

## Factores asociados al estrés laboral y a la salud de los trabajadores del área administrativa pública: revisión integradora

## Fatores associados ao estresse ocupacional e saúde de trabalhadores em área administrativa pública: revisão integrativa

## Factors associated with occupational stress and health of workers in public administrative areas: an integrative review

Marli Aparecida Reis Coimbra<sup>1</sup>

Lúcia Aparecida Ferreira<sup>2</sup>

Sybelle de Souza Castro<sup>3</sup>

Ana Paula Alves Araújo<sup>4</sup>

Lucas Carvalho Santana<sup>5</sup>

Marina Pereira Rezende<sup>6</sup>

Recibido: 25/08/2020

Aprobado: 06/05/2021

Publicado: 14/10/2021

Esta es una revisión integradora realizada en 2020, considerando los periodos de 2009 a 2019, con el objetivo de identificar las evidencias y producciones sobre los factores asociados al control del estrés laboral en servidores públicos del área administrativa. Se utilizaron las siguientes bases de datos: LILACS, MEDLINE (vía PubMed), PsycINFO y SCIELO, con los descriptores: *Administrative Personnel, Administrators, Administrator, Government Employees, Employee, Government, Official, Government, Officials, Government, Occupational Stress, Job Stress, Work-related Stress, Workplace Stress, Professional Stress, Job-related Stress, Adaptation, Psychological, Adaptation, Psychologic, Coping Behavior, Behavior, Coping Skills, Coping, Adaptive, Stress Management, Stress Control*, en combinaciones *and* u *or*. De una búsqueda inicial de 438 artículos, se consideraron siete producciones. Se construyeron dos categorías: *El impacto de la gestión del trabajo en el estrés laboral*; y *Enfermedades crónicas y estrés laboral*. La gestión del trabajo desempeña un papel importante en el control del estrés laboral. Se ha observado que los trabajadores con dolores crónicos o musculoesqueléticos son más sensibles a los efectos del estrés. La humanización en las empresas y la necesidad de prácticas y estudios de intervención dirigidos a minimizar las fuentes que provocan el estrés se muestran como necesarias.

**Descriptores:** Estrés laboral; Empleados de gobierno; Personal administrativo; Administración pública.

Esta é uma revisão integrativa realizada em 2020, considerando os períodos de 2009 a 2019, com objetivo de identificar as evidências e produções sobre os fatores associados ao controle do estresse ocupacional em servidores públicos em área administrativa. Elencou-se as bases de dados: LILACS, MEDLINE (via PubMed), PsycINFO e SCIELO, com os descritores: *Administrative Personnel, Administrators, Administrator, Government Employees, Employee, Government, Official, Government, Officials, Government, Occupational Stress, Job Stress, Work-related Stress, Workplace Stress, Professional Stress, Job-related Stress, Adaptation, Psychological, Adaptation, Psychologic, Coping Behavior, Behavior, Coping Skills, Coping, Adaptive, Stress Management, Stress Control*, em combinações *and* ou *or*. De uma busca inicial de 438 artigos foram considerados sete produções. Duas categorias foram construídas: *O impacto da gestão do trabalho sobre o estresse ocupacional*; e *Doenças crônicas e estresse ocupacional*. A gestão do trabalho tem um papel importante no controle do estresse ocupacional. Observou-se que trabalhadores com dor crônica ou osteomuscular são mais sensíveis aos efeitos do estresse. Mostra-se necessário, a humanização nas empresas e a necessidade de práticas e estudos de intervenção que visem minimizar as fontes causadoras de estresse.

**Descritores:** Estresse ocupacional; Empregados do governo; Pessoal administrativo; Administração pública.

This is an integrative review carried out in 2020, considering the periods from 2009 to 2019, in order to identify the evidence and productions on factors associated with the control of occupational stress in public servants in the administrative area. The following databases were listed: LILACS, MEDLINE (via PubMed), PsycINFO and SCIELO, with the descriptors: *Administrative Personnel, Administrators, Administrator, Government Employees, Employee, Government, Official, Government, Officials, Government, Occupational Stress, Job Stress, Work-related Stress, Workplace Stress, Professional Stress, Job-related Stress, Adaptation, Psychological, Adaptation, Psychologic, Coping Behavior, Behavior, Coping Skills, Coping, Adaptive, Stress Management, Stress Control*, combined with "and" or "or". From an initial search of 438 articles, seven productions were considered. Two categories emerged: *The impact of work management on occupational stress*; and *Chronic diseases and occupational stress*. Work management plays an important role in controlling occupational stress. It was observed that workers with chronic or musculoskeletal pain are more sensitive to the effects of stress. Humanization in companies and the need for practices and intervention studies that aim to minimize the sources of stress are shown to be necessary.

**Descriptors:** Occupational stress; Government employees; Administrative personnel; Public administration.

1. Enfermera. Maestra en Atención a la Salud. Estudiante de Doctorado en Atención a la Salud en la Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0001-6230-9351 E-mail: marli.apr.coimbra@gmail.com

2. Enfermera. Especialista en Educación Profesional en Enfermería. Maestra en Enfermería Psiquiátrica. Doctora en Enfermería. Profesora Asociada del PPGAS y coordinadora del CGE de la UFTM, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0001-6469-5444 E-mail: lap2ferreira@yahoo.com.br

3. Enfermera. Especialista en Salud Pública. Maestra en Epidemiología y Métodos Cuantitativos. Doctora en Enfermería en Salud Pública. Profesora Asociada del Departamento de Salud Colectiva de la UFTM, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-0005-7555 E-mail: castro.sybelle.souza@gmail.com

4. Enfermera. Maestra en Atención a la Salud. Secretaría Municipal de Salud de Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-5395-4559 E-mail: apaula.alv@gmail.com

5. Enfermero. Maestro en Atención a la Salud. Hospital de Clínicas de UFTM, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-7319-8527 E-mail: lucas.enfer@hotmail.com

6. Enfermera. Especialista en Enfermería del Trabajo. Maestra y Doctora en Enfermería Fundamental. Profesora Asociada del curso de Enfermería en la UFTM, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0003-4054-8911 E-mail: marina.rezende@uftm.edu.br

## INTRODUCCIÓN

**E**l trabajo ocupa una gran parte del tiempo del individuo, y no siempre se considera un lugar agradable<sup>1</sup>. El mundo del trabajo, asociado a la globalización, la innovación tecnológica, la competencia profesional y el mantenimiento de altos niveles de productividad, ha dado lugar a una generación de individuos psíquicamente enfermos<sup>1-3</sup>.

Los trabajadores experimentan en su actividad laboral cuestiones como la resolución de problemas impregnados por la sobrecarga de actividades, la organización y las estructuras inadecuadas de las empresas, lo que ha perjudicado la reflexión o la acción sobre su propia salud y el bienestar de la comunidad. El estrés laboral genera agotamiento físico y emocional ante las exigencias del trabajo<sup>4</sup>, así como perjudica al trabajador a la hora de afrontar las demandas laborales y contribuye a enfermar<sup>5</sup>.

El estrés laboral se considera una enfermedad crónica y recurrente, que puede causar incapacidad laboral y jubilación anticipada, además del riesgo de suicidio. Se trata de un conjunto de trastornos psicológicos o sufrimiento psíquico debidos a la experiencia laboral, relacionados con la vulnerabilidad orgánica de cada individuo y la respuesta inadecuada a situaciones de estrés<sup>6</sup>.

El servidor público expuesto al estrés laboral, como en el caso del área administrativa, enfrenta problemas psicosociales como sobrecarga de funciones, relaciones interpersonales negativas y condiciones laborales precarias, que favorecen el sufrimiento psíquico<sup>7</sup>. El estrés laboral, causado por la forma de organizar el trabajo, sin planificación del tiempo y sin apoyo social, se asocia a la falta de hábitos alimenticios saludables y a la inactividad física, interfiriendo en la propensión del individuo al síndrome metabólico, a los riesgos cardiovasculares, a la ansiedad, a la fatiga y al *burnout*, además de los dolores musculoesqueléticos<sup>8-10</sup>.

En los puestos administrativos de la administración pública, la exigencia de nuevos estándares de planes de gestión e implementación tecnológica han aumentado el nivel de tensión emocional en el trabajo de los funcionarios públicos, que deben adaptarse a nuevas competencias y habilidades. Además, el cambio constante de funciones y los cambios de departamento han sido fuentes de estrés para estos profesionales<sup>9</sup>.

Se ha observado que los estudios que involucran el tema del estrés laboral están más relacionados con las causas, la prevalencia y el tratamiento<sup>2,6,11,12</sup>, y no con cuestiones que controlan o minimizan su ocurrencia. Por lo tanto, este trabajo busca la identificación de los factores de control como herramienta de gestión. Es necesario comprender las relaciones en el entorno laboral y sus repercusiones y percibir en el mundo del trabajo el sufrimiento, la angustia y la enfermedad, por tanto, articular la salud del trabajador y la salud mental<sup>13</sup>.

La identificación de recomendaciones o intervenciones sobre el control del estrés laboral de los funcionarios públicos en áreas administrativas puede contribuir a la dirección de propuestas que ayuden a minimizar el estrés del trabajador, colaborando a la reducción de los síntomas psicológicos negativos y a la construcción de estrategias de afrontamiento de los estresores. Así, este estudio tiene como objetivo identificar las evidencias y producciones sobre los factores asociados al control del estrés laboral en los funcionarios públicos de áreas administrativas.

## MÉTODO

Se trata de una revisión integradora, que es un método que permite el conocimiento crítico para la práctica y también la fundamentación de conductas y la toma de decisiones<sup>14</sup>. Para la construcción de la revisión integradora se siguieron los pasos propuestos<sup>14-17</sup>: identificación del tema y desarrollo de la pregunta guía de la investigación; búsqueda de artículos en la literatura científica y establecimiento de los criterios de inclusión y exclusión de los estudios (selección de la muestra); recogida de datos (definición de informaciones a extraer

de los artículos seleccionados); análisis crítico de los estudios incluidos en la revisión; análisis e interpretación de los resultados y presentación de la revisión.

La recogida de datos se realizó entre enero y marzo de 2020. La selección de los artículos incluidos en la revisión fue realizada por dos revisores de forma independiente. Se definió el tema del estrés laboral entre los funcionarios públicos de las áreas administrativas (puesto administrativo).

Para la pregunta guía, se utilizó la estrategia PICO según las recomendaciones de PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*)<sup>18,19</sup>, que hace referencia a un acrónimo en lengua inglesa que significa “P” paciente o población, “I” intervención o exposición, “C” comparación o control y “O” *outcome* o resultados. En este estudio el “CO” es conjunto, es decir, el contexto de los resultados de control. De esta manera se consideraron como “P” a los servidores públicos del área administrativa (puesto administrativo), “I” la exposición al estrés laboral, “CO” las evidencias del contexto sobre los factores de control del estrés laboral en los servidores públicos. La pregunta de investigación fue: “¿Cuáles son las evidencias en la literatura sobre los factores asociados al control del estrés laboral en los servidores públicos del área administrativa?”

Se incluyeron artículos publicados entre 2009 y 2019 desarrollados en el ámbito nacional e internacional, disponibles electrónicamente en su totalidad, cuyos títulos y resúmenes se refirieran exclusivamente al tema, en portugués, inglés y español, y cuya población fueran funcionarios públicos. Se excluyeron los artículos duplicados (excluyendo los repetidos), los editoriales, los artículos de opinión y de revisión, las cartas, los comentarios, las notas, las tesis, las disertaciones y los manuales<sup>14,15</sup>.

Tras consultar los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) y el United States National Library of Medicine (MeSH/PubMed), se seleccionaron los descriptores relacionados con el tema y las palabras clave correspondientes (sinónimos), así como los términos relacionados con el tema.

Para las estrategias de búsqueda, se realizaron cruces utilizando los términos seleccionados combinando los métodos booleanos OR y AND según la especificidad de cada base: “P” - *Population* - “Administrative Personnel” OR “Administrators” OR “Administrator” AND “Government Employees” OR “Employee, Government” OR “Official, Government” OR “Officials, Government”. “I” - *Exposure or Intervention* - “Occupational Stress” OR “Job Stress” OR “Work-related Stress” OR “Workplace Stress” OR “Professional Stress” OR “Job-related Stress”. “CO” - *context evidence* - “Adaptation, Psychological” OR “Adaptation, Psychologic OR Coping Behavior OR Behavior, Coping OR Skills, Coping OR Behavior, Adaptive AND “Stress Management” OR “Stress Control”.

Las bases de datos seleccionadas fueron: Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) vía US National Library of Medicine (PubMed), Psychology Information – PsycINFO (interfaz con el portal CAPES), y Scientific Electronic Library Online (SCIELO).

Para extraer informaciones de los estudios seleccionados, se siguieron los ítems propuestos por un instrumento propuesto por Ursi, Mendes et al<sup>14,15</sup> con los siguientes datos: nombre del artículo original, características metodológicas, rigor metodológico, intervenciones medidas y de los resultados.

Los artículos fueron evaluados críticamente en cuanto a la validación de los estudios a utilizar para la revisión, para ello se utilizó el instrumento estandarizado *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP)<sup>19</sup>, que es un *checklist* para ayudar en el análisis crítico de los estudios cuantitativos y cualitativos, en cuanto a rigor y credibilidad: objetivo claro; diseño metodológico adecuado a los objetivos; procedimientos metodológicos; selección adecuada de la muestra; recogida de datos descrita; relación entre investigador e investigado; aspectos éticos; análisis razonado de los datos; resultados presentados y discutidos y relevancia de la investigación.

También se evaluó el tipo y la fuerza de la evidencia de los artículos<sup>20</sup>. Para clasificar la jerarquía de las pruebas de investigación, se utilizó el consenso internacional de categorización de Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) de los Estados Unidos de América. Así, las evidencias se clasifican en seis niveles: *nivel 1* (revisión sistemática con o sin meta-análisis); *nivel 2* (diseño de estudio de ensayo clínico aleatorio); *nivel 3* (estudio con diseño cuasiexperimental como estudio sin aleatorización, series temporales o casos-control); *nivel 4* (estudio como investigación descriptiva correlacional y cualitativa o estudios de casos cuantitativos); *nivel 5* (informe de casos o datos obtenidos de forma sistemática, de calidad verificable o datos de evaluación de programas); *nivel 6* (opinión de expertos)<sup>20</sup>.

A su vez, en cuanto a la fuerza de las evidencias, se clasifican en cinco niveles: *nivel 1*, evidencia fuerte (revisión sistemática de múltiples estudios aleatorios controlados bien diseñados); *nivel 2*, evidencia fuerte (estudio aleatorio controlado de diseño apropiado); *nivel 3* (evidencia de estudios bien diseñados sin aleatorización, cohorte, serie temporal o casos-control); *nivel 4* (estudios no experimentales, cuantitativos, cualitativos); y *nivel 5* (opiniones de expertos)<sup>20</sup>.

Para el análisis y posterior síntesis de los artículos que cumplían los criterios de inclusión y para la formación de un cuadro sinóptico, se utilizaron: título del artículo; autores, año y país; método de estudio; resultados; recomendaciones/conclusiones<sup>15</sup>. Este paso tuvo como objetivo reunir y sintetizar las pruebas disponibles, así como la categorización basada en el análisis de contenido, en la modalidad temática<sup>21</sup>, además de la discusión y la conclusión<sup>14</sup>.

## RESULTADOS

Inicialmente se identificaron 438 artículos. En la base de datos LILACS se identificaron 7 artículos. Tras la lectura de los títulos, se seleccionaron 02 artículos y, tras la lectura de los resúmenes, ningún artículo contemplaba el objetivo del estudio, quedando excluidos. En la base de datos MEDLINE (vía PubMed), se identificaron 400 artículos. Mediante la lectura de los títulos se seleccionaron 121 artículos, sin embargo 30 estaban duplicados y/o repetidos, tras la lectura de los resúmenes se seleccionaron 18 estudios para su lectura completa. Doce artículos fueron excluidos por no cumplir los criterios de inclusión del estudio, siendo 6 los artículos seleccionados para el estudio.

En la base de datos PsycINFO se identificaron 31 artículos. Después de la lectura de los títulos, quedaron 15 para la evaluación de los resúmenes, siendo seleccionados 3 artículos para la lectura completa, pero 2 no atendieron a los objetivos del estudio, lo que resultó en 1 artículo incluido. En la base de datos SCIELO no se identificó ningún artículo. Por lo tanto, se incluyeron 7 artículos en esta revisión integradora.

La Figura 1 muestra el diagrama de búsqueda, según lo recomendado por PRISMA<sup>18</sup> en relación con los estudios seleccionados.

### **Descripción de los estudios**

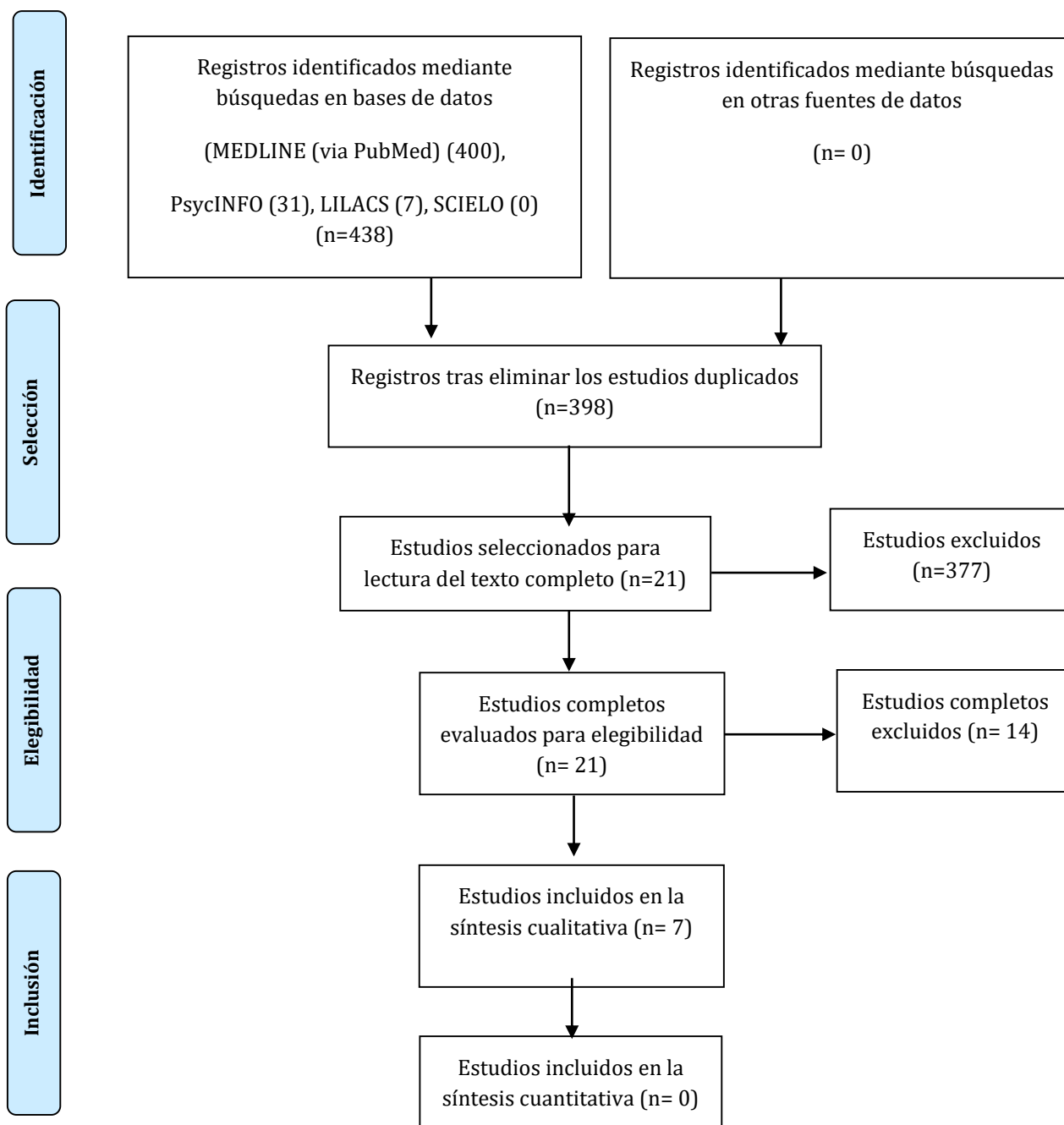
Se incluyeron siete artículos de diferentes países (Cuadro 1), Brasil tuvo dos estudios; los demás países tenían uno estudio cada. De los estudios incluidos, cuatro tenían un diseño transversal, uno era un estudio experimental, otro un estudio cuasiexperimental y otro un estudio longitudinal.

Los artículos fueron publicados en Brasil: *Revista de Saúde Pública* y *Revista Latino Americana de Enfermagem*, de los demás países: *BMJ Open*, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, *Management Decision*, *Work, Age and Ageing*, *Psychology*.

El año de publicación osciló entre 2012 y 2018 (Cuadro 1). En cuanto al tipo y la fuerza de la evidencia de cada diseño se obtuvo: un estudio de nivel 2 considerado como evidencia fuerte (estudio aleatorio controlado, experimental), un estudio de nivel 3 (estudio sin aleatorización - cuasiexperimental) y cinco estudios de nivel de evidencia 4 (estudios transversales y longitudinales).

Según el instrumento CASP<sup>19</sup>, los artículos con un enfoque cuantitativo, es decir, transversales, recibieron una puntuación superior a 6 puntos, lo que indica una buena calidad metodológica y una reducción de los sesgos. Sólo un estudio tuvo un nivel de evidencia fuerte para la comunidad científica, pero todos con calidad metodológica. El Cuadro 1 muestra la caracterización del título de la investigación, los autores, el año, el país, el método de estudio, los resultados y las recomendaciones/conclusiones.

**Figura 1** - Diagrama, según el grupo PRISMA<sup>18</sup>, de las etapas de selección de los estudios. Uberaba, Brasil, 2020.



**Cuadro 1.** Síntesis de los artículos incluidos en la revisión integradora, Uberaba, MG, Brasil, 2020.

Título	Autores / Año / País	Método de estudio	Resultados	Recomendaciones/ Conclusiones
1. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees	Silva LS, Barreto SM <sup>22</sup> . 2012. Brasil.	Estudio transversal con una muestra de 2.054 funcionarios de un banco del gobierno. Se utilizó un cuestionario autoadministrado que abarcó cinco áreas de interés: sociodemográfico, conductual, salud, psicosociales y factores relacionados al trabajo.	La exposición a una alta demanda y un bajo control ambiental en el trabajo se asoció con una mala salud autoevaluada. Los funcionarios con un alto desequilibrio esfuerzo-recompensa y exceso de compromiso también informaron de una baja salud autoevaluada.	La exposición a factores psicosociales adversos en el trabajo, evaluada por los modelos de desequilibrio esfuerzo-recompensa y demanda-control, se asocia de forma independiente con una peor salud autoevaluada entre los trabajadores estudiados.
2. The Relationship of Job Satisfaction, Job Stress, Mental Health of Government and Non-Government Employees of Bangladesh	Nahar L, Hossain A, Rahman A, Bairagi A <sup>23</sup> . 2013. Bangladesh	Estudio transversal. Utilizó el <i>Bengali Version of Job Satisfaction Scale, Job Stress Questionnaire, Mental Health Questionnaire (GI-IQ-12)</i> .	Participaron 50 empleados gubernamentales y 50 no gubernamentales. Se descubrió que los empleados no gubernamentales sienten más estrés en el trabajo que los funcionarios públicos, principalmente por la seguridad laboral. Los hombres se mostraron más satisfechos.	La satisfacción en el trabajo, el estrés laboral y la salud mental son importantes determinantes de la salud y el bienestar de los empleados.
3. Efeitos da ginástica laboral compensatória na redução do estresse ocupacional e dor osteomuscular	Freitas-Swerts, FCT; Robazzi, MLCC <sup>24</sup> . 2014. Brasil.	Estudio de diseño cuasiexperimental, con análisis cuantitativo de datos. Uso de la <i>Escala de Estrés Laboral (EET)</i> y del <i>Diagrama de Corlett (DC)</i> . La intervención consistió en hacer gimnasia en el trabajo dos veces por semana, con una duración de 15 minutos cada una, durante un periodo de 10 semanas.	Treinta funcionarios públicos participaron en el estudio. La presencia de estrés laboral en los trabajadores evaluados no fue significativa. Hubo una reducción estadísticamente significativa del dolor en el cuello, las cervicales, la parte superior, media y baja de la espalda, el muslo derecho, la pierna izquierda, el tobillo derecho y los pies.	La gimnasia laboral promovió una reducción significativa del dolor espinal; sin embargo, no promovió una reducción significativa de los niveles de estrés laboral.
4. Job strain in the public sector and hospital inpatient care use in old age: a 28-year prospective follow-up.	Von Bonsdorff MB, Von Bonsdorff H, Kulmala J, Törmäkangas T, Seitsamo J, Leino-Arjas P, et al. <sup>25</sup> . 2014. Finlandia.	El estudio longitudinal de 28 años incluyó a 5.625 trabajadores del sector público finlandés de entre 44 y 58 años. Respondieron a un cuestionario postal con informaciones sobre el estrés laboral y la salud física y mental.	La alta presión en el trabajo físico en la mediana edad aumentó el riesgo de atención hospitalaria en la vejez.	La exposición a una gran tensión mental y a un gran esfuerzo físico en el trabajo estando en la mediana edad puede hacer que los funcionarios sufran un mayor nivel de tensión mental y de hospitalizaciones por motivos de salud.
5. Green exercise as a workplace intervention to reduce job stress. Results from a pilot study.	Calogiuri G, Evensen K, Weydahl A, Andersson, K, Patil G, Ihlebæk C, et al. <sup>26</sup> . 2015. Noruega.	Un ensayo clínico aleatorio y controlado. Catorce funcionarios de oficinas de la ciudad (7 mujeres y 7 hombres, de 49 ± 8 años) se ofrecieron como voluntarios en una intervención de ejercicios en el lugar de trabajo. Un grupo al aire libre en una zona verde/natural y el otro en un entorno de ejercicio en interiores.	En comparación con el grupo de ejercicio en interiores, el grupo de la naturaleza (lugar al aire libre) informó de un mayor potencial ambiental para la restauración y el afecto positivo.	El ejercicio al aire libre en el lugar de trabajo puede ser una forma provechosa de gestionar el estrés e inducir la restauración y el afecto positivo entre los empleados.
6. Engaging public servants: Public service motivation, work engagement and work-related stress	Simone S, Cicotto G, Pinna R, Giustiniano L <sup>27</sup> . 2016. Italia.	Estudio transversal y estudio cualitativo. Se utilizó el instrumento <i>Management Standards Indicator Tool; Brief Overall Job Satisfaction Measure II</i> . Y grupos focales.	Un total de 137 inspectores públicos participaron en el estudio transversal y 61 inspectores públicos en el estudio cualitativo, la mayoría de los cuales eran mujeres. Se observó que los inspectores relacionaban sus cargos con la sanción, la asesoría y el entrenamiento. Se perciben sin aumento de salario, sin reconocimiento, con malas relaciones con los compañeros y sin formación. Los más satisfechos son los más implicados en el trabajo.	Los gestores deben estar dispuestos a escuchar a los funcionarios, identificando de antemano los riesgos de estrés en el trabajo. Deben pedir apoyo y entrenar estrategias de control emocional para el compromiso y la satisfacción profesional.

7. Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China.	Guan S, Xiaerfuding X, Ning L, Lian Y, Jiang Y, Liu J, Ng TB <sup>28</sup> . 2017. China.	Un estudio transversal. Se utilizó la <i>escala Revisada en el Inventario de Estrés Laboral (OSI-R)</i> ; el <i>questionario Maslach Burnout Inventory (MBI)</i> ; el <i>Inventario Multidimensional de la Fatiga (MFI-20)</i> y la <i>Clasificación Ocupacional de China</i> .	Participaron un total de 5.000 funcionarios públicos. De ellos, el 33,8% estaba afectado por un estrés laboral alto y moderado. Los empleados públicos con un alto nivel de estrés laboral mostraron mayores índices de <i>burnout</i> , puntuaciones de fatiga mental e incidencia de enfermedades crónicas.	Cuanto mayor era el grado de estrés laboral, mayor era la incidencia de enfermedades crónicas que experimentaban. El efecto de la tensión laboral sobre el agotamiento del trabajo, la fatiga mental y las enfermedades crónicas entre los funcionarios públicos resultó ser preocupante en China.
--	---	---	---	--

Los artículos incluidos permitieron agruparlos en dos categorías por similitud de contenido: *El impacto de la gestión del trabajo en el estrés laboral*; y *Enfermedades crónicas y el estrés laboral* (Cuadro 2).

**Cuadro 2.** Categorías y artículos por similitud de contenido. Uberaba, MG, Brasil, 2020.

Categorías	Títulos de los artículos
<b><i>El impacto de la gestión del trabajo en el estrés laboral</i></b>	1. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees 2. The Relationship of Job Satisfaction, Job Stress, Mental Health of Government and Non-Government Employees of Bangladesh 5. Green exercise as a workplace intervention to reduce job stress. Results from a pilot study 6. Engaging public servants: Public service motivation, work engagement and work-related stress
<b><i>Enfermedades crónicas y el estrés laboral</i></b>	3. Efeitos da ginástica laboral compensatória na redução do estresse ocupacional e dor osteomuscular 4. Job strain in the public sector and hospital in-patient care use in old age: a 28-year prospective follow-up 7. Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China

## DISCUSIÓN

El estrés laboral puede contribuir al sufrimiento psíquico del trabajador y a su incapacidad laboral. En el trabajo público del área administrativa se evidenció que el papel del gestor en la organización del trabajo es esencial. El gestor o empleador, al gestionar su propio estrés y notarlo en su equipo, a nivel individual y colectivo, ayuda a controlar el estrés laboral. Además, la satisfacción, la preparación en la escucha de los empleados y la identificación de los riesgos previos son necesarios para este proceso.

El apoyo social del empleador y de los compañeros de trabajo se consideró positivo en las organizaciones, además de considerar los factores individuales de vulnerabilidad orgánica a los estresores laborales, y las formas de adaptación diferenciadas.

### ***El impacto de la gestión del trabajo en el estrés laboral***

En las organizaciones de trabajo, el papel del gestor es fundamental en la evaluación general, en las relaciones interpersonales y en la percepción de la necesidad de entrenamientos en el trabajo. En una encuesta realizada a 2.535 empleados públicos en Japón, se reveló que el apoyo del supervisor y de los compañeros se consideraba un factor de protección del absentismo entre hombres y mujeres. El elevado estrés laboral y el escaso apoyo de los compañeros y del supervisor tuvieron un efecto negativo<sup>29</sup>.

Cuando la gestión se centra en el control del trabajo como posible medida para contrarrestar el presentismo, fomenta el apoyo de los compañeros de trabajo y favorece la no aparición del absentismo<sup>29</sup>. Los gestores deben estar preparados para escuchar a los empleados, identificando los riesgos de estrés en el trabajo, y también deben pedir apoyo y entrenar estrategias de control emocional, para que haya compromiso y satisfacción profesional<sup>27</sup>. Los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia para el trabajo y altos niveles de motivación intrínseca para las actividades laborales pueden ser menos susceptibles a los efectos del estrés laboral<sup>30</sup>.

Sin embargo, los líderes se perciben más cansados, preocupados por la gestión, por su situación laboral y presionados por las empresas, por este motivo, en el sector público es importante desarrollar estrategias de prevención y orientación en el lugar de trabajo, que combinen la gestión del bienestar tanto para los individuos a nivel organizativo (empleados en general) como para los líderes (gestores)<sup>31</sup>.

La satisfacción o insatisfacción de los gestores repercute directamente en el proceso de trabajo de las organizaciones. La respuesta emocional del gestor está asociada a las tensiones individuales y colectivas. Los factores positivos están relacionados con la cooperación y las buenas relaciones interpersonales, mientras que los factores negativos de gestión tienen que ver con la falta de formación del gestor, la sobrecarga de responsabilidades, la falta de apoyo técnico o de mantenimiento, las competiciones en el trabajo, que han generado cargas psíquicas y estrés<sup>32</sup>.

La exposición a factores psicosociales adversos en el trabajo, evaluada por los modelos de desequilibrio esfuerzo-recompensa y demanda-control, se asocia de forma independiente a una peor autoevaluación de la salud entre los trabajadores<sup>22</sup>. La organización y la estructura adecuadas proporcionan satisfacción y reducen la incidencia del estrés laboral<sup>11</sup>. La satisfacción en el trabajo, el estrés laboral y la salud mental son determinantes para la salud y el bienestar de los trabajadores<sup>23</sup>.

En un estudio realizado en Malasia, se evaluaron los niveles de trabajo emocional y agotamiento emocional de 519 empleados del sector público. A partir de los hallazgos se observó que los factores de personalidad de los empleados impulsan su afectividad, su trabajo emocional, su agotamiento emocional, su comportamiento y su producción en el trabajo. El estudio revela que los rasgos de personalidad de los empleados interfieren en su comportamiento y los impulsan en su afectividad, trabajo emocional y agotamiento<sup>33</sup>. La capacidad de afrontamiento y adaptación a las situaciones de estrés se refiere a la vulnerabilidad orgánica de cada individuo<sup>6</sup>.

La introducción de actividades de bienestar en el lugar de trabajo puede ser un medio para mejorar los altos niveles de estrés laboral entre los trabajadores<sup>34</sup>. La promoción de la salud en el trabajo es eficaz cuando incluye actividades de ocio vinculadas a la socialización, como la actividad física y la alimentación saludable. Estas promueven el bienestar físico y psíquico<sup>11</sup>. Hacer ejercicio al aire libre, es decir, fuera de la estructura física de la empresa, puede ser una forma adecuada de gestionar el estrés e inducir la satisfacción de los empleados<sup>26</sup>.

El apoyo social, que se refiere al apoyo de los compañeros y directivos y a las condiciones de seguridad en el trabajo<sup>35</sup>, es una estrategia positiva en la relación entre profesionales y contribuye a reducir el estrés y los riesgos para la salud del trabajador. La inversión en programas interdisciplinarios de ayuda y soporte continuo a los servidores con bajo apoyo social e inadaptación emocional articula la interacción de la armonía entre los empleados, así como favorece la capacidad de las actividades laborales y el bienestar del individuo<sup>36</sup>.

El estrés laboral se produce a nivel colectivo y se asocia a factores como la ambigüedad del rol, la sobrecarga y la falta de apoyo social<sup>35</sup>. El empleador, al gestionar su propio estrés, ayuda a la reducción de los estresores organizativos y, en consecuencia, favorece la calidad de vida en el trabajo de los empleados<sup>6</sup>.

### ***Enfermedades crónicas y el estrés laboral***

El grado de estrés laboral está relacionado con la incidencia de enfermedades crónicas en los trabajadores. En un estudio realizado en China con 5.000 funcionarios públicos, se constató un efecto relevante de la tensión laboral sobre el agotamiento, la fatiga mental y las enfermedades crónicas<sup>28</sup>. El estrés percibido por el trabajador está relacionado con la prevalencia del dolor musculoesquelético. El dolor crónico puede estar relacionado con la edad, el sexo, los hábitos de vida, los factores organizativos y el estrés. Asimismo, el dolor puede asociarse a factores psicosociales como la sobrecarga de funciones, la precariedad de las



condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales negativas y, además, se superpone al riesgo de incapacidad laboral<sup>5</sup>.

Una investigación realizada en Brasil con 717 empleados públicos de una universidad federal descubrió que el 85,6% de esta población presentaba síntomas osteomusculares y un mayor grado de estrés percibido asociado a la prevalencia del dolor musculoesquelético. Los individuos con este tipo de dolor son más sensibles a las exigencias psíquicas del trabajo, teniendo como consecuencia el estrés<sup>5</sup>.

La exposición a una alta tensión mental y a mucho esfuerzo físico en el trabajo y en la mediana edad puede colocar a los empleados en un nivel más alto de tensión mental y generar futuras hospitalizaciones para cuidar su salud<sup>25</sup>. En un estudio se señaló que el sexo femenino tiene una mayor predisposición al estrés y a los trastornos musculoesqueléticos, donde el cargo de supervisor no cumplía las expectativas de los empleados ni del trabajo, en los aspectos de planificación y organización. Por otro lado, los supervisores con buenas habilidades en la reducción de conflictos, la planificación del trabajo y el liderazgo participativo tuvieron una menor presencia de eventos adversos para la salud, como la fatiga, los factores psicósomáticos y los dolores musculoesqueléticos reportados<sup>37</sup>.

La gimnasia en el lugar de trabajo ha promovido una reducción significativa del dolor de columna en los empleados que han realizado la actividad; sin embargo, no promovió una reducción significativa de los niveles de estrés laboral<sup>24</sup>. Esto requiere un conjunto de acciones para controlar y promover la salud.

## CONCLUSIÓN

Los estudios evidenciaron que el grado de estrés laboral se relaciona con la incidencia del dolor musculoesquelético y las enfermedades crónicas, y que los individuos con dolor son más sensibles a los efectos negativos del estrés. El sufrimiento psicológico asociado a un gran esfuerzo físico en el trabajo y el hecho de estar en la mediana edad aumentan el riesgo de futuras hospitalizaciones para cuidar de la salud, así como el estrés percibido se relaciona con la incidencia del dolor musculoesquelético, y el dolor crónico se asocia con factores psicosociales y estrés laboral. La gimnástica laboral fue considerada como favorable para el control del dolor osteomuscular.

Se verificó una escasez de producciones internacionales y especialmente nacionales sobre los factores de control del estrés laboral en los funcionarios públicos del área administrativa. Especialmente los estudios con fuerte evidencia científica y de intervención, como los ensayos clínicos aleatorios. Además, se esperaba que las pruebas de los estudios encuestados identificaran estrategias para minimizar el presentismo y el absentismo asociados al estrés.

Como limitación del estudio, cabe destacar que no se incluyeron bases de datos específicas del área administrativa y bases de datos como Web of Science, Embase, Redalyc y CINAHL. En futuros estudios se podrán incluir estas bases y favorecer el ámbito de análisis del estrés laboral en la función pública. También se observó la necesidad de realizar más estudios sobre el impacto de la vulnerabilidad orgánica del individuo en la exposición y adaptación a las fuentes de estrés en el trabajo. A su vez, este estudio puede contribuir a la difusión del tema del estrés laboral en la administración pública, y señalar necesidades de subtemas en el área estudiada.

El estrés laboral es un tema de actualidad y su control favorece la reducción de las bajas por incapacidad laboral relacionadas con el sufrimiento psíquico en el trabajo. Los datos de este estudio reclaman la humanización de las empresas y la atención integral al empleador y a los trabajadores.

## REFERÊNCIAS

1. Pêgo FPL, Pêgo DR. Síndrome de Burnout. Rev Bras Med Trab. [Internet]. 2016 [citado en 20 abr 2020]; 14(2):171-6. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1833>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5327/Z1679-443520162215>
2. Cândido J, Souza LR. Síndrome de burnout: as novas formas de trabalho que adoecem. Psicologia.pt [Internet]. 2017 [citado en 18 abr 2020]. 12p. Disponible en: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1054.pdf>
3. Silva GAV, Silva GSA, Silva RM, Andolhe R, Padilha KG, Costa ALS. Estresse e coping entre profissionais de enfermagem de unidades de terapia intensiva e semi-intensiva. Rev Enferm UFPE on line [Internet]. 2017 [citado en 10 abr 2020]; 11(2):922-31. Disponible en: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/13461/16153>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5205/reuol.10263-91568-1-RV.1102sup201707>
4. Zanelli JC, organizador. Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed; 2010. 128p.
5. Almeida LMS, Dumith, SC. Associação entre sintomas osteomusculares e estresse percebido em servidores públicos de uma Universidade Federal do Sul do Brasil. Br J P. [Internet]. 2018 [citado en 20 abr 2020]; 1(1):9-14. Disponible en: <https://brjp.org.br/article/10.5935/2595-0118.20180004/pdf/brjp-1-1-9-trans1.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5935/2595-0118.20180004>
6. Prado CEP. Estresse ocupacional: causas e consequências. Rev Bras Med Trab. [Internet]. 2016 [citado en 15 abr 2020]; 14(3):285-9. Disponible en: <https://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5327/Z1679-443520163515>
7. Serafim AC, Campos ICM, Cruz RM, Rabuske MM. Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso. Psicol Ciênc Prof. [Internet]. 2012 [citado en 21 jul 2019]; 32(3):686-705. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v32n3/v32n3a13.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932012000300013>
8. Ribeiro RP, Marziale MHP, Martins JT, Ribeiro PHV, Robazzi MLCC, Dalmas JC. Prevalence of metabolic syndrome among nursing personnel and its association with occupational stress, anxiety and depression. Rev Latinoam Enferm. [Internet]. 2015 [citado en 10 mayo 2020]; 23(3):435-40. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/pNLQMqHVq98YkmmZVYmbnTG/?lang=en>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0383.2573>
9. Pereira LZ, Honório LC, Servadio AD. Fatores de propensão ao estresse ocupacional: estudo com servidores do ministério público federal no estado de Minas Gerais. Adm Emp Rev. [Internet]. 2018 [citado en 01 jun 2020]; 18(19):31-48. Disponible en: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/3070>. DOI: <http://dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.7376717>
10. Ribeiro RP, Marziale MHP, Martins JT, Galdino MJQ, Ribeiro PHV. Occupational stress among health workers of a university hospital. Rev Gaúcha Enferm. [Internet]. 2018 [citado en 01 jun 2020]; 39:e65127. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30043951/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2018.65127>
11. Lopes SV, Silva MC. Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. Ciênc Saúde Colet. [Internet]. 2018 [citado en 02 jun 2020]; 23(11):3869-80. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/qGMVYspNVbZVgBWtckFrZG/abstract/?lang=pt>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-812320182311.28682015>
12. Santana LC, Ferreira LA, Santana LPM. Occupational stress in nursing professionals of a university hospital. Rev Bras Enferm. [Internet]. 2020 [citado en 02 jun 2020]; 73(2):e20180997. Disponible en:

- <https://www.scielo.br/j/reben/a/LCY7SMYHSJ6k8FWrG6GGVn/?format=pdf&lang=en>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0997>
13. Araujo MT, Palma TF, Araujo NC. Work-related Mental Health Surveillance in Brazil: characteristics, difficulties, and challenges. *Ciênc Saúde Colet*. [Internet]. 2017[citado en 04 jun 2020]; 22(10):3235-46. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29069180/>. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812320172210.17552017>
14. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto Enferm*. [Internet]. 2008 [citado en 07 mar 2020]; 17(4):758-64. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>
15. Ursi ES, Galvão CM. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. *Rev Latinoam Enferm*. [Internet]. 2006 [citado en 07 mar 2020]; 14(1):124-31. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7hS3VgZvTs49LNX9dd85VVb/abstract/?lang=pt>. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000100017>
16. Ganong LH. Integrative reviews of nursing research. *Res Nurs Health* [Internet]. 1987 [citado en 07 mar 2020]; 10:1-11. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3644366/>. DOI: <https://doi.org/10.1002/nur.4770100103>
17. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein* [Internet]. 2010 [citado en 09 mar 2020]; 8(1):102-6. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/eins/a/ZQTBkVJZqcWrTT34cXLjtBx/?format=pdf&lang=pt>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>
18. Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG. The PRISMA Group. Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: the PRISMA Statement. *PLoS Med*. [Internet]. 2009 [citado en 02 ene 2020]; 6(7):e1000097. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1000097>. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed1000097>
19. Cunha PLP, Cunha CS, Alves PF. Manual de revisão bibliográfica sistemática integrativa: a pesquisa baseada em evidências [Internet]. Belo Horizonte: Copyright; 2014 [citado en 10 jun 2020]. Disponible en: [http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/anima\\_tcc/gerais/manuais/manual\\_revisao.pdf](http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/anima_tcc/gerais/manuais/manual_revisao.pdf)
20. Galvão CM, Sawada NO, Mendes IAC. A busca das melhores evidências. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2003 [citado en 02 ene 2020]; 37(4):43-50. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v37n4/05.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342003000400005>
21. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14ed. São Paulo: Hucitec; 2014. 416p.
22. Silva LS, Barreto SM. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees. *Rev Saúde Pública* [Internet]. 2012 [citado en 02 feb 2020]; 46(3):407-16. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/TCWHYjPdX564Y7MgHFZ9tHd/?lang=en>. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102012005000023>
23. Nahar L, Hossain A, Rahman A, Bairagi A. The relationship of job satisfaction, job stress, mental health of government and non-government employees of Bangladesh. *Psychol*. [Internet]. 2013 [citado en 03 feb 2020]; 4(6):520-5. Disponible en: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=32910>. DOI: <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2013.46074>
24. Freitas-Swerts FCT, Robazzi MLCC. Efeitos da ginástica laboral compensatória na redução do estresse ocupacional e dor osteomuscular. *Rev Latinoam Enferm*. [Internet]. 2014 [citado en 22 feb 2020]; 22(4):629-36. Disponible en:

- <https://www.scielo.br/j/rlae/a/gDzH4T3LCXM3CrZNCQ9RwXy/?lang=pt&format=pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3222.2461>
25. Von Bonsdorff MB, Von Bonsdorff H, Kulmala J, Törmäkangas T, Seitsamo J, Leino-Arjas P, et al. Jobs training the public sector and hospital in-patient care use in old age: a 28-year prospective follow-up. *Age Ageing* [Internet]. 2014 [citado en 02 mar 2020]; 43(3):393-9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24321842/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1093/ageing/aft192>
26. Calogiuri G, Evensen K, Weydahl A, Andersson K, Patil G, Ihlebæk C, et al. Green exercise as a workplace intervention to reduce job stress: results from a pilot study. *Work* [Internet]. 2016 [citado en 02 feb 2020]; 53(1):99-111. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26684708/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-152219>
27. Simone S, Cicott, G, Pinna R, Giustiniano L. Engaging public servants: public service motivation, work engagement and work-related stress. *Manag Decis*. [Internet]. 2016 [citado en 02 mar 2020]; 54(7):1569-94. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/54549594>. DOI: <https://doi.org/10.1108/MD-02-2016-0072>
28. Guan S, Xiaerfuding X, Ning L, Lian Y, Jiang Y, Liu J, et al. Effect of job strain on job burnout, mental fatigue and chronic diseases among civil servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2017 [citado en 12 feb 2020]; 14:872. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28771199/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph14080872>
29. Ledikwe JH, Kleinman NJ, Mpho M, Mothibedi H, Mawandia S, Semo B, et al. Associations between healthcare worker participation in workplace wellness activities and job satisfaction, occupational stress and burnout: a cross-sectional study in Botswana. *BMJ Open* [Internet]. 2018 [citado en 12 feb 2020]; 8:e018492. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/3/e018492>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-018492>
30. Saijo Y, Yoshioka E, Nakagi Y, Kawanishi Y, Hanley SJB, Yoshida T. Social support and its interrelationships with demand-control model factors on presenteeism and absenteeism in Japanese civil servants. *Int Arch Occup Environ Health* [Internet]. 2017 [citado en 15 feb 2020]; 90(6):539-53. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28357607/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-017-1218-y>
31. Lloyd J, Bond FW, Flaxman PE. Work-related self-efficacy as a moderator of the impact of a worksite stress management training intervention: Intrinsic work motivation as a higher order condition of effect. *J Occup Health Psychol*. [Internet]. 2017 [citado en 25 mar 2020]; 22(1):115-27. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27054501/>. DOI: <https://doi.org/10.1037/ocp0000026>
32. Vinberga S, Romildb Ul, Landstad B J. Prevention and rehabilitation in Swedish public sector workplaces: effects on co-workers' and leaders' health and psychosocial working conditions. *Work* [Internet]. 2015 [citado en 20 mayo 2020]; 52:891-900. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26409375/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-152132>
33. Nunes ACB, Pires DEP, Machado RR. Satisfação e insatisfação no trabalho de gestores na estratégia saúde da família. *Cogitare Enferm*. [Internet]. 2020 [citado en 01 jun 2020]; 25:e61440. Disponible en: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/61440>. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.61440>
34. Ramana P, Sambasivan M, Kumar N. Counter productive work behavior among front line government employees: role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *J Psychol Work Organ*. [Internet]. 2016 [citado en 10 abr 2020]; 32(1):25-37. Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2016v32n1a4.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
35. Gomes TDS, Puente-Palacios KE. Estresse ocupacional, um fenômeno coletivo: evidências em equipes de trabalho. *Rev Psicol Organ Trab*. [Internet]. 2018 [citado en 04 jul 2020];

18(4):485-93.

Disponible

en:

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572018000400005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000400005&lng=pt&nrm=iso).

DOI:

<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2018.4.14415>

36. Godinho MR, Ferreira AP, Moura DCA, Greco RM. Apoio social no trabalho: um estudo de coorte com servidores de uma universidade pública. Rev Bras Epidemiol. [Internet]. 2019 [citado en 05 jul 2020]; 22:e190068. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rbepid/a/t3pnVpNRbNLTMZTrPKWZdRR/?lang=pt>.

DOI:

<https://doi.org/10.1590/1980-549720190068>

37. Montano D. Supervisor behaviour and its associations with employees' health in Europe. Int Arch Occup Environ Health [Internet]. 2016 [citado en 07 jul 2020]; 89(2):289-98. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26143413/>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-015-1072-8>

**Editora Asociada:** Fernanda Carolina Camargo

### CONTRIBUCIONES

**Marli Aparecida Reis Coimbra, Ana Paula Alves Araújo y Lucas Carvalho Santana** contribuyeron a la concepción, la recogida y el análisis de datos y la redacción. **Lúcia Aparecida Ferreira, Sybelle de Souza Castro y Marina Pereira Rezende** colaboraron en la concepción y revisión.

### Como citar este artículo (Vancouver)

Coimbra MAR, Ferreira LA, Castro SS, Araújo APA, Santana LC, Rezende MP. Factores asociados al estrés laboral y a la salud de los trabajadores del área administrativa pública: revisión integradora. REFACS [Internet]. 2021 [citado en *insertar el día, mes y año de acceso*]; 9(4):989-1001. Disponible en: *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

### Como citar este artículo (ABNT)

COIMBRA, M. A. R.; FERREIRA, L. A.; CASTRO, S. S.; ARAÚJO, A. P. A.; SANTANA, L. C.; REZENDE, M. P. Factores asociados al estrés laboral y a la salud de los trabajadores del área administrativa pública: revisión integradora. REFACS, Uberaba, MG, v. 9, n. 4, p. 989-1001, 2021. Disponible en: *insertar el link de acceso*. Acceso en: *insertar el día, mes y año de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

### Como citar este artículo (APA)

Coimbra, M.A.R., Ferreira, L.A., Castro, S.S., Araújo, A.P., Santana, L.C., & Rezende, M.P. (2021). Factores asociados al estrés laboral y a la salud de los trabajadores del área administrativa pública: revisión integradora. REFACS, 9(4), 989-1001. Recuperado en: *insertar el día, mes y año de acceso de insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

