes*, 3(9), 17-26.
- Ramírez, T., & D'Aubeterre, M., & Álvarez, J. (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros venezolanos. *Investigación y Postgrado*, 25 (1), 33-62. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=65822264003>
- Ramón G., & Zapata S., & Cardona J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10 (1), 131-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=67935714009>
- Ramos, V., & Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31 (1), 11-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231337099002>
- Rivera J. (2015). Estrés laboral y sus repercusiones. *Rev Mex Anest*, 36 (3), 173-175.
- Rodríguez, A., Prieto, A., Bringas, C., Álvarez, F., & Herrero J. (2015) Efecto del clima emocional en el desarrollo del estrés laboral del funcionario penitenciario: un estudio predictivo. *Revista Elsevier*, 22 (1), 195-105,
- Rodríguez, R., & Riva, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
- Sánchez, Y. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 17/16, 85-100.

Solís, J., Aldape, A., Castillo, V., & Zorrilla F. síndrome de cronos como predictor del burnout en mandos gerenciales de distintos sectores productivos de cd. Juárez. *Revista Catedra*, 6(1), 54-60.

Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31 (2), 354-385. Recuperado de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=21331836004>