

**ESTRÉS, COMO UN FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD DE  
LAS SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS DE LA FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA MARÍA CANO SEDE CALI. REVISIÓN  
SISTEMÁTICA**

**STRESS, AS A HEALTH RISK FACTOR OF THE  
ADMINISTRATIVE SECRETARIES OF THE MARÍA CANO  
SEDE CALI UNIVERSITY FOUNDATION. SYSTEMATIC  
REVIEW**

EILING VIAFARA Y LINDA COLORADO<sup>1</sup>

*Estudiantes de pregrado del programa de fisioterapia, Fundación Universitaria María Cano*

*Correo: katerineviafarab.97@hotmail.com*

**Resumen**

Este artículo corresponde a una revisión sistemática de artículos científicos relacionados con los factores de riesgo y los efectos perjudiciales que genera el estrés en las secretarías administrativas de la Fundación Universitaria María Cano sede Cali. El objetivo principal fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de las trabajadoras a través de la aplicación de un test laboral a las dos secretarías de la Institución. La metodología con enfoque correlacional, de diseño cuantitativo, permitió identificar la alta probabilidad que tienen las secretarías de desarrollar enfermedades laborales como consecuencia de los niveles de estrés que manejan en su puesto de trabajo. Estos resultados se correlacionaron con las investigaciones y publicaciones científicas encontrando que, los cargos administrativos aumentan la prevalencia del estrés en las mujeres, coincidiendo así con los datos analizados del test aplicado. Se concluye que existe una gran necesidad de abordar los factores de estrés presentes en las actividades y los puestos de trabajo de las secretarías, con el fin de prevenir enfermedades laborales.

---

<sup>1</sup> Documento resultado de trabajo de grado, modalidad pasantía, directora: Paola Andrea Bonilla. 2019.

**Palabras claves**

Factor de estrés, enfermedad laboral, accidente de trabajo.

**Abstract**

This article corresponds to a systematic review of scientific articles related to risk factors and the harmful effects generated by stress in the administrative secretaries of the María Cano University Foundation, Cali headquarters. The main objective was to determine the influence of work stress on the performance of women workers through the application of a work test to the two secretaries of the Institution. The methodology with a correlational approach, with a quantitative design, allowed us to identify the high probability that the secretaries have of developing occupational diseases as a result of the stress levels they manage in their workplace. These results were correlated with scientific research and publications, finding that administrative positions increase the prevalence of stress in women, thus coinciding with the analyzed data of the test applied. It is concluded that there is a great need to address the stressors present in the activities and jobs of the secretaries, in order to prevent occupational diseases.

**Keywords**

Stress factor, occupational disease, work accident.

**INTRODUCCIÓN**

El estrés laboral es una problemática de salud pública que está creciendo rápidamente, ocasionando graves problemas de salud y sobrecostos en la atención. La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las secuelas que le acompañan. En este aspecto, el estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, se relaciona con el trabajo y la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiró, 2001).

Hoy en día el estrés se ha convertido en un factor causante de múltiples enfermedades dentro del campo laboral. Según la OMS, el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, los estudios indican que entre el 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con este problema. También se ha demostrado que las condiciones laborales como la ambigüedad del rol, el trabajar largas horas o el trabajo excesivo, la variabilidad y la extensión de los turnos laborales, la falta de control del proceso y las condiciones de trabajo, de excesiva o poca variabilidad en el trabajo o de líderes

que apoyen, tienen el potencial de afectar la calidad de vida de las personas y de aumentar los niveles de estrés (Dobson & Schnall, 2011; Gordon & Schnall, 2011; Kinman & Jones, 2001; Landsbergis, Schnall, & Dobson, 2011).

De acuerdo con la OMS, México es el primer país con más estrés laboral en el mundo. Así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), señala que en México se trabaja 28% más que la media a nivel internacional, lo que ha generado que la población del país tenga altos niveles de estrés laboral que antes no se evaluaba en las empresas. Ahora bien, de acuerdo al IMSS, el 75% de los mexicanos padecen fatiga y enfermedades derivadas por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos (Valdés, Luis Carlos, 2019).

En Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés. (Pérez 2011). Por lo anterior se plantean los siguientes objetivos para el desarrollo del artículo.

#### *Objetivo general*

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de las secretarías administrativas de la Fundación Universitaria María Cano Sede Cali

#### *Objetivos específicos*

- Identificar los principales factores de riesgo de enfermedades psicosociales relacionadas al trabajo de las secretarías.
- Determinar cuáles son los tipos de enfermedades psicosociales más comunes en las secretarías.
- Definir los factores de estrés más comunes asociados al trabajo de las secretarías

Ahora bien, este trabajo de investigación se interesa por conocer el nivel de estrés y las consecuencias que esta enfermedad puede generar a corto, mediano y largo plazo en las secretarías administrativas de la Fundación Universitaria María Cano Sede Cali, teniendo en cuenta que las condiciones laborales actuales provocan alteraciones en la salud de los trabajadores y han generado una problemática compleja que atañe, no solo a la salud física, sino también a la salud mental, cuya preocupación ha llevado a los estudiosos del tema a investigar concretamente los efectos nocivos y negativos que emergen de los procesos laborales (García, 2005).

En este sentido y teniendo en cuenta que se trata de un grave problema de salud pública, es necesario promover las diferentes acciones preventivas que buscan reducir el nivel de estrés en el trabajador, mejorando su situación de salud, así como su bienestar personal y social. Entonces, en base a los resultados obtenidos, se busca promover estrategias de prevención y reducción del estrés en los trabajadores administrativos, y de esta forma, identificar los factores que desencadenan el estrés, dentro de su entorno laboral.

## **ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Actualmente el estrés laboral es un problema que afecta a miles de millones de personas, este aparece cuando las condiciones de trabajo no son adecuadas para los empleados, cuando no son bien pagas sus prestaciones, la sobrecarga laboral, incluidas las largas jornadas de trabajo, no contar con colaboración y con tiempo suficiente para desarrollar todas las actividades asignadas; también influye mucho el ambiente donde trabajan, que puede verse afectado por la poca iluminación, ruidos, entre otros. Según encuestas realizadas en diversos países se destacan Estados Unidos, Europa, Bélgica, España, Argentina y Colombia donde mencionan que la causa de estrés está relacionada con su trabajo ya sea por los puestos o empleos que llegan a ocupar ocasionando diversos problemas como dificultad para conciliar el sueño o dormir mal, dolores de cabeza y espalda, mareos, y mayor prevalencia entre las mujeres para sufrir altos niveles de estrés.

En este contexto y ante el aumento en los índices de estrés laboral en el mundo, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993) muestra gran preocupación por esta problemática. En un análisis de la situación actual de salud por parte de la Organización Mundial de la salud (OMS, 1990) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1990), se reconoce el estrés como una de las enfermedades de este siglo que, de acuerdo con sus dimensiones adquiridas, debe ser tratado como un problema de salud pública. Esta enfermedad está afectando a la población mundial, actualmente tiene graves repercusiones en las personas sin importar su nivel socioeconómico generando gran impacto en su salud física y mental, y ocasionando deterioro de su capacidad laboral, bienestar y calidad de vida. Por lo anterior, diversos autores han llevado a cabo estudios e investigaciones en torno a identificar los riesgos y factores de estrés más comunes en los trabajadores, especialmente en los administrativos y las secretarías (Aguilar, 2016).

Para empezar, en el año 2008, Díaz, Gómez y De la Garza realizaron una investigación cuyo objetivo fue explorar la relación existente entre los comportamientos de liderazgo transformacional de los jefes directos, los contenidos de comunicación y dos factores de estrés, de acuerdo con la percepción de los

subordinados. En total, participaron 164 mujeres con un rango de edad entre 16 y 60 años que se desempeñaban como secretarias en una Institución de educación superior. Para medir el factor de estrés se utilizaron instrumentos diseñados especialmente para evaluar conflicto de rol y ambigüedad de rol, identificados como factores que lo provocan. Los resultados revelan que, cuando el liderazgo transformacional es alto, existe una relación negativa y significativa entre las dimensiones del liderazgo y a ambigüedad de rol, uno de los factores de estrés. Se concluye entonces que, hay gran diferencia entre la aparición de factores de estrés que dependen de los comportamientos de un líder que es altamente transformacional o no.

García (2016) llevó a cabo un estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015. A través de un estudio descriptivo transversal, se seleccionaron 204 personas a través de una muestra multierápica, a quienes se aplicó el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek que cuenta con 14 preguntas cerradas y evalúa las variables, relación laboral, cargo, biodatos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control y efectos del trabajo. Entre los resultados se destaca que el 14,58% desarrollan trabajos activos, el 43,75% trabajos pasivos, el 23,75% trabajos de alto tensión y el 17,92% trabajos de bajo tensión, lo que permitió concluir que hay dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física y mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

En 2018, Ramírez desarrolló un estudio en torno al estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública de México, cuyo objetivo fue conocer los factores que generan estrés en el personal laboral de la institución. La metodología de tipo cuantitativa transversal, consistió en seleccionar una muestra no probabilística de 8 personas del área administrativa a quienes se aplicó el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989), que contiene 25 ítems sobre estresores laborales. En los resultados se observa que los niveles de estrés en los trabajadores eran bajos, sin embargo, se identificaron como principales factores de estrés, la infraestructura tecnológica insuficiente, falta de conocimientos técnicos, demandas de trabajo, mucho papeleo, falta de conocimiento sobre la misión y la visión de la empresa, políticas muy estrictas, la presión por los informes, ausencia de espacios privados, poco respeto entre trabajadores y supervisores y poco prestigio en el trabajo. Finalmente, se concluyó que se requiere mayor colaboración entre superiores y trabajadores para mejorar la salud física, mental y organizacional, y evitar riesgos relacionados con estrés laboral.

Pregot (2019) llevó a cabo un estudio comparativo del nivel de burnout en secretarias de centros de salud y secretarias de entidades financieras, teniendo en cuenta que este síndrome se presenta con más

frecuencia en el personal que tiene contacto constante con clientes y usuarios de una organización. El objetivo principal fue describir el nivel de burnout de ambos grupos de secretarías y comparar las diferencias significativas encontradas. Para ello, la metodología fue descriptiva correlacional, se encuestaron 25 secretarías de centros de salud y 25 secretarías de entidades financieras elegidas por muestreo no probabilístico. Los resultados evidenciaron que no hay diferencias significativas entre ambos grupos, sin embargo, hay niveles más elevados de estrés en las secretarías de entidades financieras en comparación a las secretarías de entidades de salud. Con estos datos se concluyó la importancia de prestar atención al puesto y garantizar el bienestar de los trabajadores que están propensos a presentar problemas de estrés laboral con el paso del tiempo.

Estos antecedentes revelan la importancia de realizar estudios que permitan determinar el nivel de afectación que ocasiona el estrés a las diversas dimensiones y áreas en que se desenvuelve el ser humano, haciendo especial énfasis en las actividades laborales, que se ven afectadas por síntomas y deterioro de la calidad de vida debido al estrés, teniendo en cuenta que es una actividad de vital importancia para la subsistencia y supervivencia de la especie. Por otra parte, estas investigaciones permiten dar cuenta de los instrumentos utilizados para evaluar los factores de estrés y las estrategias implementadas por los autores para mitigar dicha problemática en los entornos mencionados.

## **REVISIÓN DE LITERATURA**

El estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que afectan la salud tanto física como mental del trabajador. Dichas reacciones se deben generalmente a la incapacidad del individuo de responder ante presiones excesivas que pueden ser producto del propio trabajo o del entorno laboral en sí, donde esta incapacidad se refiere al sentimiento de no poder sobrellevar tales presiones, evitando así reacciones positivas (Olmedo, 2015). De igual forma, estas reacciones van a depender de la percepción del trabajador en cuanto a su trabajo, lo cual implica que cada individuo va a reaccionar de manera diferente ante una misma situación (Telégrafo, 2016).

El estrés laboral puede presentarse “cuando las exigencias donde se ejerce la ocupación exceden las capacidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un empleado para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (El Telégrafo, 2016).

Las fuentes de estrés son “aquellos elementos ambientales o situacionales que crean un estado emocional en los trabajadores, por lo que van a dar origen a la vivencia de estrés” (Ramos & Jordao, 2015). Dichas fuentes de estrés laboral pueden variar según la visión del estudio, puesto que existen investigaciones que han abordado la vivencia de estrés desde el punto de vista individual del trabajador, mientras que otros estudios lo abordan desde un punto de vista colectivo (Ramos & Jordao, 2014). Algunas de las posibles fuentes de estrés identificadas según el Inventario de Estrés Ocupacional (Prueba OSI) son: los factores intrínsecos del trabajo, rol de la gerencia, relaciones con otras personas, carrera y logro, estructura organizacional y clima e interfase casa/trabajo.

Los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza cada persona para afrontar determinada situación. Los mismos son cambiantes en función del contexto y en base a experiencias y resultados anteriormente obtenidos de su uso. Pueden estar orientados a la acción, enfocados en la solución del problema a través de un plan de acción que permita gestionar la fuente de estrés (Castaño & León del Barco, 2010) o, pueden estar orientados a la regulación mental a través de un cambio o regulación en las emociones negativas (ira, tristeza, etc.) resultantes de la percepción de la situación de estrés (Martínez, Piqueras & inglés, 2011).

## **METODOLOGÍA**

Con el fin de abordar la temática orientada al estrés como factor de riesgo en salud, se realizó una revisión sistemática de 40 artículos científicos encontrados en diversas bases de datos que fueron publicados entre el año 2010 y 2019, de los cuales se seleccionaron 15 de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión, artículos e investigaciones en idioma español, la temática estrictamente relacionada con el estrés en secretarías.

Por otra parte, la metodología utilizada corresponde a un enfoque correlacional, que tiene como propósito evaluar el grado de asociación entre los factores de estrés y el estado de salud de las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano a través de una revisión sistemática y la aplicación de un test de estrés laboral a las dos secretarías de la Institución. Este tipo de enfoque permite hacer análisis para mejorar la situación problema identificada. El diseño es cuantitativo, teniendo en cuenta que los estudios con enfoque correlacional cuantifican, analizan y establecen vinculaciones entre 2 o más variables, en este caso, el estrés y el estado de salud de las secretarías.

Esta investigación contribuye al análisis de los diversos factores estresores que afectan el bienestar y la calidad de vida de las secretarías que, constantemente, se encuentran expuestas a altos niveles de estrés como consecuencia del entorno y las condiciones de trabajo. Desde la fisioterapia, es importante abordar esta problemática con el fin de desarrollar capacidades y estrategias de promoción y prevención de la salud y la enfermedad en entornos laborales, buscando identificar y mitigar los riesgos, y garantizando el estado de salud física, mental, emocional y laboral de las personas.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### Análisis de resultados

Tabla 1. Resultados del teste de estrés laboral aplicado a las secretarías

Test de estrés laboral		
Pregunta	Secretaria 1	Secretaria 2
1. Imposibilidad de conciliar el sueño	4	3
2. Jaquecas y dolores de cabeza	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales	5	5
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	6	4
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual	1	3
6. Disminución del interés sexual	3	1
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	4	3
8. Disminución de apetito	5	4
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	4	2
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	6	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	3	4
12. Tendencias a sudar o palpitaciones	4	5
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46</b>
<b>Resultados</b>	<b>Estrés alto</b>	<b>Estrés medio</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2019.

De acuerdo con la tabla, la secretaria 1 presenta un nivel de estrés alto que significa que se encuentra en una fase de agotamiento de los recursos fisiológicos como desgaste físico y mental, que puede ocasionar



consecuencias graves para su salud. Por otra parte, la secretaria 2 presenta un nivel de estrés medio, es decir que existe conciencia de la situación y se proponen acciones para modificar los factores de riesgo porque la situación estresante puede prolongarse.

## **Discusión**

### ***Principales factores de riesgo de enfermedades psicosociales relacionadas al trabajo de las secretarias***

Según Fernández, Siegrist y Hernández (2003), a nivel laboral, la higiene y la medicina del trabajo constituyen dos componentes fundamentales para prevenir enfermedades de origen psicosocial, pues es necesario orientar las medidas a evaluar los factores de riesgo y controlar los entornos que causan las enfermedades, de esta manera, se pueden lograr transformaciones sustanciales en el trabajo y en el estado de salud de los trabajadores.

Entre los principales factores de riesgo de las enfermedades psicosociales se encuentran los determinantes de la salud, pues actualmente, aspectos como la pobreza, exclusión, discriminación social, malas condiciones laborales y hábitos poco saludables contribuyen a la aparición de estrés, y con ello, enfermedades en los trabajadores (Aguilar, 2016).

Por otra parte, se consideran factores importantes los que han sucedido como resultado del desarrollo y los avances tecnológicos en el tiempo, es decir, los progresos técnicos, la automatización de los procesos, la alta incorporación de las tecnologías de la información y la desmaterialización de la producción, los cuales, requieren mayor esfuerzo físico y exigencia mental de los trabajadores en los distintos sectores de la sociedad (Fernández, Siegrist y Hernández, 2003). También se mencionan las condiciones de trabajo peligrosas, el bajo esfuerzo, la monotonía y el aislamiento, que pueden conformar patologías psicosomáticas y nerviosas que se consideran también estrés laboral (Madero, Ulibarri, Pereyra, Paredes y Briceño, 2013).

Méndez (2004) concuerda con los autores mencionados y refiere que el estrés se ha derivado de los cambios en el entorno socioeconómico y del mercado laboral que han ocasionado desestructuración de los sistemas, crecimiento del sector de servicios, aparición de nuevas formas de trabajo, mayor contacto con clientes y usuarios, crecimiento de las organizaciones, actividades de voluntariado y actividades que implican mayor esfuerzo mental durante las labores diarias.

### *Tipos de enfermedades psicosociales más comunes en las secretarías*

Una de las enfermedades psicosociales más comunes actualmente es el estrés, que se considera como una respuesta adaptativa a las situaciones o eventos externos que le implican al individuo un nivel considerable de esfuerzo físico y mental para lograr sobrellevarlos. Por esta razón, implica un nivel de tensión mínima para que las personas expresen sus capacidades en la resolución de los problemas del entorno, no obstante, los desequilibrios en este proceso afectan significativamente el rendimiento personal, laboral y social (Ramírez, 2018).

El estrés desencadena una serie de respuestas psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que afectan drásticamente el día a día de las secretarías, pues les genera tensión y angustia por las actividades laborales, dificultando su capacidad de hacer frente a situaciones y problemas que dependen en gran medida del contenido, organización y ambiente de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Según Quimis, Arteaga y Cedeño (2018), la endogamia es una de las principales causas de estrés laboral, que ocasiona ansiedad, impotencia y baja productividad, pues se asignan puestos conforme a compromisos e intereses personales de los administrativos, ello afecta el contexto organizacional generando desmotivación, desvalorización, baja autoestima, cansancio emocional, miedo, irritabilidad, frustración, empatía, apatía, entre otros.

Otra enfermedad importante de mencionar es el síndrome de Burnout, que ha sido ampliamente estudiado en los últimos años debido a un incremento en las tasas de incidencia y prevalencia de esta condición. De acuerdo con Madero, Ulibarri, Pareyra, Paredes y Briceño (2013), este síndrome es el resultado del estrés laboral cuando se convierte en crónico; se asocia mejor a trabajos donde se debe interactuar constantemente con el público, se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por agotamiento constante como consecuencia del exceso de trabajo.

Méndez (2004) afirma que el síndrome de Burnout es una de las principales causas de enfermedad laboral, de ausentismo y de disminución de la calidad de atención que se ofrece al público; refiere que es necesario prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo con el fin de evitar accidentes laborales, mejorar la calidad de los servicios en el trabajo y también, la salud y la calidad de vida de los trabajadores.

Los estudios han demostrado también que este síndrome representa un agotamiento emocional para las personas que lo padecen; produce cansancio físico, mental y emocional, sensación de despersonalización,

comportamientos inadecuados, actitudes de inestabilidad, agresividad, conflicto con los otros, sentimientos de fracaso y de falta de realización personal, y, valoraciones negativas respecto a las labores que realiza en su puesto de trabajo (González, 2012).

### ***Factores de estrés más comunes asociados al trabajo de las secretarías***

De acuerdo con Aguilar (2016), el estrés puede percibirse desde un punto de vista ambientalista, pues se considera que los factores externos que se denominan estresores son los desencadenantes del estrés, especialmente aquellas situaciones donde hay rutinas y acontecimientos indeseables. El estrés resulta de la incapacidad para responder a las demandas del medio laboral y coincide frecuentemente con la fatiga, que se caracteriza por un despliegue de energía física y mental durante las actividades diarias del puesto de trabajo; estrés y fatiga dependen de la cantidad de tiempo que se trabaja, los horarios de entrada y salida, la cantidad de tareas y trabajo existente, las relaciones entre compañeros y superiores, entre otros aspectos (Vega, y Nava, 2019).

Otros factores estresores identificados por el personal administrativo, en un estudio realizado por Ramírez (2018) tienen que ver con la falta de infraestructura en el trabajo, escenarios limitados para la realización de actividades laborales, falta de capacitación en conocimientos técnicos, falta de protección ante las demandas de trabajo, falta de conocimiento de la misión, visión, objetivos y estructura organizacional que debilitan la orientación hacia las metas, la presión de parte de los superiores hacia los subordinados, falta de valores e incentivos por los logros individuales.

La OMS concuerda en que los factores psicosociales son determinantes para el padecimiento de enfermedades profesionales, pues se desarrollan en un entorno laboral poco adecuado, que no va de la mano con los objetivos de la organización, el contenido del puesto, las funciones del cargo, la realización de tareas, el clima organizacional y el entorno, estas condiciones propician factores de estrés que repercuten de diversas formas en el estado de salud de las personas y en su bienestar (Becerra, Quintanilla, Vásquez y Restrepo, 2018).

En este aspecto, Nava, Orihuela y Vega (2016) afirman que lo que define al estrés laboral es el entorno de trabajo y sus respectivos componentes, es decir, la relación que tiene el trabajador con su ambiente, los factores amenazantes o desbordantes como el lugar físico de trabajo, las características del puesto, las demandas y las relaciones particulares con otros individuos que laboran en el mismo lugar; entonces, el

entorno es situacional y define el estrés que puede desencadenarse en eventos breves y de baja intensidad, o en eventos más graves y repetitivos de acuerdo con los factores estresantes.

## **CONCLUSIONES**

El estrés es una de las enfermedades laborales más comunes de los últimos tiempos, es el resultado de diversos factores del ambiente, el puesto de trabajo, las funciones y las relaciones con compañeros y superiores, que ocasionan síntomas de ansiedad, irritabilidad, bajo estado de ánimo, frustración, baja productividad, entre otros, que afectan el estado de salud de las secretarías y aumentan la probabilidad de ocurrencia de enfermedades laborales que debilitan la estructura vital y deterioran la calidad de vida.

De acuerdo con el test de estrés laboral aplicado a las dos secretarías de la Fundación Universitaria María Cano, existe gran prevalencia de estrés laboral que se a desencadenado en problemas de sueño, dolores de cabeza, molestias gastrointestinales, cansancio, desórdenes alimenticios, disminución del interés sexual, sensación de ahogo y fatiga, temblores musculares, dolor en distintas partes del cuerpo, sudores y palpitaciones. En este sentido, se encontró un nivel de estrés medio a alto.

La revisión sistemática permitió evidenciar la ausencia de investigaciones en torno al estrés laboral en las secretarías, reflejando la necesidad de hacer estudios con los cuales se puedan identificar los factores de riesgo predominantes en los ambientes de trabajo y, a partir de ahí, crear estrategias para prevenir enfermedades laborales como consecuencia del estrés.

Se resalta la importancia de trabajar desde la fisioterapia en la identificación de los factores de riesgo, la prevención de enfermedades laborales, la gestión y control de entornos saludables, y el entrenamiento de los trabajadores en el análisis de los factores estresores de sus puestos de su entorno.

**Consideraciones éticas.** Se realizaron las citas bibliográficas respectivas. No se presentan datos personales.

**Limitaciones del estudio.** Se encontraron pocas investigaciones relacionadas con el estrés laboral en secretarías.

**Conflicto de intereses.** Ninguno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. S. (2016). Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad académica profesional de Nezahualcóyotl, licenciatura en educación para la salud. México, D.F.
- Becerra, L. F., Quintanilla, D., Vásquez, X. y Restrepo, H. F. Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 574-578.
- Fernández, J. A., Siegrist, J., Rodel, A. y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabeos y qué podemos hacer? *Atención primaria*, 31(8), 1-10.
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70), 171-192.
- Madero, J. E., Ulibarri, H. A., Pereyra, A. M., Paredes, F. E. y Briceño, M. A. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta pediátrica mexicana*, 25(5), 299-302.
- Nava, C. N, Orihuela, L. y Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 19(2), 558-568.
- Quimis, K., Arteaga, M. y Cedeño, M. (2019). La endogamia empresarial en el rendimiento laboral de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, del Cantón Portoviejo, periodo 2018. *Revista caribeña de ciencias sociales*, 1. 1-12.
- Ramírez, T. G. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del Estado de México. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl, licenciatura en educación para la salud. México, D.F.
- Vega, C. Z. y Nava, C. (2019). Relación estrés y fatiga: un estudio en el ámbito laboral. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 22(82), 946-961.