

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

<http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.491>

## **Manejo del estrés laboral y afectación psico-física en el rendimiento laboral**

### **Management of work stress and psycho-physical involvement in work performance**

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez

[shirley.rosero@esPOCH.edu.ec](mailto:shirley.rosero@esPOCH.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba -Chimborazo-  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4915-891X>

Daniel Renato Reinoso Guadalupe

[daniel.reinoso@esPOCH.edu.ec](mailto:daniel.reinoso@esPOCH.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba -Chimborazo-  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5505-2399>

Pedro Renato Flores Brito

[pedrorenatofloresbrito@yahoo.com](mailto:pedrorenatofloresbrito@yahoo.com)

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba -Chimborazo-  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7198-8824>

Recibido: 16 de mayo de 2019

Aprobado: 13 de Junio de 2019

### **RESUMEN**

La investigación tuvo por objetivo explicar el efecto de un plan formativo en manejo del estrés laboral y afectación psico-física para la generación de un mejor rendimiento del talento humano de un call center policial en Quito-Ecuador. Metodológicamente fue de tipo explicativa y diseño cuasi experimental, la población estuvo conformada por 23 personas, divididos en 11 para el grupo experimental y 12 para el grupo control, para lo cual se efectuó el muestreo aleatorio simple, ante lo cual, se dividieron mediante el azar simple, aplicándose el tratamiento, el cual fue medido mediante la aplicación de una prueba de 29 reactivos de respuestas cerradas y de varias alternativas de respuestas. El grupo experimental en momento pos prueba, posee significancia bilateral de ,167

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

mientras que el resto de los grupos permanecen en ,000 lo cual implica que el tratamiento aplicado surtió efectos positivos en la población que lo recibió.

**Descriptores:** Estrés mental, enfermedad profesional, salud mental, enfermedad mental.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to explain the effect of a training plan in the management of work-related stress and psycho-physical affectation for the generation of a better performance of the human talent of a police call center in Quito-Ecuador. Methodologically it was of an explanatory type and quasi-experimental design, the population was made up of 23 people, divided into 11 for the experimental group and 12 for the control group, for which simple random sampling was performed, before which, they were divided by simple chance, applying the treatment, which was measured by applying a test of 29 closed response reagents and several alternative responses. The experimental group at post-test time, has bilateral significance of, 167 while the rest of the groups remain at, 000 which implies that the treatment applied had positive effects on the population that received it.

**Descriptors:** Mental stress, occupational diseases, mental health, mental diseases.

## **INTRODUCCIÓN**

El estrés ha sido y seguirá siendo uno de los problemas más frecuentes y menos intervenidos, esto debido a múltiples causas que son el resultado de un proceso de afectación sistémica que aparece con el tiempo. Es decir, el estrés siendo la antesala de los múltiples problemas de la salud, no se determina con exactitud sus causas, por ello, se ha vuelto necesario implementar una guía que permita atender estas necesidades de manera oportuna, con el objetivo de prevenir la aparición del estrés laboral (Atalaya, 2001).

La salud como un auténtico derecho fundamental de las personas que trabajan. La apropiada gestión de los riesgos laborales permite mejorar el bienestar y salud, en los trabajadores y todo el equipo. Dando oportunidad para que las personas presenten mejores resultados y brindado a la empresa una oportunidad de innovar, ser competitivo y garantizar su sostenibilidad (Barobia, 2007).

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

En los entornos de trabajo se presenta insatisfacción laboral, el cual desencadena riesgos psico – físicos, no controlados, que incide directamente en la actitud de los trabajadores, su desenvolvimiento dentro de la empresa, y sobre la salud psicológica y física, por esta razón la guía es una herramienta para controlar y prevenir los riesgos que puede desencadenar el estrés laboral (Capa, 2004).

Los trabajadores que se dedican al Call Center, que es un centro de llamadas telefónicas para atender emergencias o brindar un servicio específico, han desarrollado esta enfermedad, en donde los parámetros presentados en la guía, va a lograr prevenir y disminuir el estrés laboral, actuado sobre los factores que desencadenantes (Clemente, 2008). Por otro lado, Osorio & Cárdenas Niño (2017), señala que

El estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda - control laboral, recompensa – esfuerzo y modos de afrontamiento individual (p. 87).

Es así que se percibe que el estrés es multi generador de afecciones en la persona, puede promoverse desde diversas ópticas, es decir, el individuo desde su percepción mental puede auto percibirse como estresado, o por agentes externos como el trabajo desorganizado, mal remunerado, no provisto de las condiciones ergonómicas y de seguridad social – ambiental, son algunos de los elementos que pueden influenciar la aparición del estrés laboral, García Rubiano & Forero Aponte (2018), complementan al indicar que “en cuanto a los estresores ocupacionales en los trabajadores, los resultados se enmarcan en sobrecarga ocupacional, insuficiencia de rol y fronteras del rol” (p. 160).

Así mismo, Barrientos Oradini, Araya Castillo, Veloso Salazar & Herrera Ciudad (2019), comentan que es necesario generar en el trabajador, emociones favorables con la finalidad de promover una aptitud favorable al trabajo, el cual promueve además la erradicación del estrés, dado que se generan las condiciones favorables para laborar eficazmente, siendo así que la actual investigación tiene por objetivo explicar el efecto de un plan formativo en manejo del estrés laboral y afectación psico-física para la

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

generación de un mejor rendimiento del talento humano de un call center policial en Quito-Ecuador, esto con la finalidad de contribuir a la salud integral de los trabajadores en aras de promover una cultura organizacional en posibilidad de generar un ambiente asertivo en relación a elevar la productividad.

## **DESAROLLO**

### **Estrés laboral**

En relación a la definición del estrés, se parte que “el término “estrés”, versión castellana de la palabra inglesa “stress”, procede del verbo latino “stringere” que significa, precisamente, provocar tensión o “deformación” en un cuerpo” (Day, 2001).

Se dice que es un proceso biológico normal que aporta positivamente en el ser humano para fomentar su capacidad de enfrentarse a desafíos o problemas que se presenten en el entorno; pero cuando la persona no logra solucionar el desajuste que genere esta exigencia del entorno, se desarrolla el estrés que se puede dar en diferentes tipos e intensidad provocando trastornos psicosomáticos o psicológicos (Gakovic & Tetrick, 2003).

El estrés se produce por lo general directa o indirectamente por el trabajo, que es considerado uno de los riesgos profesionales de origen psicosocial que enfrentan los trabajadores actuales, por las grandes exigencias de la empresa o institución que son la sobrecarga de actividades, el ritmo de trabajo. Deben considerarse, que el estrés comienza de una situación en el ambiente personal o de trabajo que incide sobre la persona, planteándole peticiones que no puede controlar o atender, representado esa falta de control una amenaza, que afecta en su salud, conllevando a que presente preocupación o depresión (Gracia, Silla, Peiró, & Fortes, 2006).

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

La (Organización Mundial de la Salud , 2004), señala que “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3). Esto implica que el trabajador se ve sometido a condiciones estresantes cuando se le exige mayor producción sin brindarle el respaldo emocional, económico, técnico, para hacerlo, viéndose afectado en el sentido que sus capacidades se ven sometidas a grandes esfuerzos sin tener la recompensa adecuada, lo cual origina descompensación en la persona que profundiza el estrés. Siendo así que la (Organización Mundial de la Salud , 2004), hace referencia a las siguientes causas del estrés laboral:

### **Características del puesto**

1. Tareas monótonas, aburridas y triviales
2. Falta de variedad
3. Tareas desagradables
4. Tareas que producen aversión

### **Volumen y ritmo de trabajo**

1. Exceso o escasez de trabajo
2. Trabajos con plazos muy estrictos

### **Horario de trabajo**

1. Horarios de trabajo estricto e inflexible
2. Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
3. Horarios de trabajo imprevisibles
4. Sistemas de turnos mal concebidos

### **Participación y control**

1. Falta de participación en la toma de decisiones
2. Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

### **Perspectivas profesionales, estatus y salario**

1. Inseguridad laboral
2. Falta de perspectivas de promoción profesional
3. Promoción excesiva o insuficiente
4. Actividad poco valorada socialmente Remuneración por trabajo a destajo
5. Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claro
6. Exceso o carencia de capacidades para el puesto

### **Papel en la entidad**

1. Papel indefinido
2. Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
3. Tener a cargo a otras personas
4. Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

### **Relaciones interpersonales**

1. Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
2. Malas relaciones con los compañeros
3. Intimidación, acoso y violencia
4. Trabajo aislado o en solitario
5. Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

### **Cultura institucional**

1. Mala comunicación
2. Liderazgo inadecuado
3. Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

### **Relación entre la vida familiar y la vida laboral**

1. Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
2. Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
3. Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Es así que el estrés puede originar diversas afecciones en el trabajador, siendo recurrente adecuar su rutina laboral con la finalidad de no sucumbir ante efectos

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

negativos y situaciones adversas que puedan producir múltiples afecciones desde el índole psicológico – biológico en la persona, lo cual puede profundizarse con el paso del tiempo hasta ocasionar enfermedades de mayor envergadura que obstaculicen el sano desenvolvimiento de la persona.

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrolló desde el tipo explicativa con diseño cuasi experimental de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), catalogándolo como los estudios que “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p. 95), para lo cual se contó con dos grupos poblacionales, uno referido al experimental y otro al control, al primero se le aplicó el tratamiento, mientras que el segundo no fue aplicado el tratamiento.

La población estuvo conformada por 23 personas que laboran en el call center de la policía de Quito – Ecuador, divididos en 11 para el grupo experimental y 12 para el grupo control, para lo cual se efectuó el muestreo aleatorio simple, ante lo cual, se dividieron mediante el azar simple, aplicándose el tratamiento, el cual fue medido mediante la aplicación de una prueba de 29 reactivos de respuestas cerradas y de varias alternativas de respuestas, trabajándose en función de la siguiente nomenclatura:

G1= Grupo experimental momento de pre prueba

G2 = Grupo control momento de pre prueba

G3 = Grupo control momento de pos prueba

G4 = Grupo experimental momento de pos prueba

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

## RESULTADOS

### Cuadro 1

Tratamiento aplicado para el manejo del estrés laboral

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
G1	-13,789	10	,000	-3,36364	-3,9072	-2,8201
G2	-13,404	11	,000	-3,50000	-4,0747	-2,9253
G3	-13,470	11	,000	-3,08333	-3,5872	-2,5795
G4	-1,491	10	,167	-,18182	-,4536	,0899

El G4 que corresponde al grupo experimental (recibió tratamiento) en momento pos prueba, posee significancia bilateral de ,167 mientras que el resto de los grupos permanecen en ,000 lo cual implica que el tratamiento aplicado surtió efectos positivos en la población que lo recibió, por lo cual se procede a la prueba de hipótesis:

Se rechaza a:

**Nula H0:** El efecto de un plan formativo en manejo del estrés laboral y afectación psico-física no promueve la generación de un mejor rendimiento del talento humano de un call center policial en Quito-Ecuador.

Aceptándose a:

**Alternativa H1:** El efecto de un plan formativo en manejo del estrés laboral y afectación psico-física promueve la generación de un mejor rendimiento del talento humano de un call center policial en Quito-Ecuador.

### Discusión

En confrontación con los resultados planteados, Newstrom (2007), señala que existen dos factores fundamentales que permiten determinar cómo afectará el estrés al empleado y su desempeño en la organización, aun cuando sea en puestos similares. La vulnerabilidad del empleado ante el estrés depende básicamente en los estresores

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

internos (organizacionales) como externos (no laborales), se puede decir que uno de los factores internos es el umbral del estrés de un empleado, que no es más que el nivel de tensores (frecuencia y magnitud) que la persona puede tolerar antes de que ocurran efectos negativos del estrés y comience a afectar el desempeño desfavorablemente.

Cuando las personas tienen un umbral bajo, la tensión que provocan algunos acontecimientos en sus rutinas de trabajo aun siendo relativamente pequeños ocasionan sin embargo una disminución en el desempeño. A diferencia de quien tenga un umbral más alto, que bajo las mismas condiciones en el trabajo permanecen tranquilas, calmadas y productivas. Este tipo de respuesta se debe en parte a su habilidad y experiencia para desempeñarse, claro que un estresor de mayor grado y más prolongado podría afectar igualmente al empleado.

Por otra parte, el grado de control que tenga el empleado sobre su trabajo se considera el segundo factor interno que influye en la vulnerabilidad al estrés, la seguridad, libertad, autonomía y poder para tomar decisiones son condiciones laborales que le brindan independencia y seguridad para enfrentar las presiones laborales. De igual forma, la percepción del control sobre el trabajo y el nivel de umbral van a depender de cómo son asumidos por el empleado, como se dijo anteriormente los estresores que se detectan en una situación particular, pueden generar mayor estrés en un empleado que en otro que desarrolla habilidades para enfrentarla, siendo pertinente que el trabajador maneje un enfoque sistémico de la realidad con la finalidad de operar asertivamente, Aldana, Salón & Guzmán (2019).

De todo esto se desprende que existen dos tipos de personas A y B, señala Newstrom (2007) “la vulnerabilidad al estrés se relaciona frecuentemente con las características tipo A y B”, además señala el autor las diferencias entre ambos tipos de conductas, indicando que las personas de tipo A son agresivas y competitivas, se establecen metas y estándares muy altos, también son impacientes con ellas mismas y con quienes están a su alrededor, este tipo de personas prosperan incluso bajo presiones

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

constantes de tiempo, el problema que enfrentan las personas que poseen este tipo de conducta los lleva a padecer enfermedades del corazón.

En mejores condiciones se encuentran las personas con características tipo B, este tipo de personas son más relajadas y tranquilas, asumen retos y trabajan en equipo más que competir entre ellas, los trabajadores pueden ser muy productivos y cumplir con las expectativas programadas. Ahora bien, lo más importante para lograr una operación eficiente en la organización es que los trabajadores se involucren en el proceso que realicen, ya que esto les permitirá tomar decisiones, establecer normas y fijar pautas de conducta para la consecución de las metas tanto individuales como grupales.

Para ello, los gerentes como líderes de los grupos que se encuentran inmersos en la organización, debe estudiar el comportamiento que tienen los empleados dentro de la empresa y saber administrar los talentos y capacidades de cada uno de los empleados, para lograr mayor eficacia en las operaciones.

Las consecuencias que puede generar el estrés pueden ser temporales o por periodos prolongados, pueden ser leves o severas. Los efectos que cause el estrés en un empleado van a depender principalmente de la duración de las causas, su gravedad y de la capacidad de recuperación del afectado. Si el estrés que sufre el empleado es temporal o leve, podrá manejarlo o por lo menos recuperarse de los efectos rápidamente.

Entre los efectos más comunes que puede causar el estrés en los empleados Newstrom (2007) señala los siguientes:

1. **Desgaste:** Cuando las personas afrontan situaciones de estrés se debilitan física y psicológicamente, esta condición se denomina desgaste y efectivamente cuando los empleados se agotan emocionalmente tienden a tomar distancia de sus clientes y se sienten incapaces de cumplir sus metas. En tal sentido, se identifican algunas profesiones de apoyo (psicólogos, profesionales de atención médica y trabajadores sociales) y otras que viven un estrés más intenso (controladores de tráfico aéreo, representantes de servicio al cliente, camareros

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

y agentes de bolsa), los empleados profesionales de las aéreas mencionadas tienen más probabilidad de sufrir desgaste.

2. Trauma: Cuando la persona siente amenazada su seguridad puede producirse uno de los efectos del estrés conocido como el trauma, por lo tanto un acontecimiento natural devastador, la pérdida de un empleo, una crisis organizacional o el abuso grave de la empresa contra los trabajadores son fuentes generadoras de estrés. En la actualidad se conocen tres tipos de traumas que han tomado notoriedad en años recientes; trauma en el sitio de trabajo, enfermedad del superviviente de despidos y el desorden de estrés postraumático debido a la violencia en el sitio de trabajo.

El estrés puede ocasionar diversas afecciones en la persona; sin embargo este no aparece súbitamente, lo que contribuye en que se puedan tomar acciones a tiempo, las cuales imposibiliten un deterioro grave en la persona. En este sentido, Selye (1976), sostuvo que el desarrollo del estrés se presenta en varias fases, a saber: Fase de alarma: el organismo amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce factores liberadores que constituyen sustancias específicas que actúa como mensajeros para zonas corporales también específicas. Por otra parte un mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las relaciones orgánicas en toda la economía corporal.

Fase de resistencia: Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales en el organismo si bien prosigue su adaptación a dicha demanda de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyen sus capacidades de respuesta debido a las fatigas que se producen en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la siguiente fase.

Fase de agotamiento: la disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdidas importantes de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en las cuales el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. En esta fase el individuo necesita descanso para poder recuperarse, de lo contrario, el estrés se vuelve crónico y podría en el peor de los casos, ocasionarle la muerte.

Se hace necesario que las organizaciones tomen acciones que contribuyan en la prevención y buen manejo del estrés en sus empleados, de ese modo, garantizan que éstos puedan estar lo más sano posible, situación que les permite tener un mayor desempeño laboral. El desempeño se refleja en la conducta del empleado, en tal sentido puede entenderse como lo que la gente hace y puede observarse en sus empleos. “En el escenario laboral, el desempeño solo incluye acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y el mismo se mide en términos del rendimiento del trabajador” así lo señalan Landy y Conte (2005).

Del mismo modo, Chiavenato (2009) expone que el desempeño está relacionado con las actividades que cumple el empleado a fin de alcanzar las metas propuesta por la organización, lo que demuestra su potencial de desarrollo en el puesto que ejerce. En tal sentido, el desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad del empleado para producir, hacer, terminar y generar trabajo en el tiempo estimado que permita la consecución de los objetivos propuestos. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el cumplimiento de las metas de la organización, siendo imprescindible la capacidad presente en los empleados logrando un resultado satisfactorio en cada uno de los objetivos propuestos.

Es de destacar, que Newstrom (2007), sostiene que de acuerdo con el nivel que alcance el estrés, puede ser útil o perjudicial para el desempeño laboral, el autor señala

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

que cuando no hay estrés, los retos laborales están ausentes y el desempeño tiende a ser bajo. A medida que va aumentando el estrés el desempeño es mayor porque éste ayuda a una persona a buscar recursos para satisfacer las necesidades laborales. En gran medida se habla del estrés como algo malo pero no todo debe ser así, tal como señala el autor algunas personas suelen elevar su nivel de desempeño cuando sienten niveles de estrés moderado.

Además, se debe dar especial atención a los niveles de estrés por cuanto el mismo llega a su límite que corresponde aproximadamente a la máxima capacidad de desempeño, ya en este punto la tensión no produce ninguna mejora. Por último, si la tensión llega a niveles demasiados elevados el desempeño tiende a disminuir en algún momento porque el exceso de tensión interfiere en él.

El empleado pierde habilidades para enfrentar el estrés, disminuye a su vez la habilidad para la toma de decisiones y comienza a mostrar un comportamiento errático. Como resultado del estrés elevado el empleado llega a un nivel de ruptura, donde el desempeño pasa a ser prácticamente nulo por cuanto el empleado corre el riesgo de enfermarse, ser despedido, renunciar o puede incluso llegar al extremo de negarse a ir al trabajo para no enfrentar el estrés.

## **CONCLUSIONES**

El talento humano que participó del grupo experimental, se encuentra en capacidad cognitiva de asumir el manejo del estrés desde lo planteado en el programa de formación, entre los cuales se encuentran técnicas relacionadas al enfoque cognitivo – conductual que permiten procesar el auto manejo adecuado del estrés en el campo laboral, aunque se puede extender a los diversos roles y facetas donde se desempeña el ser humano, siendo así que se concibe un plan que sirve para un contexto amplio, siendo pertinente proseguir con el tratamiento con el resto de la población no involucrada en el grupo experimental, de ese modo, la organización estará en capacidad de contar con talento humano formado para el manejo asertivo del estrés,

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

posibilitando elevar su productividad, así mismo, es necesario generar investigaciones para conocer las causas del estrés en los trabajadores.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su Influencia en el Atalaya, M. El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo. *Revista Industrial Data de la Universidad Nacional Mayor de la San Marcos*. (4) 2:25-36.
2. Aldana, J., Salón, M., & Guzmán, N. (2019). Liderazgo sistémico en las competencias gerenciales docentes universitarias. *CIENCIAMATRIA*, 5(8), 50-74. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i8.87>
3. Barobia, C. (2007). Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral. España: Ediciones Nueva Imprenta S.A.
4. Barrientos Oradini, N., Araya Castillo, L., Veloso Salazar, V., & Herrera Ciudad, C. (2019). Optimismo disposicional en docentes de universidades privadas en región metropolitana en Chile. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 168-184. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i7.199>
5. Capa, W. (2004). Estrés Laboral Asistencial en los Profesionales de la Salud. (Tesis de maestría en Psicología, Universidad Federico Villareal).
6. Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Colombia. McGraw-Hill. Interamericana, S.A.
7. Day, D. (2001). Leadership development: A review in con-text. *Leadership Quarterly*, 11(4), 581-613.
8. García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas*, 14(1), 149-162. doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
9. Gakovic, A. & Tetrick, L. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1023/A:102730123211>

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

10. Gracia, F., Silla, I., Peiró, J., & Fortes, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18, 256-262
11. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México, Mc Graw Hill Hispanoamericana. Hill Internacional.
12. Newstrom, J. (2007) Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. 11ma. Edición, México.
13. Landy, F. y Conte, J. (2005) Psicología Industrial. Editorial Mc Graw Hill. 1era. Edición, México.
14. Osorio, J., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
15. Organización Mundial de la Salud . (2004). La organización del trabajo y el estrés .  
Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
16. Selye H. (1976). The Stress of life. McGraw-Hill, (New York).

## REFERENCES CONSULTED

1. Atalaya, M. (2001). Labor Stress and its Influence on the Watchtower, M. Labor Stress and its Influence on Work. *Industrial Data Magazine of the National University of San Marcos*. (4) 2: 25-36.
2. Aldana, J., Salón, M., & Guzmán, N. (2019). Systemic leadership in university teaching management skills. *SCIENCE*, 5 (8), 50-74. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i8.87>
3. Barobia, C. (2007). Medical and Legal Assessment of Labor Disability. Spain: Ediciones Nueva Imprenta S.A.
4. Barrientos Oradini, N., Araya Castillo, L., Veloso Salazar, V., & Herrera Ciudad, C. (2019). Dispositional optimism in teachers of private universities in the metropolitan region in Chile. *Interdisciplinary Arbitrated Review Koinonía*, 4 (7), 168-184. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i7.199>

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

5. Capa, W. (2004). Care Work Stress in Health Professionals. (Master thesis in Psychology, Universidad Federico Villareal).
6. Chiavenato, I. (2009). Human talent management. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
7. Day, D. (2001). Leadership development: A review in con-text. Leadership Quarterly, 11 (4), 581-613.
8. García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2018). Work stress and psychological contract as relational elements of organizational change. Diversitas, 14 (1), 149-162. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
9. Gakovic, A. & Tetrick, L. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1023/A:102730123211>
10. Gracia, F., Silla, I., Peiró, J., & Fortes, L. (2006). The state of the psychological contract and its relation to the psychological health of the employees. Psicothema, 18, 256-262
11. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Investigation methodology. Mexico, Mc Graw Hill Hispanic American. Hill International
12. Newstrom, J. (2007) Human behavior at work. Editorial Mc Graw Hill. 11th. Edition, Mexico.
13. Landy, F. and Conte, J. (2005) Industrial Psychology. Editorial Mc Graw Hill. 1st. Edition, Mexico.
14. Osorio, J., & Cárdenas Niño, L. (2017). Work stress: review study. Diversitas, 13 (1), 81-90. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
15. World Health Organization . (2004). The organization of work and stress. Retrieved from [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
16. Selye H. (1976). The Stress of life. McGraw-Hill, (New York).

Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. **SALUD Y VIDA**

Volumen 3, Número 6, Año 3, Julio - Diciembre 2019

Hecho el depósito de Ley: FA2016000010

ISSN: 2610-8038

FUNDACIÓN KOINONIA (F.K).

Santa Ana de Coro, Venezuela.

Shirley Fernanda Rosero Ordóñez; Daniel Renato Reinoso Guadalupe; Pedro Renato Flores Brito

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).