

# Revisión literaria estrés y calidad de vida laboral del personal en el área comercial

*Literary review stress and quality of work life of personnel in the  
commercial area*

DOI: <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i2.2771>

**Roberto Carlos Viteri Lucio**

Institución Comercial Viteri

Código ORCID: 0000-0002-6058-7144

[robertoviteril@gmail.com](mailto:robertoviteril@gmail.com)

**David Sebastian Abril Alegría**

CEO Open Visa

Código ORCID: 0000-0002-0239-095X

[david.abril@outlook.com](mailto:david.abril@outlook.com)

**Pedro Javier Abril Alegría**

Agencia Nacional de Tránsito

Código ORCID: 0000-0002-7548-7250

[pedro.abril.08@gmail.com](mailto:pedro.abril.08@gmail.com)

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** [robertoviteril@gmail.com](mailto:robertoviteril@gmail.com)

**Fecha de recepción:** 02/01/2022

**Fecha de aceptación:** 29/03/2022

## RESUMEN

El recurso humano de las empresas es uno de los aspectos primordiales a ser tomados en cuenta por parte de toda organización, ya que de la salud física y mental dependerá su desempeño laboral en el día a día y el adecuado cumplimiento de sus actividades. El objetivo del presente trabajo es comprender de forma conceptual de estrés y calidad de vida en el entorno laboral de los empleados de áreas comerciales en función a la literatura relacionada. Este marco integrado consiste en un mapeo de temas de investigación clave resultantes de una revisión sistemática de la literatura, que incluye investigación en estrés y calidad de vida laboral. Para seleccionar estudios relevantes, utilizamos los criterios PEO (población, exposición, resultado) que se aplican con frecuencia en la investigación

basada en evidencia. Se concluye que, aunque el estrés se considera una característica rutinaria de la vida moderna, si el estrés se vuelve continuo y creciente, la mayoría de los individuos muestran signos y síntomas problemáticos que pueden poner en peligro su salud y la sociedad que los rodea. Por otra parte, la determinación del alcance de la calidad de vida en el trabajo en una organización es una tarea de percepción, como tal, está muy influenciada por las características personales de quienes la determinan.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés; Calidad de Vida Laboral; Recursos Humanos; Trabajadores

## ABSTRACT

The human resources of the companies is one of the fundamental aspects to be taken into account by any organization, since their physical and mental health will depend on their day-to-day work performance and the adequate fulfillment of their activities. The objective of this work is to conceptually understand stress and quality of life in the work environment of employees in commercial areas based on the related literature. This integrated framework consists of a mapping of key research themes resulting from a systematic review of the literature, including research on stress and quality of work life. To select relevant studies, we used the PEO (population, exposure, outcome) criteria that are frequently applied in evidence-based research. It is concluded that, although stress is considered a routine feature of modern life, if stress becomes continuous and increasing, most individuals show troublesome signs and symptoms that can endanger their health and the society around them. On the other hand, the determination of the scope of the quality of life at work in an organization is a task of perception, as such, it is highly influenced by the personal characteristics of those who determine it.

**KEYWORDS:** Human Resources; Quality of Work Life; Stress; Workers

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones para llevar a cabo diversas actividades requieren una variedad de recursos, a saber, recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos. El recurso humano es una de las fuentes más importantes como actor principal y también un insumo de productividad en la organización, por lo que se puede decir que el problema

del recurso humano no es un problema menor, sino que debe recibir especial atención. Recursos Humanos son sinónimo de actividad empresarial, empleados, y los tiempos que exigen ser más competitivos, avanzados, capaces de construir un negocio y mantenerse en el mundo de la competencia (Kar & Mishra, 2016). La gestión universitaria eficaz hacia la gestión de los empleados determina la dirección del logro de los objetivos. Los empleados involucrados deben ser capaces de ayudar a lograr las metas como un esfuerzo para mejorar el desempeño laboral.

La calidad de vida laboral, es una condición de trabajo como resultado de la interacción entre los individuos y su trabajo para que los trabajadores sean más productivos y proporcionen satisfacción laboral (Rojas et al., 2021). Las referencias dicen que el estado de los empleados puede satisfacer sus necesidades importantes y la capacidad de hacerlo depende de, 1) la justicia y el cuidado que apoya a los empleados; 2) la oportunidad de usar sus habilidades en su totalidad; 3) oportunidad de manifestarse; 4) oportunidad de desempeñar un papel activo en la toma de decisiones importantes relacionadas con su trabajo (Bhui et al., 2016).

La percepción de un empleado sobre su salud mental y física en el trabajo, por ello, la calidad de vida laboral se considera como una colección de percepciones de los empleados sobre la seguridad en el lugar de trabajo, la satisfacción laboral y las condiciones para desarrollarse con el objetivo de mejorar la dignidad de los empleados (Molina et al., 2018). Aun así, establece que la calidad de vida laboral es, un proceso en el que se da respuesta a las necesidades de los empleados para desarrollar mecanismos que permitan a los empleados dar un asesoramiento completo y participar en la toma de decisiones y la gestión de su vida laboral en la empresa (Castro et al., 2018).

El enfoque de calidad de vida en el trabajo se esfuerza por satisfacer las necesidades percibidas de los empleados, brindando un trato justo, equitativo y de apoyo, brindando oportunidades para que cada empleado use sus habilidades al máximo, brindando oportunidades para manifestarse y brindando oportunidades para desempeñar un papel activo en la toma de decisiones informadas. Decisiones que implican trabajo. Por lo tanto, se puede decir que la calidad de vida laboral es una responsabilidad corporativa para utilizar mejor las habilidades y capacidades de los empleados. El estrés laboral se asocia básicamente a menudo con la comprensión del estrés que se produce en el entorno laboral, es decir, en el proceso de interacción entre un empleado y su trabajo (Kundaragi, 2015).

El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a oportunidades, obstáculos o solicitudes relacionadas con lo que es altamente deseable y los resultados se consideran inciertos e importantes. Y respuesta, que en los ajustes laborales están influenciados por diferencias individuales y procesos psicológicos, como consecuencia de acciones, situaciones o eventos ambientales que conllevan demasiadas exigencias psicológicas y físicas de una persona (Schreibauer et al., 2020).

Si bien establece que el trabajo, el estrés como condición de constancia que genera discontinuidades psicológicas y físicas, las cuales pueden afectar las emociones, procesos de pensamiento y condiciones de una persona, este es ocasionado por el ambiente laboral en el que se encuentran los empleados o dicho una condición de tensión que genera un tipo de desequilibrio físico y psicológico que afecta las emociones, los procesos de pensamiento y las condiciones de un empleado (Sohail & Abdul, 2015). Se puede decir que el estrés laboral es un estado emocional de los empleados que se ven influenciados por diversos factores: cumplimiento del trabajo, carga de trabajo, jornada laboral y factores de conflicto individuales. Y el estrés laboral puede afectar el desempeño laboral de los empleados hacia la organización. Si los empleados tienen altos niveles de estrés, la motivación laboral es baja y afectará el desempeño laboral (Harshana, 2018).

La falta de calidad de vida laboral se asocia con niveles más altos de estrés, ansiedad y agotamiento relacionados con el trabajo, lo que conduce a un menor rendimiento laboral e induce costos significativos para las organizaciones. Recientemente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó el agotamiento como un fenómeno relacionado con el trabajo, caracterizado por estrés crónico. El *burnout* abarca tres dimensiones principales, el agotamiento emocional o reducción de energía, el estado emocional negativo de cinismo y la baja eficacia profesional. Los costos del agotamiento están creciendo con rapidez y afectan actualmente al 13-25 % de la población activa.

Los trabajadores con un alto nivel de inteligencia emocional suelen tener niveles reducidos de agotamiento, ya que estas personas son más capaces de lidiar con el estrés, lo que a su vez podría conducir a un mayor nivel de productividad. Las técnicas de regulación emocional pueden ayudar a las personas a sentirse realizadas en el trabajo. Dado que la sensación de bajo rendimiento es una de las dimensiones del agotamiento, las estrategias de regulación emocional podrían ayudar a prevenir este síndrome.

Tal sensación de no poder cumplir con sus deberes está asociada con la falta de salud y bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede ser causado por malas condiciones de

trabajo. Un documento de trabajo relacionado de la OCDE establece que la salud es un factor importante en la relación entre los factores laborales y la productividad, y se encontró una fuerte evidencia de una relación negativa entre el estrés laboral y la productividad.

La estructura empresarial se debilita cuando existe un alto grado de estrés laboral, pues provoca desinterés en todas las áreas administrativas, así lo demuestra el estudio del investigador (Bonilla-Jurado et al., 2018) donde examinó la valuación de puestos de trabajo en las empresas privadas, explica que el 97.8% de las empresas del cantón Quevedo no cuentan con las certificaciones de RSE, y sus políticas de trabajo están basados en paradigmas empíricos administrativos.

El Capital Psicológico (CaPsi) posee una correlación simple, a mayor equidad en la organización empresarial, mayor satisfacción laboral, esto permite obtener y explotar todo el potencial intelectual y capacidad productiva de los empleados. Además que se pueden prevenir resultados negativos, debido a que el personal de la empresa está alineado con las percepciones de los directivos (Bonilla-Jurado y Silva, 2020). Según (Lalaleo-Analuisa et al., 2021) en su investigación Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) encontró que existe una alta producción científica entre los años 2014 y 2017 y concluyó que el comportamiento del consumidor está influenciado por los medios tecnológicos.

El recurso humano de las empresas es uno de los aspectos primordiales a ser tomados en cuenta por parte de toda organización, ya que de la salud física y mental dependerá su desempeño laboral en el día a día y el adecuado cumplimiento de sus actividades. Esto, a su vez, garantizará el éxito y crecimiento de la empresa, razón por la que llevar a cabo un seguimiento periódico del personal y el ambiente laboral es primordial, con el fin de mantener buenas prácticas e implementar nuevos procesos y mejoras en pos del bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, el objetivo de estudio es comprender de forma conceptual de estrés y calidad de vida en el entorno laboral de los empleados de áreas comerciales en función a la literatura relacionada.

## **METODOLOGÍA**

Este marco integrado consiste en un mapeo de temas de investigación clave resultantes de una revisión sistemática de la literatura, que incluye investigación en estrés y calidad

de vida laboral. Para seleccionar estudios relevantes, utilizamos los criterios PEO (población, exposición, resultado) que se aplican con frecuencia en la investigación basada en evidencia. La búsqueda bibliográfica se realizó entre junio y julio de 2022 y se actualizó con cadenas de búsqueda adaptadas individualmente en bases de datos médicas (*PubMed*), psicológicas (*PsycInfo*, *PSYINDEX*) y económicas (*Business Source Premiere*). Además, se ejecutó una búsqueda manual de las listas de referencias de los estudios incluidos. Los términos de búsqueda siguieron este esquema general: términos relacionados con “Estrés laboral” Y términos relacionados con “calidad de vida laboral”. Se excluyeron los términos que incluían “negocio(s) familiar(es)” porque esto resultó en una cantidad considerable de artículos que no son importantes en nuestro contexto. Se incluyó todos los tipos de estudios cuantitativos y cualitativos revisados por pares, así como revisiones de la literatura relevante para el entorno del área comercial.

## RESULTADOS

### Estrés

Una de las cuestiones más importantes en los estudios de estrés, es su definición. El concepto ambiguo y amplio que se atribuye a diversos fenómenos y definiciones. La variedad del concepto de estrés es tanto su característica como su carencia, su característica es la multidimensionalidad y la cobertura de una amplia gama de situaciones de la vida cotidiana. Según el estudio, se han encontrado 11 definiciones dominantes durante la verificación. En una definición amplia y simple, el estrés es cualquier influencia del entorno interno y/o circundante sobre un ser vivo que altera su homeostasis. Con base en la revisión de la literatura, el estrés podría clasificarse de acuerdo con la naturaleza del estresor (fisiológico, psicológico), su influencia en el individuo (estrés positivo, angustia negativa) y el tiempo de exposición del estresor (agudo o de corto plazo, crónico o a largo plazo) (Shahsavarani et al., 2015).

En las últimas décadas, el estrés y sus influencias han ganado mucho atractivo en las organizaciones, tiene muchas influencias en el desempeño y las actividades de los miembros de cualquier organización. Los gerentes, el personal y los clientes de una organización determinada, bajo estrés psicológico, se estancarían en estados psicológicos específicos y actuarían de una manera que se refleja directamente en el resultado organizacional. La tensión psicológica también tiene impactos físicos y causa grandes

daños a las organizaciones. El estrés agudo perjudica la fuerza laboral de las organizaciones y hace que los objetivos organizacionales se tambaleen. La revisión de la literatura sobre el estrés ocupacional reveló siete definiciones principales en este dominio con el predominio de la definición de estrés ocupacional de la OMS, que lo reconoce como una respuesta del individuo cada vez que se enfrentan a demandas laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y desafían su capacidad para hacerlo.

Los cambios rápidos en el conocimiento y la tecnología dan como resultado grandes alteraciones en las estructuras y objetivos de las organizaciones. Estas alteraciones en la naturaleza de las organizaciones tienen un aumento creciente en el número de lugares de trabajo estresantes que se manifiestan en diferentes formas. Estas formas incluyen falta de control en el lugar de trabajo, menos vacaciones, más horas de trabajo, recompensas insuficientes, futuro frágil de las promociones ocupacionales, aumento en el tiempo de prensa, falta de apoyo, retiro, acoso, conflicto de roles y problemas relacionados con el equilibrio trabajo-vida.

### **Calidad de vida laboral**

En todo el mundo, las empresas se encuentran en una rutina competitiva mientras se enfrentan a una economía débil y buscan formas de cumplir con las expectativas. Según lo mencionado por Lopes et al. (2017) algunos líderes de la empresa abordan este entorno económico adoptando un enfoque comercial directo para competir mediante la creación de nuevos mercados y fuentes de ingresos, recortando costos o entregando nuevos productos a los clientes, mientras que otros líderes de la empresa eligen adoptar un enfoque más holístico, fusionando la visión comercial con un trabajo /visión de la vida encontrando formas de ayudar a los empleados a trabajar de manera más efectiva, ajustando el lugar de trabajo para que los empleados tengan más flexibilidad para decidir dónde y cómo quieren trabajar, y brindando acceso a servicios y herramientas que les permitan a los empleados cuidar de sus necesidades personales mientras minimiza la ansiedad que a veces acompaña a estas actividades (Bagtasos, 2011).

Además, el tema de la calidad de vida en el trabajo se ha vuelto crítico en las últimas dos décadas, no solo debido a las crecientes demandas del entorno empresarial actual, sino también de la estructura familiar. Esto dio lugar a un mayor interés en calidad de vida en el trabajo no solo en los negocios, sino también en muchas profesiones y campos. Aunque la expresión calidad de vida laboral (CVL) no se utilizaba a finales del siglo XIX, ya se habían realizado algunos esfuerzos aislados para mejorar las condiciones de los

trabajadores (Britto et al., 2020). Por ejemplo, Peter Drucker afirmó que Frederick Taylor (padre de la administración científica), entre todos sus contemporáneos, verdaderamente merecía el título de humanista porque creía en hacer coincidir las habilidades de la persona con las complejidades del trabajo, alentó sugerencias de los trabajadores, creía en la capacitación adecuada para un trabajo, sentía que la gerencia tenía la culpa de la restricción de producción de los trabajadores en lugar de la inferioridad de los trabajadores, y creía en dar retroalimentación a las personas para ayudarlas a cambiar (Borgia et al., 2022). Sin embargo, este enfoque mecánico o cuantitativo que aseguraba la gestión científica dio paso a la frustración de los trabajadores que condujo al movimiento de las relaciones humanas y más tarde al movimiento socio técnico que es la base de la calidad de vida laboral actual.

Pasarían varias décadas antes de que las ciencias sociales y las humanidades mostraran un interés real por el trabajo y, más concretamente, por la relación entre las actitudes y comportamientos de los trabajadores, por un lado, y la productividad de la empresa, por otro. Esto se destaca en los resultados del estudio de Hawthorne realizado por Elton Mayo en 1933 sobre la influencia de los factores ambientales en el desempeño de los trabajadores de la planta, que moderó las reglas de desempeño de Taylor que se aplican en ese momento (Martel & Dupuis, 2006). Sin embargo, este nuevo enfoque siguió siendo marginal. Fue solo hacia fines de la década de 1950 que el concepto de calidad de vida fue arraigándose lentamente en el contexto específico de las condiciones de trabajo en los países industrializados. Aunque la mayoría de las organizaciones persistieron en utilizar un modelo basado en el *taylorismo* antiguo en la gestión de sus empresas, el resultado fue que los trabajos se humanizaron más (Martel & Dupuis, 2006).

Los estudios han señalado que a principios de la década de 2020 se llevó a cabo una cantidad significativa de investigación financiada sobre la calidad de vida en el trabajo. Como la publicación total a principios de la década de 2020 fue de 102 y más de un tercio (N = 40) de estas publicaciones fueron financiadas. Indicando el creciente interés de las agencias de financiación en calidad de vida en el trabajo. La mayor parte de esta investigación se llevó a cabo en el campo de los negocios, la gestión y la contabilidad (N = 35), seguida de la medicina (N = 26) y las ciencias sociales (N=21) (Abdullah et al., 2021).

Una revisión adicional de la literatura de las 10 publicaciones indexadas de *Scopus* más citadas indicó que a principios de la década de 2020, los investigadores enfatizaron

principalmente en probar los resultados predeterminados de calidad de vida en varios entornos de trabajo, y proponiendo algunos nuevos antecedentes y resultados. Los resultados de la investigación de principios de la década de 2020 afirmaron varios resultados predeterminados de nivel de empleado de calidad de vida. Se afirmó que varias dimensiones de calidad de vida en el trabajo pueden contribuir a mejorar el desempeño de los empleados, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, satisfacción con la vida y bienestar subjetivo (Abdullah et al., 2021).

A principios de la década de 2020 también se identificaron varios nuevos antecedentes y resultados de calidad de vida en el trabajo a nivel organizacional y de empleados. Los investigadores identificaron que el capital social organizacional, la responsabilidad social corporativa, la identificación organizacional y la disonancia emocional pueden mejorar la calidad de vida de los empleados. Además, se reveló que una calidad de vida en el trabajo más alta puede mejorar el empoderamiento psicológico de los empleados y su intención de permanecer en la organización (Adikoeswanto et al., 2020).

## CONCLUSIONES

El estrés es uno de los temas más importantes de la investigación en salud mental y una de las áreas más complejas de la psicología y la sociología en el siglo actual, es considerado como la principal amenaza para la salud. La razón de tal grado de estrés en las sociedades humanas es la complejidad de los entornos sociales, personales y ecológicos, de las transacciones humanas múltiples y simultáneas de los humanos con los factores circundantes, así como la diversidad de expresiones de estrés. Aunque el estrés se considera una característica rutinaria de la vida moderna, si se vuelve continuo y creciente, la mayoría de los individuos muestran signos y síntomas problemáticos que pueden poner en peligro su salud e incluso la de las personas y la sociedad que los rodea.

En general, la literatura revisada ha demostrado que CVL es de hecho un concepto multifacético, que tiene construcciones multidimensionales provocadas por la variación de interés de los investigadores y/o sus usuarios. Sin embargo, parecía evidente que determinar la CVL siempre involucra la interacción entre el trabajador, el contenido del trabajo y el contexto del trabajo. Además, la determinación del alcance de la CVL en una organización es una tarea de percepción. Como tal, la CVL está muy influenciada por las características personales de quienes la determinan. Por lo tanto, medir el grado de CVL

en la organización generalmente se hace a través del nivel de satisfacción que experimentan los empleados utilizando un conjunto determinado de variables que son apropiadas y útiles en su situación. La literatura también mostraría un sesgo de estudios hacia los países del primer mundo y sobre sectores industriales y comerciales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdullah, N. A. C., Zakaria, N., & Zahoor, N. (2021). Developments in Quality of Work-Life Research and Directions for Future Research. *SAGE Open*, 11(4).  
<https://doi.org/10.1177/21582440211059177>
- Adikoeswanto, D., Eliyana, A., Sariwulan, T., Buchdadi, A., & Firda, F. (2020). Quality of work life's factors and their impacts on organizational commitments. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 450–461. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.7.65>
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business and Economics Review*, 20(2), 1–8. <https://doi.org/10.3860/ber.v20i2.1909>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., De Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318–325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Borgia, M. S., Di Virgilio, F., La Torre, M., & Khan, M. A. (2022). Relationship between Work-Life Balance and Job Performance Moderated by Knowledge Risks: Are Bank Employees Ready? *Sustainability (Switzerland)*, 14(9).  
<https://doi.org/10.3390/su14095416>
- Bonilla-Jurado, D. M., & Silva Núñez, M. J. (2020). Justicia organizacional y capital psicológico: factores que se relacionan con la satisfacción laboral. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 5, 16-29. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/838>
- Bonilla-Jurado, D., Salinas Morales, D., & Cavero Álvarez, O. (2018). MODELO DE VALUACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO (VPT) BASADO EN EL MÉTODO DE PUNTUACIÓN. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 14. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/47>
- Britto, G., Castro, L., & Sabogal, J. (2020). *Calidad de vida laboral y los factores de*

---

rotación en Empresas In and Out [Universidad Cooperativa de Colombia].

<http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., & Luis, K. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Ibeoamérica de Ciencias*, 2(Una Perspectiva de Calidad Laboral), 45. <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>

Harshana, P. (2018). Work Related Stress: A Literature Review. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 2(3).

Kar, B., & Mishra, B. (2016). A Literature Review on Occupational Stress and Job Performance. *International Journal of Engineering and Management Research Page Number*, 6(1), 402–407.

[https://www.ijemr.net/DOC/ALiteratureReviewOnOccupationalStressAndJobPerformance\(402-407\).pdf](https://www.ijemr.net/DOC/ALiteratureReviewOnOccupationalStressAndJobPerformance(402-407).pdf)

Kundaragi, P. B. (2015). Work Stress of Employee : A Literature review. *International Journal Of Advance Research And Innovative Ideas*, 1(3), 18–23.

<https://pdfs.semanticscholar.org/ad95/924c672c9a0116b40a9f91c5bd6b5dbd487e.pdf>

Lalaleo-Analuisa, F. R., Bonilla-Jurado, D. M., & Robles-Salguero, R. E. (2021).

Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Retos*, 11, 147-164. doi:10.17163/RET.N21.2021.09

Lopes, J., Domingues, P., & De Souza, A. (2017). Quality of Working Life and Occupational Stress: A Brazilian Perspective. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 8(5), 1016–1025.

<http://www.ijbmer.com/docs/volumes/vol8issue5/ijbmer2017080503.pdf>

Molina, J. O., Pérez, A. Y., Lizárraga, G., & Larrañaga, A. M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(2), 44–67.

<https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>

Rojas, A. C., Tiga, D. C., & Bello, W. (2021). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y*

---

*Seguridad Del Trabajo*, 67(265), 253–265. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>

Schreibauer, E. C., Hippler, M., Burgess, S., Rieger, M. A., & Rind, E. (2020). Work-related psychosocial stress in small and medium-sized enterprises: An integrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 1–21. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207446>

Shahsavarani, A. M., Abadi, E. A. M., & Kalkhoran, M. H. (2015). Stress Assessment and Development of a Primary Care of Psychology Service. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2), 230–241. [http://www.ijmedrev.com/article\\_68654\\_37adc02e9432adfa017b8d6095cb6760.pdf](http://www.ijmedrev.com/article_68654_37adc02e9432adfa017b8d6095cb6760.pdf)

Sohail, M., & Abdul, C. (2015). Stress and Health at the Workplace-A Review of the Literature. *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(3), 94–121. <http://search.proquest.com/docview/1667167656?accountid=13151>