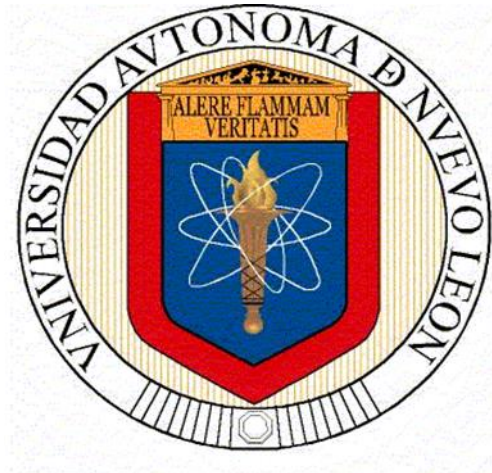


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**“DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DISMINUCIÓN DE
ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA GUBERNAMENTAL”**

PRESENTA

LIC. CRISTINA MARTÍNEZ PEREYRA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRIA
EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA
LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

MARZO, 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



TESIS

**DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DISMINUCIÓN DE
ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA GUBERNAMENTAL**

PRESENTA

LIC. CRISTINA MARTÍNEZ PEREYRA

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON
ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

ASESOR

MTRA. MIRIAM CRISTINA DECANINI CEPEDA

MONTERREY, NUEVO, LEÓN, MEXICO

MARZO DE 2016

AGRADECIMIENTOS

A mi familia lo mejor en mi vida, a mis amigos y por último y no menos importante a mi pareja, a todos gracias por su gran apoyo incondicional en cada una de las etapas de mis años de estudio.

ÍNDICE

Resumen	4
Capítulo 1.- Introducción	5
1.1 Concepción de la idea a investigar.....	5
1.2 Justificación de la investigación.....	8
1.3 Planteamiento del problema de investigación.....	10
1.4 Objetivo general.....	10
1.5 Objetivos específicos de la investigación.....	11
Capítulo 2.- Marco Teórico	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Definiciones.....	15
2.3 Modelos y Teorías.....	27
Capítulo 3.- Metodología	30
3.1 Diseño.....	30
3.2 Variables.....	30
3.3 Participantes.....	30
3.4 Escenario.....	30
3.5 Procedimiento.....	30
Capítulo 4.- Propuesta de Trabajo	31
4.1 Planeación Operativa (PIA/MPLO 2016).....	31
Capítulo 5.- Conclusiones	33
Referencias	34
Anexos	36

RESUMEN

En el presente trabajo se plantea la realización de un plan de intervención el cual está focalizado a una empresa gubernamental, lo anterior, basándonos en el tema de estrés laboral, esto si no es para erradicarlo, al menos para disminuirlo.

De tal forma, que se requiere para poder realizar este trabajo, de la colaboración de los empleados de la institución de gobierno, apoyando con el llenado de un cuestionario que es el Inventario de Maslach Burnout (Anexo 1), dicha escala es la más utilizada a nivel mundial, para la medición del Estrés Laboral.

Se inicia explicando el Plan de Trabajo que se quiere llevar a cabo, para que los empleados conozcan de lo que se trata, para posteriormente, diseñar un Plan de Intervención basado en el resultado que se obtuvo de los cuestionarios aplicados, para finalmente, concluir de nuevo con la aplicación del Inventario de Maslach Burnout (Anexo 1), para la realizar nuevamente una evaluación, para conocer el impacto que el diseño del plan de intervención tuvo en los colaboradores de la organización , lo que va indicar y considerar, si es factible que la empresa continúe realizando de forma constante y fija este Plan de Intervención.

1.1 Concepción de la idea a investigar.

Levantarse temprano y volver a la noche con los huesos molidos, pero sabiendo que cumpliste, y que al día siguiente es igual y al otro y al otro... y que cada quince cobras. Eso es “tener trabajo”. Esta definición resume lo que habitualmente se entiende por trabajo, ya que por lo común nos consideramos trabajadores si tenemos una ocupación remunerada que nos permite acceder a bienes y servicios, ayuda a subsistir, contribuye al bienestar familiar, nos integra con quienes compartimos las tareas y nos ayuda a construir nuestra propia identidad (Lanari, 2005).

Todos los trabajos son potencialmente estresantes, aunque las tensiones varían de manera considerable. Algunos son demasiado tediosos, como el control de máquinas o el resguardo de propiedades. En otros se maneja una cantidad excesiva de estímulos que son físicamente demandantes, lo cual conduce al agotamiento (Furnham, 2001).

El término de estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual. Situaciones que hace unas pocas décadas se habrían explicado aludiendo a expresiones como “estar nervioso”, “estar triste” e incluso “ser incompetente”, en nuestros días, frecuentemente se engloban bajo la expresión “estar estresado” (Cordero, Sandi & Venero, 2001).

Vivimos rodeados de fuentes de estrés; el trabajo, los hijos, los embotellamientos de tráfico, las relaciones personales y nuestra situación económica nos exigen que respondamos, y normalmente lo hacemos de forma nada provechosa ni saludable. En pocas palabras, reaccionamos sin tregua a agentes internos y externos de estrés, y aun así ejercemos un control absoluto sobre nuestros sentimientos. (Rowshan, 2000)

En la actualidad los estilos de vida de las personas son cada día más demandantes, con la globalización, las nuevas tecnologías, los cambios sociales, políticos y económicos a los que se enfrenta la sociedad, en concreto el mercado laboral y organizacional, pues, lo anterior señalado tiene consecuencias negativas para el bienestar y la salud de los trabajadores y no sólo esto, se agregan también implicaciones a la organización. Por esto, las empresas se tienen que ir adaptando a estos cambios y crear estrategias, primero, para mantenerse y después, para seguir aumentando su competitividad y asimismo poder satisfacer las demandas de su ambiente. El estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado, y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico (Moya, Salvador & Serrano, 2009).

Por esto, las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo. Además, hay evidencia de que este ambiente sano y positivo beneficia a las empresas y mejora sus resultados. Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas. Además, las empresas mismas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad y tienen que promover mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo (Peiró & Rodríguez, 2008).

El estrés se ha considerado en los últimos años como un mal que aqueja a todo ser humano, en donde sus emociones y sentimientos se ven bloqueados y dominados; en donde la mente como el cuerpo, se circunscriben a una dialéctica de dominio y extorsión. Esto ha

originado que diversos investigadores se hayan dado a la tarea de indagar causas, explicaciones, intervenciones, etc. que lleven a dar claridad sobre lo que pasa en el hombre.

Estudios relacionados con el estrés laboral, estudiantil, infantil, etc. han dado la pauta para elaborar construcciones que han permitido que el campo de esta temática se incremente cada vez más. El estrés es una temática de alto significado, tanto por el impacto que se tiene a nivel personal, como por la actividad profesional de cada cual, en tanto refiere éste a la particular relación y modalidad de vinculación del sujeto con su práctica laboral.

Freud decía que se pone en acto lo que no puede ponerse en palabras; esto refiere a que la persona actúa de tal forma que son sus comportamientos los que comunican el estado en el cual se encuentran. El cuerpo no es una máquina, tiene una cierta capacidad, por lo que requiere de equilibrio, un estado de autorregulación que le permita monitorear su propia cotidianidad. El cuerpo habitado por el estrés, se encuentra en desarmonía y en conflicto con el exterior. (Barraza, 2012)

Los factores que determinan la existencia del estrés en las organizaciones son de distinta naturaleza y repercuten en cada individuo de forma diferente afectando su salud, su desempeño laboral o su entorno social diario (hogar, amistades, etc.).

Es un tema bastante estudiado y explotado, por lo que es impresionante que este padecimiento vaya a la alza, en esta sociedad, en esta ciudad como lo es Monterrey con muchas industrias, aunque no se puede generalizar, porque también existe el otro lado, muchas organizaciones están al margen para detener esta situación y retener a los empleados y evitar la alta rotación en su organización, un clima desfavorable, ausentismos, etc.

1.2 Justificación de la investigación

El estrés no es un tema nuevo en las empresas, pero lo que sí va en aumento son los costos generados por no atender este fenómeno. En México, el estrés laboral disminuye hasta un 30% la productividad del país, según un estudio de Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial, realizado entre 2,000 empresas que mencionaron el ausentismo, como uno de los principales síntomas de esta condición en los empleados. Un dato destacado en el reporte es que de 1994 a la fecha, la incapacidad laboral por motivos psicológicos registró un aumento superior al 100%. En nuestro país, al menos dos de cada 10 trabajadores reconoce despersonalización en su vida en el trabajo, y siete de cada 10 baja realización profesional, de acuerdo con un estudio elaborado entre más de 400 profesionistas y mencionado en un análisis sobre salud pública de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México (UNAM) (Vargas, 2011).

Un 20% de los empleados en México que cuentan con Seguro Social padecen del síndrome de Burnout o estrés causado por el trabajo. Más severa es la situación entre los habitantes del Distrito Federal, donde uno de cada cuatro sufre traumas síquicos por los altos niveles de estrés negativo en que viven cotidianamente, según reveló Sergio Sánchez Pintado, presidente de la Asociación Mexicana de Estrés, Trauma y Desastre, AC. “Medicina del Trabajo del IMSS calcula que hay 25 millones de personas con trastorno mental en el país, con problemas mentales diversos, como ansiedad, depresión, problemas sicóticos, de personalidad y adicciones”, afirmó. Según las estadísticas de la Asociación Mexicana de Estrés, Trauma y Desastre, 54% de la población mexicana sufre de estrés; es decir, 52 millones de personas (Arreola, 2008).

En el libro Comportamiento Organizacional de Hellriegel y Slocum (2012) mencionan, que el estrés laboral es un problema común y costoso en el lugar de trabajo que deja intactos a muy pocos trabajadores. Por ejemplo, los estudiosos del estrés revelan lo siguiente:

- a) Sesenta y cinco por ciento de los trabajadores dijo que el estrés laboral había ocasionado dificultades físicas y psicológicas y más de 10 por ciento las describió con efectos importantes.
- b) Veinticinco por ciento ve su empleo como el factor de estrés número uno en sus vidas.
- c) Catorce por ciento de los encuestados sintió deseos de golpear a un compañero durante el año anterior, pero no lo hizo.
- d) Veinticinco por ciento tuvo deseos de gritar debido al estrés laboral; diez por ciento está preocupado por un individuo que piensa se puede tornar violento en el trabajo.
- e) Nueve por ciento está consciente de un asalto o acto violento en su lugar de trabajo y dieciocho por ciento ha experimentado algún tipo de amenaza o intimidación verbal en el año anterior.
- f) El estrés laboral está asociado más fuertemente con quejas en la salud que los problemas financieros o familiares.

En los países de la Unión Europea (UE) se destina entre 3% y 4% del Producto Interno Bruto (PIB) para resolver problemas de salud ocasionados por la ansiedad laboral, advierte un estudio de la Organizacional Internacional del Trabajo (OIT).

A nivel mundial, tres de cada 10 empleados reconoce que para quedarse en su actual trabajo, y descartar la búsqueda de otra alternativa, le gustaría que sus directivos dieran más prioridad a incentivos no monetarios, tales como la inclusión de proyectos y el reconocimiento de los aciertos que tienen en su desempeño cotidiano. Eso fue lo que

detectó un estudio realizado por la consultora Deloitte, entre 350 empleados de compañías alrededor del mundo. El análisis Talent Edge 2020: Building the Recovery Together - What Talent Expect and How Leaders Are Responding? (Talento abordo 2020: Construyendo la recuperación juntos ¿Qué talento esperar y cómo los lideres responden a esto?) reveló que muchas compañías no están enfrentando las necesidades críticas ni las frustraciones de sus trabajadores, y carecen de una visión realista sobre cómo los ven sus propios empleados (Vargas, 2011).

Por los inconvenientes que representa el estrés en el lugar de trabajo en cuanto a productividad, los costos que representa para la organización por absentismos, bajas de personal, incapacidades, entre otras y sobre todo en la salud y el rendimiento eficaz del trabajador, se han realizado estudios, así como también se crean programas y/o estrategias por parte de los empleadores, si no es para eliminarlo, al menos, para saber manejarlo.

1.3 Planteamiento del problema de investigación

¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los colaboradores en una empresa de tipo gubernamental?

¿Cuáles son los factores organizacionales que intervienen para que los colaboradores de la empresa de tipo gubernamental presenten estrés?

¿Cuál es el impacto que ocasionará la implementación de un Plan de Intervención para la disminución del estrés laboral en esta empresa de tipo gubernamental?

1.4 Objetivo general

Conocer el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de una empresa de tipo gubernamental, así como también los factores organizacionales que lo originan, posteriormente realizar la implementación de un plan de intervención fijo de actividades.

1.5 Objetivos específicos de la investigación

Identificar el nivel de estrés laboral, en base a ciertos factores organizacionales, que presentan los trabajadores en una empresa tipo gubernamental.

Proponer un plan de trabajo para la disminución de estrés laboral en la organización.

Conocer el impacto que el plan de intervención tendrá en la organización.

Implementar un plan de intervención a largo plazo, o en el mejor de los casos un plan de trabajo fijo en la empresa.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El interés por el estrés es antiguo, y las raíces del concepto pueden encontrarse en distintas etapas de la historia de nuestra era. Algunos autores han encontrado indicios de la utilización del término estrés para designar problemas y adversidades, si bien de forma no sistemática, que se remontan incluso al siglo XIV (Furnham, 2001).

En donde quiera que el hombre se interrelaciona con las otras personas, se genera un cierto grado de estrés. Desde la prehistoria, el estrés ya se presentaba en el hombre al tener que luchar contra el peligro, o para huir al tratar de conseguir el alimento y al final, le permitía sobrevivir. Tanto el hombre como la mujer experimentaban un sentimiento común que denotaba agotamiento, que resultaba de la exposición prolongada al frío, al calor, a la pérdida de sangre o a cualquier tipo de enfermedad, y posiblemente descubrieron que la respuesta a un esfuerzo extenuante y prolongado se presentaba por etapas: primero experimentaban una situación difícil, luego se acostumbraba a ella, y por último, no podían tolerarla.

En el campo de la física, cuando Hooke empieza a utilizar el concepto de estrés de manera diferente, pero sólo se llega a sistematizar hasta el siglo XIX, al asignar la palabra “Load” (carga) para referirse a la fuerza externa, y “estrés” a la fuerza interior. A la deformación sufrida por el objeto se le daba el nombre de “strain”.

Cuando Bernard en 1867, sugirió en ese mismo siglo, que “los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medioambiente interno,

aunque se modifiquen las condiciones del medio. Su afirmación, fue uno de los primeros reconocimientos sobre la ruptura del equilibrio interno en el organismo y la facultad de adaptación al someterlo a estrés.

Las investigaciones científicas tempranas relacionadas con el campo del estrés laboral se llevaron a cabo por el conocido fisiólogo Walter Cannon en la primera parte del siglo XX. Cannon fue un pionero en la investigación de la relación entre las emociones y las respuestas fisiológicas, y es quizá mejor conocido por haber acuñado el término homeostasis. La homeostasis representa en el cuerpo el esfuerzo para restaurar el funcionamiento psicológico normal cuando se requiere una cierta desviación.

Cuando el cuerpo es expuesto a un frío extremo por ejemplo, los cambios psicológicos que son evocados son diseñados para mantener la temperatura interna del cuerpo constante. Las condiciones de estrés en el trabajo son típicamente percibidas como eventos adversos que requieren alguna respuesta de adaptación diseñadas para retornar las funciones normales del empleado.

Las primeras investigaciones científicas actuales del estrés son atribuidas a Hans Selye (1956) quien es considerado por muchos como “el padre del estrés”. Selye, un endocrinólogo fue dirigiendo la investigación sobre la hormona reproductiva en animales. Durante el curso de esta investigación el expuso a estos animales a numerosos estímulos de adversidad como extremas temperaturas y radiación. Mientras Selye estaba haciendo esto observó en estos animales que se esforzaban para adaptarse a los estímulos adversos. Desde esto, Selye razonó que la conducta de los humanos es parecida a la de estos animales cuando enfrentan estos estímulos adversos en su vida diaria, y el desarrolló el síndrome de la adaptación general para describir estos procesos.

El síndrome de la adaptación general consiste de tres etapas distintas: alarma, resistencia y agotamiento. En la etapa de alarma todos los recursos psicológicos del cuerpo se movilizan rápidamente para hacer frente a una amenaza inminente. En la etapa de resistencia el cuerpo reconoce que no todos sus recursos pueden ser necesarios y esto afecta a mover sólo aquello que es necesario. Finalmente en la etapa del agotamiento el cuerpo se da cuenta de que sus recursos psicológicos son empobrecidos y, como un resultado hace otro intento para movilizarse. Si en este segundo intento los recursos psicológicos no neutralizan la amenaza, esto podría dejar permanentes daños al organismo, o como Selye menciona enfermedades de adaptación.

El trabajo de Selye fue indudablemente el pionero pero esto debe recordarse que el se enfocó principalmente en reacciones psicológicas al estímulo físico adverso. El no se enfocó al estrés laboral. La primera gran escala de investigación del estrés en el área de trabajo fue realizada en la el Instituto para investigación Social de la Universidad de Michigan a principios de 1960. Lo que es particularmente notable acerca del esfuerzo de esta investigación es que el principal enfoque fue a los factores psicosociales en el área de trabajo que pueden causar el estrés a los empleados. Estos factores psicológicos se presentan en aspectos del ambiente del trabajo cuando se tiene interacciones con otras personas. En particular, los investigadores de Michigan enfocaron su atención en lo que ellos mencionan como estresores del rol, los cuales son condiciones de trabajo asociadas con aspectos de cada empleado en una organización.

A pesar de las contribuciones de la investigación en el programa de la Universidad de Michigan la ocupación del estrés no atrajo mucho interés entre los psicólogos a finales de 1960 y principios de 1970. Esto cambió en 1978, debido en gran parte al análisis de la literatura del estrés ocupacional. Los autores de la revisión los cuales aparecieron en la

Revista Psicología Personal fueron Beehr y Newman (1978) esta compilación es generalmente considerada como un importante trabajo académico y ha sido citada frecuentemente como la más grande contribución que ha alertado esto en el campo de la psicología organizacional a tal grado que el estrés ocupacional fue un tema digno de atención. La evidencia del impacto de Beehr y Newman puede ser visto como un gran paso en la investigación del estrés ocupacional. Desde entonces, varios libros, capítulos y revistas comprensivas han continuado a unirse a esta vasta literatura. (Jex, 2002)

2.2 Definiciones

Estrés

La palabra estrés se deriva del latín stringere, que significa “apretar”. Es un término que se ha utilizado tanto y es tan ambiguo que muchos están de acuerdo en que debería dejar de usarse. Hay numerosas definiciones: algunos creen que el estrés puede y debe definirse subjetivamente; otros consideran que se requiere una definición objetiva. Algunos investigadores estiman que es adecuada una definición global; otros destacan que el estrés es global; otros destacan que el estrés es multidimensional. (Furnham, 2001)

Se trata pues, de un término complejo, extremadamente vigente e interesante, que genera, además, una gran curiosidad. Curiosidad que, en la población general, se ha visto alimentada por los sucesivos descubrimientos que han ido aportando ciencias, aparentemente tan diversas, como la Psicología y las distintas especialidades biomédicas (Cordero, Sandi & Venero, 2001).

El Estrés, es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas (Hellriegel & Slocum, 2009).

Estrés laboral

Al hablar del término estrés con el adjetivo laboral, “estrés laboral”, los autores lo definen siguiendo los enfoques interactivos del estrés, como un desequilibrio entre el trabajador y su entorno laboral, ó como una respuesta, es decir como tensión (strain). Entre los autores e instituciones que ponen el foco de interés, al definir el estrés laboral, en el desequilibrio entre las demandas ambientales y los recursos del sujeto, podemos citar a: Brengelman (1987) que define estrés laboral como aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y pueden agotar sus recursos de afrontamiento; McGrath (1976), que entiende el estrés como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”; para el National Institute of Occupational Safety and Health de EEUU, NIOSH, “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión” (Cincinnati, 1999). Entre las definiciones de estrés laboral que se centran en el tipo de respuesta que provoca el estrés, incluiríamos las definiciones de: La Organización Mundial de la Salud (O.M.S), “el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”; La Comisión Europea, (1999), define estrés laboral “como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo” (Díaz, Luceño, Martín & Rubio, 2004).

Estresores

Un estresor es cualquier estímulo o evento que amenaza la integridad o la salud de un organismo (Webster's New Collegiate Dictionary, 1983). Se puede tratar de un hecho o incidente real (un vehículo que se aproxima a gran velocidad) o simplemente sospechado (rumor) de que habrá un examen repentino o despidos de la empresa). Este término, del que ya se hizo referencia, se le define como el estímulo físico y psicológico que provoca en la persona una respuesta de estrés (Quick et al. 1997). Ya sea real o imaginario, el estresor tiene como característica primordial el percibirse como amenazador y angustiante. No obstante, hay que reiterar de manera tajante que el organismo no reconoce la diferencia entre una amenaza real de una imaginaria, por lo que su reacción y respuesta al estrés es exactamente la misma. Los estresores pueden clasificarse de acuerdo con la siguiente taxonomía:

Por su origen.

Estresores internos. Son estímulos o sucesos como la sensación de malestar provocado por un dolor de cabeza, una mala digestión o el dolor producido por una caída. De igual forma, puede ser de índole cognitiva, como el recuerdo de la muerte de alguien significativo, el aviso de una entrevista de trabajo o un ascenso laboral.

Estresores externos. Son estímulos que provienen del entorno físico y que al superar el umbral de tolerancia personal, provocan la respuesta del estrés. Pero también pueden involucrar aspectos cognitivos, como una situación de examen, ser rechazado por alguien significativo o terminar una relación.

Sin duda, en estas dos categorías, los estímulos con implicación cognitiva son mucho más frecuentes e importantes.

Por su naturaleza.

Estresores físicos. Ruido, calor, vibración, iluminación, ventilación, lluvia, etc.

Estresores biológicos. Tienen una capacidad de producir en el organismo cambios bioquímicos o eléctricos.

Estresores psicosociales. Son aquellos estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, si no que se convierten en desencadenantes a través de la interpretación cognitiva y significado que la persona les asigna.

Por su especificidad, duración, frecuencia e intensidad.

Estresores agudos. Tienen un tiempo finito y desencadenamiento definido, son de corta duración, poco frecuentes y muy intensos.

Estresores crónicos. Sin inicio definido, repetitivos y se mantienen por prolongados lapsos de tiempo, pueden ser de alta o baja intensidad.

Pequeños estresores de la vida diaria. Son las molestias, fastidios, problemas, dificultades, líos o enfados diarios, los cuales tienen un comienzo definido, son de corta duración, de baja intensidad y frecuentes. Cuando se suman, representan una buena parte del estrés experimentado por las personas.

Desastres. Ya sea naturaleza o provocados, tienen un comienzo específico, son poco frecuentes, de corta o larga duración y de gran intensidad.

Ahora bien, una vez definido que es un estresor e identificados los tipos existentes, es conveniente explicar aquellos estresores que se presentan en el contexto organizacional.

Estresores en el ambiente laboral factores psicosociales.

Spector (2000) define un estresor laboral como la condición o situación en el trabajo que exige por parte del empleado una particular respuesta de adaptación. Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los estresores más relevantes y significativos de los

ambientes organizacionales, clasificándolos en categorías que permitan un análisis sistemático del problema.

Dado que la condición de estresor depende de muchos factores, como puede ser el tipo de evaluación que se hace de la situación, de la vulnerabilidad personal o de las estrategias y recursos con la que se disponen para contrarrestarlos, resulta imposible establecer una lista finita de estresores organizacionales y de sus consecuencias.

No obstante, pueden señalarse algunas características que contribuyen a hacer estresante un entorno laboral (Labrador y Crespo, 1993; Taylor, 1999):

Cambio o novedad en la situación. Supone la aparición de demandas nuevas a las que es necesario adaptarse, movilizándolo para ello recursos excepcionales.

Incertidumbre. El hecho de no saber con certeza cuando ocurrirá un acontecimiento determinado puede dar lugar a un dilatado proceso de evaluación y reevaluación que genera pensamientos, creencias, sentimientos y conductas conflictivas que, a su vez, crean sentimientos de desesperanza y, finalmente, estrés confusión e insatisfacción. Por lo que cuanto mayor sea el grado de incertidumbre, más estresante será la situación.

Ambigüedad. Se produce cuando alguno de los parámetros del estímulo (intensidad, probabilidad o inminencia) no pueden ser determinados por falta o exceso de información (existe tanta información que no que no hay posibilidad de analizarla o interpretarla). La ambigüedad está presente en la mayoría de las situaciones de la vida y en general cuanto más ambigua sea la situación, esta será más estresante.

Alteración de las condiciones biológicas del organismo. Cuando el trabajador se ve obligado a trabajar bajo condiciones severas, su organismo busca conservar su estado de homeostasis o equilibrio para funcionar.

Para las ciencias de la salud, en particular aquellas abocadas a procurar la salud ocupacional, los factores psicosociales son críticos tanto en la causa de las enfermedades como en la promoción de la salud de la población trabajadora.

Ante esto, los estudios realizados sobre el estrés en el ámbito laboral han identificado un conjunto de factores psicosociales que consisten, por una parte, en interacciones entre el trabajo, el ambiente, y las condiciones de la organización, y por la otra, en las capacidades y necesidades del trabajador, su cultura y su situación, personal fuera del trabajo. Todo esto puede influir, a partir de las percepciones y experiencias propias, en su salud, satisfacción y rendimiento en el trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 1992).

Principales factores psicosociales que influyen en la experiencia del estrés dentro del contexto laboral y que han sido constantes en los aportes de diversos autores.

Ambiente físico.

Desde el punto de vista de la ergonomía, las condiciones físicas, químicas y biológicas del trabajo pueden llegar a ser estímulos desagradables e insalubres para los trabajadores, constituyéndose de esta forma en fuentes importantes de estrés. Dentro de estas condiciones algunos autores, coinciden en que las siguientes influyen en el estado de salud de los trabajadores:

El nivel de ruido (intensidad, control, predecibilidad y frecuencia). El ruido se define como un sonido indeseable que puede ser de alta intensidad y de poca duración o de menor intensidad, pero constante y prolongado que provoca malestares en los empleados; pues dificulta la concentración en sus tareas y entorpece o impide la comunicación. A nivel fisiológico provoca un rápido aumento en la presión arterial, así como mareos, náusea y

dolor de cabeza. El daño al sentido del oído puede traducirse no solo en una fatiga auditiva si no también en una lesión severa incluso en la pérdida de la audición.

Los márgenes en la intensidad de las emisiones sonoras que se presentan en la realización de un trabajo se han delimitado a 140 db el nivel máximo admisible en emisiones sonoras ocasionales (detonaciones), y a 85 db la presión acústica media en la jornada de trabajo de 8 hrs. Cabe señalar que el nivel traumático del sonido se encuentra entre los 80 y 100 db.

Las vibraciones. Son resultantes de un movimiento constante de rotación o de impacto.

Las condiciones de iluminación (brilla, destellos, deslumbramientos, o falta de luz). No solo los extremos en la iluminación (muy poca o mucha) pueden ocasionar dolores de cabeza y tensión nerviosa; también la sobreexposición a rayos fuera del espectro visual, como los rayos X, infrarrojos o ultravioleta pueden ser dañinos.

Las condiciones de temperatura o ventilación (ambientes extremadamente fríos, calurosos o húmedos, corrientes de aire, cambios repentinos en la temperatura y mala ventilación). Es necesario mantener una temperatura promedio, ya que tanto el calor como el frío extremos ocasionan malestar en los empleados. Así, una exposición constante al frío provoca la constricción de los vasos capilares, que a su vez reduce el fluido sanguíneo hacia la superficie de la piel, lo que baja la temperatura corporal y con ello, las extremidades se entumescen y pierden movilidad. Por lo contrario, dado que el calor se asocia con la temperatura, humedad y circulación de aire, cuando el ambiente de trabajo es sumamente caluroso, ocasiona que el individuo experimente cansancio físico, mental y malestar generalizado.

Estas condiciones se han asociado con un fenómeno llamado “síndrome del edificio enfermo”, definido como el conjunto de molestias y enfermedades (jaquecas, alergias, náuseas, mareos, resfriados, irritaciones en las vías respiratorias, piel u ojos) organizadas por la mala ventilación, la descompensación de temperaturas y la acumulación de vapores, gases, hongos, bacterias y contaminantes del área. Este síndrome tiene como característica peculiar el hecho de que los síntomas presentados por el trabajador desaparecen cuando el afectado abandona el lugar de trabajo, en otras palabras, los trabajadores que permanecen dentro de un edificio enfermo, sufren las consecuencias.

El trabajo expuesto al rigor de condiciones climáticas. Son las actividades que se realizan al aire libre, bajo condiciones de cambio de clima como lluvia, viento, polvo, frío, calor y altos índices de contaminación. El problema radica no solo en el mal humor que pueden originar tales condiciones, si no en las enfermedades o malestares físicos producidos, como son los resfriados, la irritación ocular, el dolor de garganta o de cabeza, las insolaciones, etc.

El lugar de trabajo. Se refiere a la falta de diseños ergonómicos, de las herramientas necesarias para la realización del trabajo y de áreas de trabajo insalubres. En el primer caso, la propia distribución del espacio del trabajo repercute en las relaciones interpersonales. Así mismo, la carencia de material y equipo apropiado, el desorden, el polvo y la suciedad del entorno afectan las actividades y la productividad.

Las exposiciones a sustancias químicas potencialmente peligrosas. No solo pueden producir intoxicaciones, si no que también generan ansiedad y preocupación por el bienestar personal.

Los riesgos y peligros inherentes del lugar de trabajo. Implica tareas que al desempeñarlas ponen en peligro la vida, o bien el realizarlas generan temor o preocupación.

De igual forma, los accidentes sufridos por un trabajador afectan y contaminan de forma directa las percepciones de peligro o amenaza de los compañeros.

En resumen, los aspectos personales del trabajador influyen en una manera categórica para generar estrés, pero también las condiciones propias del empleo.

En este orden de ideas, se ha buscado la manera de clasificar a los empleos desde los más hasta los menos demandantes y así por determinar el tipo de nivel de estrés que se experimenta en los diversos puestos. Por ejemplo, la NIOSH considera que actividades que desempeñan los administradores, supervisores de primera línea, gerentes y secretarías se relacionan con ciertos desordenes físicos psicológicos, mientras que las actividades de alguien con un oficio, son menos estresantes, por lo que tienen una menor incidencia en dicho binomio estrés-desordenes.

Respecto a las características psicosociales de las ocupaciones, en EUA, Karsek (1979) las clasifico en función del grado de “ demanda psicológica “ y de “ capacidad de decisión “, y ubico en el cuadrante mas alto (en las profesiones activas de prestigio) a los ingenieros electricistas, jueces, abogados, médicos, enfermeras, supervisores y profesores.

Respecto a esta ultima actividad, en una investigación realizada en académicos universitarios de la UNAM en sus cinco campos metropolitanos, se encontró que el estrés laboral esta asociado directamente a la presencia de sintomatología psicosomática; y que existe una relación negativa de estrés laboral con estímulos institucionales. También se encontró que mayores niveles de apoyo están asociados con menor presión diastólica y trastornos psicosomáticos.

En otro estudio con profesores de dos universidades privadas de la Ciudad de México, Linares (2009) encontró, en relación con el estrés percibido en el trabajo, que los trastornos de tipo gastrointestinal, muscular, y cardiacos se encuentran, en ese orden,

relacionados de manera significativa, mientras que los malestares de tipo psicológicos aparecen en cuarto lugar. (Ángeles, 2012)

Fuentes potenciales de Estrés

Factores organizacionales. Las fuentes estresoras relacionadas con el trabajo adoptan una diversidad de formas. Principales estresores en el lugar de trabajo:

- a) Sobrecarga de rol, se presenta cuando las exigencias del puesto exceden la capacidad del gerente o el empleado para cumplir todas de forma adecuada.
- b) Condiciones laborales, las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire; la exigencia de viajar mucho o trasladarse largas distancias para llegar al trabajo; jornadas de trabajo prolongadas, entre otros, son aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes.
- c) Conflicto de roles, se refiere a las distintas expectativas o exigencias impuestas a una persona en el trabajo que llegan a ser excesivas.
- d) La ambigüedad de roles, se presenta cuando un empleado no está seguro de cuáles son las obligaciones y responsabilidades del trabajo asignado.
- e) Desarrollo de carrera, incluye, la seguridad en el empleo, las promociones o ascensos, las transferencias y las oportunidades de desarrollo.
- f) Relaciones interpersonales, las buenas relaciones en el trabajo y las interacciones con compañeros, subordinados y superiores son aspectos cruciales de la vida en la organización y ayudan a los empleados a alcanzar las metas personales y las organizacionales. Cuando las relaciones son malas, éstas se pueden convertir en fuentes de estrés.

- g) Agresión en el lugar de trabajo, son una fuente inquietante de estresores, cuatro tipos de agresiones son: el bullying, el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo y la agresión contra la organización.
- h) Conflicto entre los roles de vida familiar y laboral, una persona tiene varios roles en la vida, pero sólo uno suele estar asociado con el trabajo. Estos roles pueden imponer exigencias que interfieren entre sí y se convierten en fuentes de estrés. Es más, el trabajo por lo general sólo satisface algunas necesidades y lleva a lograr algunas metas de las personas (Hellriegel & Slocum, 2009).

Factores ambientales. Las evidencias indican que la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para manejar los cambios organizacionales. Hay tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica.

- a) Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbre económica cuando la economía está en una contracción, por ejemplo, la gente siente ansiedad con respecto a la seguridad en su empleo.
- b) Las incertidumbres políticas, en algunos países las amenazas y cambios políticos inducen estrés.
- c) El cambio tecnológico, debido a que las innovaciones hacen que las aptitudes y experiencias de los empleados queden obsoletas en corto tiempo, las computadoras, las computadoras, la robótica, automatización y otras formas más similares de innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les ocasionan estrés (Hellriegel & Slocum, 2009).

Factores personales. El individuo normal trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo; como los son las relaciones afectivas familiares y personales, (las dificultades conyugales, la ruptura de una relación, la disciplina de los hijos). Los problemas económicos creados por los individuos que se exceden en sus recursos financieros, tienen mala administración de dinero o tienen deseos que superan su capacidad de pago. Algunas personas tienen una tendencia inherente a acentuar los aspectos negativos del mundo en general. Los síntomas del estrés expresados en el trabajo en realidad se originan en la personalidad del individuo (Judge & Robbins, 2009).

Burnout Laboral

Se refiere a los efectos negativos de las condiciones de trabajo en las cuales los estresores son inevitables y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral y un alivio del estrés. Algunos indicadores comunes del burnout incluyen:

Un estado de agotamiento emocional, que incluye fatiga crónica, cansancio y una sensación de estar mermado físicamente;

Una despersonalización de los individuos, incluido el cinismo, el pesimismo e irritabilidad hacia los demás; y

Un sentimiento de pocos logros personales, incluida la pérdida de interés y motivación para desempeñarse, incapacidad para concentrarse y volverse olvidadizo. (Hellriegel & Slocum, 2009)

2.3 Modelos y Teorías

Las teorías actuales sobre estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral. La mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir existe una descompensación entre el trabajador y su organización. Por supuesto en este tipo de interacciones los estresores (factores psicosociales) no suponen una amenaza directa para la vida de los trabajadores y son fruto de relaciones laborales muy complejas.

De entre las teorías que estudian la interacción entre el trabajador y su entorno laboral vamos a considerar tres de ellas por ser las más relevantes en Psicología Organizacional: La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E), (French, Rogers y Coob, 1974); El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990), ampliado posteriormente con la variable Apoyo Social (Johnson y Johansson, 1991); Y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance Model) (Siegrist, 1996, 1998).

La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) (Person Environment Fit Theory), evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador.

El modelo más conocido sobre la teoría del ajuste Persona- Entorno (P-E), es el de French y Col (1974), según el cual un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; ó desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo.

El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades. El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones.

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización.

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión Apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994). La dimensión de “Apoyo social” hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores.

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998), centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) Monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo.

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo (Díaz, Luceño, Martín & Rubio, 2004).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

Descriptivo.

3.2 Variables

Dependiente: Estrés Laboral.

Independiente: Percepción del talento humano

3.3 Participantes

La organización consta de 400 empleados de gobierno, de los cuales 170 son del sexo femenino y 230 del sexo masculino, con una antigüedad en su puesto de entre 6 meses y 20 años, de una edad cronológica de entre 25 y 45 años de edad y con una formación académica superior.

3.4 Escenario

El lugar donde se aplicarán los cuestionarios se trata de una Sala de Juntas, la cual tiene una capacidad para 200 personas, la cual cuenta con sillas confortables, mesas de trabajo, de igual forma cuenta con equipo de cómputo, asimismo se compone de una pantalla y un proyector. La sala de juntas cuenta con sanitarios, para que sea mínima la pérdida de tiempo en acudir a los mismos.

3.5 Procedimiento

- 1.- Solicitud de autorización de la empresa
- 2.- Diseño de Plan de Trabajo
- 3.- Implementación

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE TRABAJO

<p>Nombre del Proyecto: Manejo del Estrés y Crisis.</p>				
<p>Contextualización:</p> <p>-Empresa de Giro en Seguridad Pública - 400 empleados - Misión Procurar justicia para la sociedad con apego a los principios de legalidad y valores del servicio público, dirigiendo la investigación de los delitos brindando la debida atención y protección a las víctimas y realizando las acciones necesarias para que los responsables de los delitos sean sancionados. -Visión Ser una institución integrada por servidores públicos capacitados y altamente comprometidos con la sociedad, que se distinga por sus valores, procesos y tecnología, logrando que le ciudadano tenga plena certeza de que sus intereses estarán representados conforme a derecho y siempre en busca de la justicia.</p>		<p>Definir problemática:</p> <p>Comunicación interna deficiente; Situaciones y momentos críticos, ej. Accidentes automovilísticos; Delegación de tareas; Incompetencia de líderes; Salario Conformismo de empleados ---Cuales son los factores de ineficiencia laboral para la obtención de mejores resultados --- Situaciones , momentos críticos accidentes automovilísticos. Actividad de alto riesgo... integridad física, salud psicológica, emocional</p>		
<p>Desarrollo de estrategia:</p>				
Etapas	Acción	Indicador	Cronograma	Evidencia
1.- Socialización	Reunión	100%	Junio Semana 1 y 2	Lista de asistencia Nota informativa
2.- Aplicación de Instrumento / Diagnóstico	Aplicación de cuestionario	100%	Junio Semana 3y 4	Lista de asistencia Cuestionarios Resultados ³¹
3.- Implementación un Taller de trabajo.	Plan de Actividades/ Capacitación	100%	Julio Semana 1 a 4	Lista de asistencia Nota

			Agosto Semana 1 a 4	informativa
4.- Evaluación de Impacto	Aplicación post Test	100%	Septiembre Semana 1 a 3	Cuestionario Resultados Reporte
Plan de Seguimiento				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar formación de equipos para la modificación de conductas. • Incentivar programas de bienestar, esto para fomentar la salud, física y emocional de los trabajadores. • Crear un departamento de consejería y ayuda para los empleados. • Diseñar un plan de capacitación para dar a conocer diversas técnicas de relajación. • Continuar la aplicación de cuestionarios anualmente, para tener el conocimiento de si se presentan algunas diferencias significativas y trabajar en base a estos resultados, para continuar con el mejoramiento de programas. 				

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer y proponer a la organización un plan de intervención eficaz para identificar los factores organizacionales que generan estrés laboral en la empresa fundamentado teórica y empíricamente.

Lo anterior para que los colaboradores de la organización se desempeñen eficientemente en su puesto de trabajo, este plan de intervención será enfocado no sólo a nivel laboral, sino también a nivel personal física y emocionalmente.

En una organización de gobierno es imprescindible contar con un capital humano, aparte de que tenga la experticia para llevar a cabo trabajo de esta índole, también es necesario que tengan la capacidad de enfrentar situaciones adversas, por esto, se requiere que se encuentren sanas, para que pueden afrontar las dificultades laborales que se presenten, asimismo lograr enfocarse al trabajo en sí.

REFERENCIAS

Ángeles, Y., Gutiérrez, R. (2012) Estrés Organizacional, Primera edición, Editorial Trillas, S. A. de C. V. Impreso en México 15
ISBN 978-607-17-1166-3

Arreola, J. (2008), Sufren estrés laboral 20% de los mexicanos, Querétaro, Querétaro, México, El Universal, publicado el 19 de mayo.

Barraza, A. (2012), Inventario SISCO para el estudio del estrés laboral en las educadoras. Construcción y validación inicial, Primera edición, Instituto Universitario Anglo Español, Durango. Impreso en México 5-6
ISBN 978-607-9003-06-7

Cordero M., Sandi C., Venero C. (2001), Estrés, memoria y trastornos asociados, primera edición, Editorial Ariel S. A. DE C. V. Impreso en España 43-50

Díaz, E. Luceño L., Martín, J. Rubio, S. (2004), Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad, Revista eduPsykhé, Vol. 3, No. 1, Universidad Camilo José Cela, Madrid, España 95-108

Furnham, A. (2001) Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones, primera edición, Oxford, Grupo editor Alfaomega, S. A. de C. V. 332-333
ISBN 970-613-612-6

Hellriegel, D., Slocum, J. (2009), Comportamiento Organizacional, décimosegunda edición, Cengage Learning Editores, S. A. de C. V. Impreso en México 186-208

Jex, S. (2002) Organizational Psychology, John Wiley & Sons, New York

ISBN 0-471-37420-2

Judge, T., Robbins, S. (2009), Comportamiento Organizacional, décimotercera edición, editorial Pearson Prentice Hall, Educación de México, S. A. DE C. V. Impreso en México 637-646

Ladou, J. (2007), Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiental, cuarta edición, Editorial El Manual Moderno, S. A. de C. V., Impreso en México, p 627 – 630
ISBN-10: 970-729-288-1

Lanari, M., López, M., Alegre, P., Atucha, A., Slavin, E., Actis, E., Gallo, E., Labrunée, E. (2005) Trabajo Decente: Diagnostico y aportes para la medición del mercado laboral local, Ediciones Suárez, Mar de Plata, Argentina, p 11.
ISBN 987-9494-687

Medina, S., Pando, M., Preciado, M. (2007), Adaptación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional para Trabajadores Mexicanos, Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición, Vol. 8, No. 4, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Moya, L., Salvador A., Serrano, M. (2009), Estrés Laboral y Salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. Revista de la Universidad de Murcia, Vol.25, No.1, España 150-159

Peiró, J., Rodríguez, I. (2008), Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. Revista Papeles del Psicólogo, Vol. 29, No. 1, Universidad de Valencia, España 68-82

Rowshan A. (2000), El Estrés, técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida, cuarta edición, Editorial Onido, S. A. DE C. V. Impreso en España 43-50

Vargas, I. (2011), Empleados contentos, se enferman menos, Ciudad de México, Revista CNN Expansión, publicado 19 de septiembre.

ANEXOS

ANEXO 1

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.	
A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:	
Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.	

11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.