



Universidad Internacional del Ecuador
Facultad de Ciencias de la Seguridad y Gestión de Riesgos
Escuela de Seguridad y Salud Ocupacional

Trabajo de titulación para la obtención del título:
Especialista en Salud y Seguridad Ocupacional con mención en Salud
Ocupacional

Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de
atención del Distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, enero - junio
2019.

Autor:
Jorge Luis Cárdenas Carriel

Director del trabajo de titulación:
Mg. Ing. Cristian Arturo Arias Ulloa

Quito, enero 2020

INDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Marco Teórico.....	4
Metodología.....	6
Análisis de resultados.....	8
Discusión.....	11
Conclusiones.....	13
Recomendaciones.....	14
Conflictos de interés.....	14
Anexos.....	15
Bibliografía.....	16

**Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del
Distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, enero - junio 2019.**

Resumen

Los cambios que han ocurrido en los últimos años en cuanto a exigencias laborales, provocan un aumento en los niveles de estrés de los trabajadores, afectando su salud y calidad de vida. Se realizó un estudio observacional-descriptivo, de corte transversal, de enero a junio del 2019, la muestra correspondió a 90 personas, para el cálculo de la fracción de la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas o accidental. Se calculó el tamaño de la muestra (n), usando la aplicación StatCalc del software Epi info, para el procesamiento de los datos, se efectuó un formulario digital del cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS) con ayuda de Google, una vez contestado se exportaron a formato Excel. En esta investigación al analizar el nivel de estrés según ocupación, se pudo evidenciar que los porcentajes de estrés en el personal que labora en este Distrito son más altos en médicos y obstetras. Ante todo, ello este estudio concluye que el personal del distrito 12D05 presenta en su mayoría un bajo nivel de estrés, se obtuvo resultados como: bajo nivel de estrés 60% en los trabajadores de este Distrito, nivel intermedio de estrés 21,11%, estrés propiamente dicho 17,78%, y alto nivel de estrés 1,11%.

Palabras Clave: Estrés laboral, Incidencia, Primer Nivel, Salud.

**Incidence of work stress in the first level of care staff of the 12d05 District
Palenque – Vinces - Health, January - June 2019.**

Abstract

The changes that have occurred in recent years in terms of labor demands, cause an increase in workers' stress levels, affecting their health and quality of life. An observational, descriptive, cross-sectional study was carried out from January to June 2019, the sample corresponded to 90 people, for the calculation of the sample fraction, a non-probabilistic sampling by quotas or accidental was performed. The sample size (n) was calculated, using the StatCalc application of the Epi info software, for the processing of the data, a digital form of the labor stress questionnaire of the International Labor Organization (ILO) - World Organization of Health (WHO) with the help of Google, once answered they were exported to Excel format. In this investigation when analyzing the level of stress according to occupation, it was possible to show that the percentages of stress in the personnel working in this District are higher in doctors and obstetricians. First of all, this study concludes that the 12D05 district staff mostly presents a low level of stress, results were obtained such as: low level of stress 60% in the workers of this District, intermediate level of stress 21.11%, stress proper 17.78%, and high stress level 1.11%.

Key Words: First level, Health, Incidence, Work stress.

Introducción

Según Gil-Monte (2012), indica que los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores.

Es necesario mencionar que, para Aguado, Bátiz y Quintana (2013), a lo largo del siglo XX los riesgos psicosociales se han convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, vinculado al trabajo y a la actividad laboral.

Refieren también que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2016), el 30% de la población activa sufre estrés laboral, siendo esta cifra mayor en los países en vías de desarrollo. En Europa, la Tercera Encuesta sobre Condiciones de Trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (EUROFOUND 2000) identifica el estrés como la segunda enfermedad más frecuente. Se puede agregar que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad en el trabajo que se encuentra en Europa, y casi el 25% de los trabajadores se ven afectados por él y según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU- OSHA), entre un 50-60 % de las bajas laborales se encuentran relacionadas con el estrés laboral.

Mientras que en Ecuador existe un déficit de líneas investigativas con orientación hacia esta temática en el sector público. Sin embargo, dentro de la búsqueda de información, se registran datos así Ramírez (2017), refiere que seleccionó una muestra de 166 profesionales de la salud y se encontró una prevalencia del 26,5% para el agotamiento emocional 25,9% para la despersonalización y 42,2% para la baja realización personal.

Considerando así los elevados índices de estrés y de percepción de sobrecarga laboral en profesionales de salud, la población ecuatoriana se halla frente a un problema de salud ocupacional mayor, relacionado con el Síndrome de Burnout y no identificado como tal, pero que sin lugar a dudas influye en la eficacia organizacional y la efectividad en la atención a los usuarios.

Es así como García y Gil (2016) manifiestan que la dificultad de la definición del estrés radica en que, siendo un síndrome, diversas enfermedades relacionadas presentan los mismos síntomas.

Para ello la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2010, define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Ante determinada demanda del ambiente, el organismo pone en marcha un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda.

De tal modo Gil-Monte (2009), explica que, en el fenómeno del estrés laboral, los riesgos psicosociales son los principales estresores, numerosos estudios han concluido que estos son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él.

Lo cual nos llevaría al desarrollo del problema que nos plantea la siguiente interrogante a resolver.

“¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el primer nivel de atención?”.

Tunanñaña (2013), manifiesta que, en México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además, se encontraron diferencias

significativas en los niveles de estrés reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional.

Por todo lo expuesto anteriormente, la presente investigación se realiza para llevar a cabo una revisión y análisis de la Incidencia del estrés laboral en el personal de atención primaria en salud. Todo ello con la finalidad de contribuir a que en el país se instaure una política de prevención.

Finalmente se debe resaltar que el presente artículo tiene como objetivo general determinar la incidencia del estrés laboral en el primer nivel de atención del distrito 12D05 Palenque Vices Salud, mientras que los objetivos específicos son: implementar el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS para poder realizar un diagnóstico general del estrés laboral y relacionar su resultado de acuerdo al puesto de trabajo e identificar las áreas más críticas de la organización.

Marco teórico

Es necesario iniciar resaltando que Aguado et al. (2013), manifiestan que, en la 9.^a reunión del comité mixto formado por la OIT y la OMS, celebrada en Ginebra en 1984, abordan entre sus temas del orden del día, la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. La tendencia, a partir de ese momento fue que además de tener en cuenta los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, se considerasen también los factores psicosociales inherentes al entorno laboral como un factor de riesgo y como estos podían influir en el bienestar físico y mental del trabajador.

Ellos también refieren que el primero en importar el término estrés a la psicología fue el húngaro Hans Selye (1907-1982), con el nombre de Síndrome de Adaptación General (SAG) y lo

definió como una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, de forma que, si su duración es suficientemente prolongada, el organismo puede entrar en una etapa de agotamiento.

Sin embargo, la OMS (2004), define así el estrés laboral: “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 enfrentar la situación”.

También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010).

Mientras que para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos 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.

También es importante conceptualizar que para Gil Monte y Peiró (1999), los principales estresores laborales, y aunque existen muchas formas de clasificación, se puede considerar como más relevantes, el ambiente físico, demandas del propio trabajo, estructura de la organización, relaciones interpersonales, inseguridad laboral, organización del trabajo, conflicto de roles y factores externos al trabajo.

Así como también para Griffiths, y Cox. (2004). Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Para ellos también la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que Griffiths et al. (2004) los denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia sobre nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, los cuales se evidencian en **Anexo I**.

Finalmente es importante definir según Tunanñaña, (2013), la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

Metodología

Se realizó un estudio observacional-descriptivo, de corte transversal durante los meses enero a junio del 2019.

La población estuvo constituida por 180 funcionarios activos, entre administrativos y operativos del Distrito 12d05 Palenque – Vinces – Salud. La muestra correspondió a 90 participantes de los cuáles el 28% son de sexo masculino (25) y 72% femenino (65). Los criterios de inclusión fueron: pertenecer al Distrito anteriormente mencionado, estar laboralmente activo durante los últimos seis meses anteriores al estudio, y tener entre 18 y 65 años de edad, sin

distinción de sexo. En tanto que se excluyó a los que no tuvieron acceso a la plataforma virtual, personal con menos de seis meses laborando y personal que ya había terminado su contrato (rurales).

Mientras que, para el cálculo de la fracción de la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas o accidental. Se calculó el tamaño de la muestra (n), usando la aplicación StatCalc del software Epi info que es una calculadora estadística que genera información epidemiológica resumida y tamaño de muestra, con un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%.

Cabe resaltar que, para el procesamiento de los datos, se realizó un cuestionario digital con ayuda de formularios de Google, para lo cual se creó un enlace web que fue socializado con los trabajadores, y una vez contestado se exportaron a formato Excel, donde los datos obtenidos fueron tabulados y analizados respectivamente. Además, se creó gráficos estadísticos con base en dicha encuesta.

Para implementar el cuestionario OIT – OMS, se tomó como referencia a Álvarez (2009), quien indica que los Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS son:

Bajo nivel de estrés < 90,2

Nivel intermedio 90,3 – 117,2

Estrés 117,3 – 153,2

Alto nivel de estrés > 153,3

Dicho cuestionario consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.

2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.

3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.

4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.

5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.

6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.

7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9576, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en análisis.

Finalmente, se debe destacar que se solicitó los permisos correspondientes a la máxima autoridad distrital para que se pueda ejecutar esta investigación, siendo aprobado por la misma. Adicional a ello también se requirió el consentimiento verbal a cada uno de los trabajadores, y seguidamente se entregó los cuestionarios para que sean respondidos anónimamente de modo auto administrado.

Análisis de resultados

En el presente estudio, el género femenino representó un porcentaje mayor (n=65; 72%) en relación al masculino (n=25; 28%). De los participantes en el proyecto (n=90), en el rango comprendido

entre 22 a 30 años de edad significó el 54%, mientras que de 31 a 45 años el 38%, y mayor a 45 años solo representó el 8% (Tabla 1).

Tabla 1. *Distribución de la muestra por grupo de edades.*

RANGO	TOTAL	%
Hasta 30	49	54,44
31 – 45	34	37,78
Mayor a 45	7	7,78

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta al personal que labora en el Distrito 12D05 Palenque - Vinces - Salud, enero - junio 2019. Elaboración: Autor.

Con relación a la ocupación, el estudio reflejó que en este Distrito se contó con personal administrativo (12; 13.33%), Auxiliar de Enfermería (1; 1,11%), Enfermera/o (20; 22,22%), Médico/a (30; 33,33%), Obstetra (7; 7,78%), Odontólogo/a (10; 11,11%), Psicólogo/a (2; 2,22%), Otros (8; 8,89%), (Tabla 2).

Tabla 2. *Distribución de la muestra por ocupación.*

OCUPACIÓN	TOTAL	%
Administrativo	12	13,33
Auxiliar de Enfermería	1	1,11
Enfermera/o	20	22,22
Médico/a	30	33,33
Obstetra	7	7,78
Odontólogo/a	10	11,11
Psicólogo/a	2	2,22
Otros	8	8,89
TOTAL	90	100,00

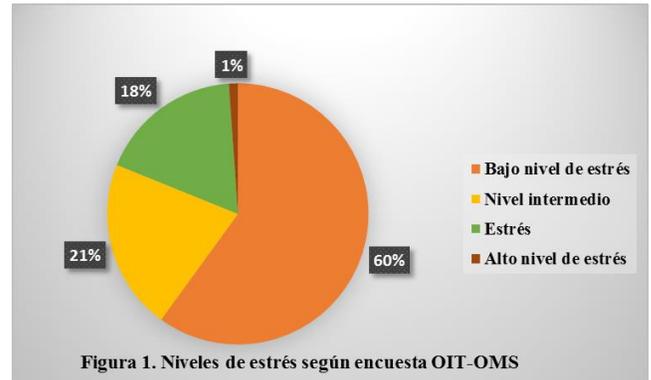
Fuente: Datos obtenidos en la encuesta al personal que labora en el Distrito 12D05 Palenque - Vinces - Salud, enero - junio 2019. Elaboración: Autor.

Con base en la encuesta de la OIT – OMS, se obtuvo los siguientes resultados: bajo nivel de estrés (54; 60%), nivel intermedio de estrés (19; 21,11%), estrés (16; 17,78%), y alto nivel de estrés (1; 1,11%), (Tabla 3 – Figura 1).

Tabla 3. Niveles de estrés según encuesta OIT - OMS.

NIVELES DE ESTRÉS	RESULTADOS	%
Bajo nivel de estrés	54	60,00
Nivel intermedio	19	21,11
Estrés	16	17,78
Alto nivel de estrés	1	1,11
TOTAL	90	100

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta al personal que labora en el Distrito 12D05 Palenque - Vinces - Salud, enero - junio 2019. Elaboración: Autor.



Con respecto al nivel de estrés según ocupación, en la encuesta realizada se encontró los siguientes resultados:

En el área administrativa del total de 12 encuestas se evidenció que el 66,67% de personal presentó un bajo nivel de estrés, 16,67% un nivel intermedio, y un 16,67% presentó estrés.

En cuanto a auxiliar de enfermería, solo se obtuvo un cuestionario con un bajo nivel de estrés.

El personal de enfermería reportó 20 encuestas, de las cuales, un 80% presentó un bajo nivel de estrés, 10% presentó un nivel intermedio, y un 10% estrés.

Los médicos completaron un total de 30 encuestas, de las cuales un 43,33% obtuvieron un bajo nivel de estrés, 20% un nivel intermedio, 33,33% estrés, y finalmente un 3,33% un nivel alto de estrés.

El personal de obstetricia contestó 7 encuestas, de las cuales el 57,14% corresponden a un bajo nivel de estrés, y el 42,86% un nivel intermedio.

En cuanto al área de odontología respondieron 10 encuestas, de las cuales, el 70% tiene un bajo nivel de estrés, 20% un nivel intermedio, y un 10% estrés.

El departamento de psicología respondió 2 encuestas, con un nivel bajo de estrés.

Otras áreas respondieron 8 encuestas, con 37,5% de bajo nivel de estrés, 50% con un nivel intermedio, y 12,5% estrés (Tabla 4 – Figura 2).

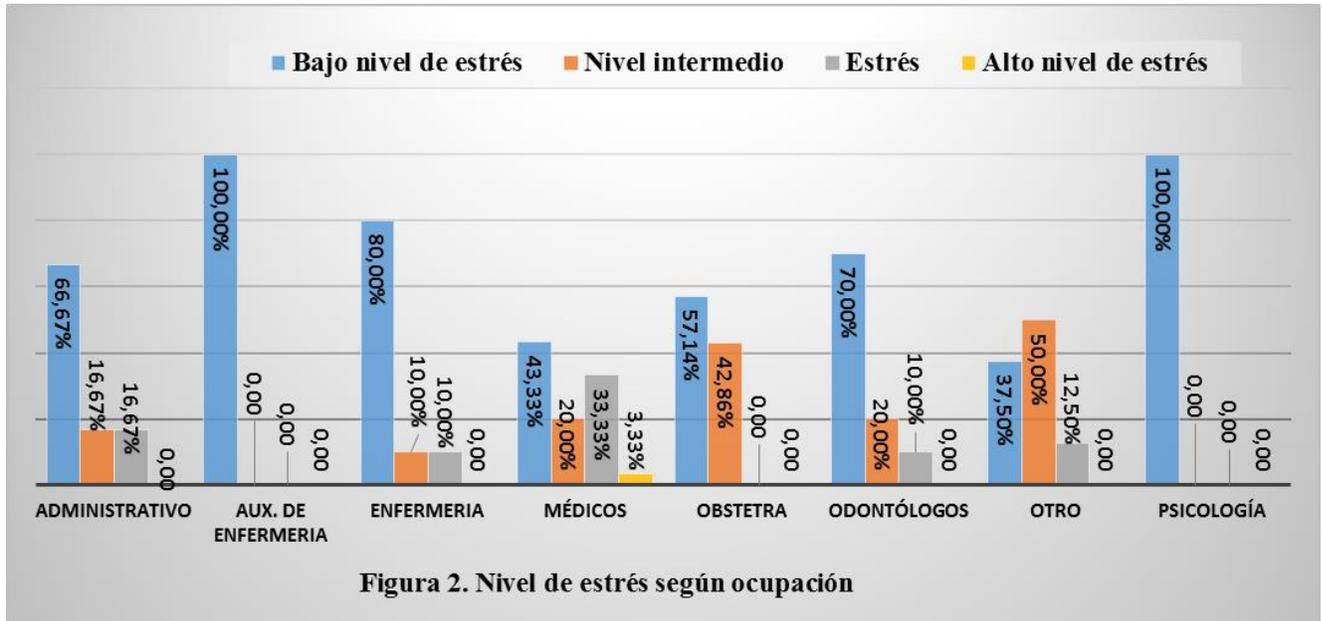
Tabla 4. Nivel de estrés según ocupación

Ocupación	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Alto nivel de estrés
Administrativo	8	2	2	0
Auxiliar de enfermería	1	0	0	0
Enfermería	16	2	2	0
Médicos	13	6	10	1
Obstetra	4	3	0	0
Odontólogos	7	2	1	0
Otro	3	4	1	0
Psicología	2	0	0	0
Total	54	19	16	1

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta al personal que labora en el Distrito 12D05 Palenque - Vinces - Salud, enero - junio 2019. Elaboración: Autor.

Discusión

El origen de esta investigación fue realizar una investigación sobre la incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, y aplicar el Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS, para poder realizar un diagnóstico general del



estrés laboral y relacionar su resultado de acuerdo al puesto de trabajo e identificar las áreas más críticas de la organización.

En este punto es importante resaltar que Royo, S. (2016), refiere que en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%.

El principal punto de este estudio está basado en la encuesta de la OIT – OMS, se obtuvo resultados como: bajo nivel de estrés 60% en los trabajadores de este Distrito, nivel intermedio de estrés 21,11%, estrés propiamente dicho 17,78%, y alto nivel de estrés 1,11%. Estas cifras se asemejan con investigaciones previas según García, Gutiérrez, Bellón, Muñoz y Navajas (2015), manifiestan que en su estudio encontraron un ambiente psicosocial de los profesionales sanitarios peor que el de la población asalariada española, caracterizado por altas exigencias psicológicas y

emocionales y un elevado nivel de estrés percibido. En particular, los facultativos de atención primaria son los que en conjunto presentan un ambiente psicosocial más desfavorable.

En esta investigación al analizar el nivel de estrés según ocupación, se pudo evidenciar que los porcentajes de estrés en el personal que labora en este Distrito son más altos en médicos y obstetras, si bien el nivel bajo de estrés promedio alcanza el 60%. Ello se asemeja con cifras de estudios realizados en México por Torres, Zamora, y Martínez, (2018), quienes demuestran en dicho estudio bajo nivel de estrés en la mayoría (84.4%). La categoría laboral que presenta mayor afectación por el estrés laboral, resultó ser la profesión de médico con una sumatoria de estrés desde medio a alto del 56,67% y el personal obstetra 42,86%.

Referente a la determinación de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, se obtuvo un nivel de 0,957, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto. Este valor es similar a la confiabilidad obtenida en la validación realizada en estudios peruanos para lo cual Tunanñaña (2013), refiere que se obtuvo un nivel de 0,971, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto. Además, se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral.

Entre las limitaciones de este estudio se refleja que algunos trabajadores no disponían de las herramientas electrónicas y acceso a internet, necesarios para completar la encuesta.

Conclusiones

En cumplimiento a sus objetivos, el estudio concluye que el personal del distrito 12D05 presenta en su mayoría un bajo nivel de estrés, sin embargo, las profesiones de obstetra y médico general son las que presentan un mayor nivel de estrés.

Recomendaciones

Se deben impulsar acciones correctivas para disminuir la carga psicosocial a la que se encuentran expuestos, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo del día en su lugar de labores. Realizar de manera anual el monitoreo de los niveles de estrés, para conocer y poder actuar sobre los factores estresores y los grupos más afectados.

Conflictos de interés

El autor declara que no se encontró conflicto de interés en este estudio.

Anexos.

Anexo I: Peligros relacionados con el estrés.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO
Características del puesto:
Tareas monótonas, aburridas y triviales
Falta de variedad
Tareas desagradables
Tareas que producen aversión
Volumen y ritmo de trabajo:
Exceso o escasez de trabajo
Trabajos con plazos muy estrictos
Horario de trabajo:
Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
Horarios de trabajo imprevisibles
Sistemas de turnos mal concebidos
Participación y control:
Falta de participación en la toma de decisiones
Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)
CONTEXTO LABORAL
Perspectivas profesionales, estatus y salario:
Inseguridad laboral
Falta de perspectivas de promoción profesional
Promoción excesiva o insuficiente
Actividad poco valorada socialmente
Remuneración por trabajo a destajo
Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
Exceso o carencia de capacidades para el puesto
Papel en la entidad:
Papel indefinido
Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
Tener a cargo a otras personas
Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas
Relaciones interpersonales:
Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
Malas relaciones con los compañeros
Intimidación, acoso y violencia
Trabajo aislado o en solitario

Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
Cultura institucional:
Mala comunicación
Liderazgo inadecuado
Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad
Relación entre la vida familiar y la vida laboral:
Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Referencias Bibliográficas.

- Aguado Martín, J. I., Bátiz Cano, A., & Quintana Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 59(231), 259-275.
- Álvarez, F. J. L. (2009). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA* (12a EDICI. Lex Nova.
- Bawakid, K., Abdulrashid, O., Mandoura, N., Shah, H. B. U., Ibrahim, A., Akkad, N. M., & Mufti, F. (2017). Burnout of Physicians Working in Primary Health Care Centers under Ministry of Health Jeddah, Saudi Arabia. *Cureus*.
- Carmen García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30.
- Díaz, D. Z. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Artículos de Argentina, Colombia y Chile Reseñas de Libros Facultad Tecnológica*, 60.
- Dugani, S., Afari, H., Hirschhorn, L. R., Ratcliffe, H., Veillard, J., Martin, G., ... & Bitton, A. (2018). Prevalence and factors associated with burnout among frontline primary health care providers in low-and middle-income countries: A systematic review. *Gates Open Research*.a
- García-Rodríguez, A., Gutiérrez-Bedmar, M., Bellón-Saameño, J. Á., Muñoz-Bravo, C., & Navajas, J. F. C. (2015). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Atencion primaria*, 47(6), 359-366.

- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30.
- Gil Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2)
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.
- Monsalve-Reyes, C. S., San Luis-Costas, C., Gómez-Urquiza, J. L., Albendín-García, L., Aguayo, R., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2018). Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis. *BMC family practice*.
- Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 241-252.
- Royo, S. (2016). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 124-126.
- Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención primaria*, 31(4), 227-233.
- Torres, G. R., Zamora, P. G., & Martínez, J. L. H. (2018). FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES Y ESTRÉS EN PROFESIONALES MÉDICOS Y DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL FRESNILLO, ZACATECAS. *IBN SINA*, 9(1).
- Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1).
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in health care. *Procedia-social and behavioral sciences*, 73, 718-726.