

EL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
AGRARIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. MEDICIÓN Y MECANISMOS
DE AFRONTAMIENTO.

MANUEL ALEJANDRO BETANCUR QUINTERO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
MEDELLIN

2016

EL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
AGRARIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. MEDICIÓN Y MECANISMOS
DE AFRONTAMIENTO.

MANUEL ALEJANDRO BETANCUR QUINTERO

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo

Asesor: GLORIA MATILDE ZULUAGA AVALOS

Psicóloga Magister en salud ocupacional

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
MEDELLIN

2016

Contenido

Planteamiento del problema:	5
1. Objetivos:	6
2. Justificación:	7
3. Marco teórico	8
3.1 Definición de Conceptos	8
3.1.1 El estrés	8
3.1.2 Estrés laboral	12
3.1.3 Tipos de estrés Laboral	13
3.1.4 El trabajo	13
3.2 Desencadenantes del estrés laboral	15
3.2.1 Ambiente físico	16
3.2.2 Desempeño de rol.....	16
3.2.3 Nuevas tecnologías.....	16
3.2.4 Otros aspectos organizacionales.....	17
3.2.5 Fuentes extra organizacionales.....	17
3.3 Diferenciación de términos	18
3.3.1 Burnout.....	18
3.3.2 Calidad de vida en el trabajo	18
3.3.3 Sobrecarga de trabajo	19
3.3.4 Fatiga.....	19
3.4 Consecuencias del estrés	19
3.4.1 Síntomas Fisiológicos	20
3.4.2 Síntomas Psicológicos.....	20
3.4.3 Síntomas del comportamiento	20
3.5 Afrontamiento de estrés	21
3.5.1 Estilos de afrontamiento.....	22
3.5.2 El afrontamiento como proceso.....	22
3.5.3 Estrategias básicas de afrontamiento.....	23

3.6	Medición de fenómenos psicológicos.....	23
3.6.1	Medición de estrés Laboral	24
3.6.2	Medición de métodos de afrontamiento	25
4.	Metodología	26
4.1	Población	26
4.2	Procedimiento	27
5.	RESULTADOS.....	28
5.1	Estrés Laboral	28
5.2	Estrategias de afrontamiento	34
5.3	Discusión	37
6.	CONCLUSIONES.....	38
7.	BIBLIOGRAFIA.....	40

Planteamiento del problema:

En el contexto organizacional se han venido presentando con el pasar de los años diferentes problemáticas que provienen de las cargas laborales, en especial en los sectores en donde no hay movilidad constante en el puesto que se desempeña, como es el caso de los trabajos en áreas de oficina.

Problemas relacionados con estrés, errores por fatiga, problemas con la atención, la concentración e incluso la autoestima, además de manifestaciones somáticas de cargas emocionales que provienen del estrés, problemas articulares, de postura, musculares y muchas más cosas que se podrían mencionar, son comunes en la actualidad debido a las grandes cargas de trabajo y la exigencia del medio que cada vez es más acelerado y requiere resultados optimizados a la mayor medida posible, lo que está haciendo que las personas lleguen a un estado de colapso y sólo se piense en trabajar pasando por encima de lo que puede dar el cuerpo y el intelecto.

Las jornadas de trabajo en un lugar cerrado con una actividad similar durante un tiempo prolongado, sumado a las cargas laborales que cada vez son más grandes, pueden llegar a generar tensión, por lo que se ha implementado desde la medicina sobre todo diversos métodos para evitar los problemas antes mencionados, en especial las posturas y las lesiones musculares, pero a veces se deja de lado el factor psicológico, pues la presión de la carga en el lugar de trabajo influye de una manera increíble en los síntomas que puedan presentarse, incluso en la variación de las posturas o en no querer apartarse del puesto de trabajo, pues la necesidad de entrega de resultados es cada vez mayor.

Cada individuo puede mostrar diferentes esfuerzos para afrontar las situaciones o los estímulos estresantes, a partir de esto, los entes promotores de salud en las organizaciones generan diversos planes o estrategias con el fin de prever problemas futuros debidos a estrés, baja satisfacción, baja motivación o incluso burnout.

Por esto es necesario conocer los métodos de afrontamiento de las personas en un contexto como el de la universidad de Antioquia, pues depende de estos que pueda disminuirse la

tensión y las muestras fisiológicas y psicológicas del estrés en el lugar de trabajo y así mantener la motivación por el mismo y generar mayor satisfacción.

- Pregunta problematizadora: ¿Cuáles son los factores generadores de estrés laboral? y cómo los afrontan los empleados de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Antioquia?
¿Es esta población susceptible al estrés laboral?
¿Cuáles son los mecanismos de afrontamiento más destacados?

1. Objetivos:

1.1 General:

Identificar los factores de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento de los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Antioquia.

1.2 Específicos:

Identificar el nivel y características de estrés en la población determinada.

Determinar cuáles son los mecanismos utilizados por los empleados para disminuir el estrés laboral

2. Justificación:

Las dependencias de la universidad de Antioquia exigen una demanda de trabajo muy alta, pues la variedad de resultados de cada cargo es mucha, por esto surge la necesidad de hacer un diagnóstico sobre la manifestación del estrés en estas personas, y las causas de las mismas.

Las largas jornadas de trabajo, la demanda al interior y al exterior, la infraestructura, las situaciones propias de la universidad, en este caso la Facultad de Ciencias Agrarias (FCA), implican un desgaste tanto psíquico como físico, por lo que se muestra la necesidad de determinar qué factores específicos están haciendo presencia para que se manifieste estrés y en caso específicos tengan respuestas de burnout.

Así mismo la cultura de la Universidad de Antioquia, la inestabilidad laboral, la motivación y demás factores pueden intervenir en esto, que además puede lesionar el clima al interior de la dependencia causando malos entendidos, deserción, problemas físicos, bajo rendimiento en el trabajo lo que conlleva a despidos incluso y demás.

La idea de determinar e identificar dichos factores se apoya en propósito e intento por determinar qué mecanismos usar para contrarrestar el estrés, de qué manera disminuirlo o controlarlo, para que el desarrollo de los empleados como talento humano de la institución sea mejor, así disminuir la rotación las incapacidades por manifestaciones físicas de estrés, mejorar la motivación y por ende la motivación para el trabajo.

3. Marco teórico

3.1 Definición de Conceptos

3.1.1 El estrés

Como primera medida se debe definir el concepto de base sobre el cual se piensa trabajar, pues a lo largo de la historia y a partir de las diferentes disciplinas el concepto de estrés ha sido usado de diversas maneras y al mismo tiempo es una de las palabras que más mal uso ha tenido.

El término estrés se empleó en 1935 por Hans Selye, quien desde la fisiología lo denominó como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

A partir de la definición de Selye se empieza a ver que estas reacciones fisiológicas aparecen cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

Existen diferentes orientaciones teóricas que a lo largo de los años y el transcurrir de estudio e investigaciones han aportado a la definición de este concepto que se puede tornar ambiguo. Las diferentes teorías tienen como base la manifestación conductual y fisiológica que se presente para generar su definición de dicho concepto y todas las hipótesis explicativas, estas son: La teoría basada en la respuesta, la teoría basada en el estímulo, la teoría basada en la interacción y el modelo de trabajo (Sandin, 1995).

3.1.1.1 Teoría basada en la respuesta

Según Selye (1974, 1980, 1982) el cuerpo responde de manera similar a cualquier acontecimiento que considera estresante, considerándose una respuesta inespecífica, siendo similar, en diferentes situaciones, mientras que una respuesta específica se da de manera diferencial al tipo de demanda que provoque estrés en el sujeto, esto se descubrió a partir de los estudios del síndrome de adaptación general, el cual se hizo con ratas, pero dio como conclusión que la manifestación en seres humanos era similar, por lo cual se usó el concepto.

Lo que ocurre durante una situación de estrés, se describe en esta época en tres etapas:

- **Reacción de alarma:** el organismo percibe un agente que identifica como nocivo y genera una respuesta inicial de alerta, presentando diferentes síntomas y movilizando defensas para responder a la posible amenaza. Es una reacción intensa y no dura mucho.
- **Resistencia:** se da lugar a la etapa en la cual el organismo busca adaptarse al agente nocivo (también denominado estresor) y desaparecen los síntomas iniciales. Aquí, hay un aumento del estado de alerta y mejora la capacidad de respuesta física.
- si el estresor continúa, el organismo ingresa en la etapa donde reaparecen los síntomas y se produce una ruptura de los procesos de recuperación, siendo incluso posible que el proceso culmine con la muerte (Lazarus & Folkman, 1986; Sandín, 1995 citados por Cassaretto & otros, 2003).

Así pues, según Sandín (1995) el concepto de estrés en esta teoría puede definirse como la alteración en el funcionamiento normal de las condiciones psicológicas y sociológicas asociado a emociones, las cuales se ven afectadas por un agente externo. Esta alteración es una respuesta extraordinaria que implica un esfuerzo y produce una sensación subjetiva de tensión.

3.1.1.2 Teorías basadas en el estímulo

En este enfoque el estrés está asociado a estímulos del ambiente, en donde dichos estímulos pueden afectar el funcionamiento del organismo, en este caso particular el estrés ni está en la persona, sino en los efectos del ambiente, causando en el individuo una respuesta llamada strain.

Un problema percibido en esta teoría es la subjetividad de la respuesta, pues las situaciones estresantes pueden ser lo bastante fuertes para algunas personas, pero para otras puede ser algo más normal (Sandin & Chorot, 1995).

Weitz en 1970 (citado por Sandin 1995) realiza una clasificación de las situaciones estresantes mostrando ocho categorías diferentes entre las cuales se encuentran: procesar la información velozmente, identificar los estímulos ambientales dañinos, identificar la percepción de amenaza, la alteración de la función fisiológica, el aislamiento y el confinamiento, bloqueo y obstaculización, la presión grupal y la frustración.

3.1.1.3 Teorías basadas en la interacción

En este modelo se encajan las teorías interactivas o transaccionales, cuyos máximos exponentes son Lazarus y Folkman (1984) en donde se tiende a maximizar la relevancia de los factores cognitivos que están mediando entre el estímulo y la respuesta (Lazarus & Folkman, 1986)

Estos dos autores, basándose en la interacción de los dos modelos anteriores definen el estrés como: “Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación siendo esta valorada como la persona que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal”.

La idea principal de esta perspectiva está centrada en el concepto de evaluación, concepto por el cual se entiende la mediación cognitiva del estrés, la acción de evaluación se presenta en cuatro modalidades (Lazarus; citado por Sandin 1995):

La primera es la amenaza, esta es la anticipación de un daño, que, aunque no se dé, se cree inminente; el segundo es daño – Pérdida que hace referencia a un daño ya producido; el desafío es la valoración de una situación que puede implicar ganancia o pérdida y por último el beneficio visto la valoración que no induce estrés.

3.1.1.4 Modelo Procesual de Sandin

El concepto de estrés aquí trabajado implica la interacción de diferentes variables que operan de manera conjunta, en donde cada variable depende directamente de todas las demás.

El modelo desarrolla siete etapas diferentes que son:

- Demandas psicosociales: se refiere expresamente a los agentes externos causantes de estrés.
- Evaluación cognitiva: apunta a los sucesos diarios que ejercen demandas sobre el organismo y que requieren una valoración del mismo.
- Respuesta de estrés: respuestas fisiológicas y psicológicas del organismo enfrentado a una situación.

- Estrategia de afrontamiento: esfuerzo conductual y cognitivo empleado por los sujetos frente a las diferentes demandas, buscando suprimir el estado emocional causado por un estímulo específico.
- Variable disposiciones: variables que puedan tener influencia sobre las demás etapas, ya sean factores hereditarios, la personalidad, el sexo, la raza, entre otros.
- Apoyo social: factor externo que puede apoyar los mecanismos de afrontamiento, para disminuir la respuesta de estrés.
- Estatus de salud: estado fisiológico y psicológico que depende directamente de los ítem anteriores, y en caso de gran afección o un afrontamiento inapropiado puede afectar este negativamente.

3.1.2 Estrés laboral

Lo más importante para definir el estrés es lograr una clarificación del concepto como tal, muchas veces el termino se utiliza para referirse al proceso y a sus consecuencias (Martin, Salanova, & Peiró, 2003), En este caso el concepto estrés laboral tomara el sentido dado por Schaufeli y Salanova (2002, citados por Martin, Salanova, & Peiró, 2003) en donde es un proceso en el cual intervienen estresores percibidos como las demandas laborales de diversa indole, ademas de las consecuencias del estrés y tambien de los recursos, tanto de las personas como los del trabajo, dichos recursos pueden representar un estresor siendo ausentes y un mecanismo de afrontamiento estando presentes o por el contrario pueden representar un sentido inverso.

El estrés laboral se desarrolla cuando el individuo pierde sus mecanismos de afrontamiento ante situaciones difíciles o de gran presión, esta experiencia es compuesta de cogniciones,

emociones y actitudes negativas hacia el trabajo sea hacia los clientes o el rol propio (Gil Monte & Peiro Silla, 1997).

Este estado causa una carga a los empleados, lo que hace que se vea reflejado en su desempeño en la organización, además de repercusiones en la salud las cuales se enmarcan en las consecuencias fisiológicas y toxicológicas (Gamero - Buron, 2010).

3.1.3 Tipos de estrés Laboral

3.1.3.1 Estrés episódico:

Es un tipo de respuesta presentada momentáneamente, por lo que no se hace duradera, tras ser enfrentada los síntomas tienden a desaparecer, un ejemplo de esto puede ser el despido de un empleo.

3.1.3.2 Estrés crónico:

Se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, en este caso los síntomas de estrés aparecerán siempre ante esta situación y mientras el individuo no enfrente dicha situación los síntomas prevalecerán (Posada, 2011)

3.1.4 El trabajo

Para Alan Mc Lean, ex director médico de IBM, existen tres círculos cambiantes que conceptualizan la relación del individuo con el estrés, la sobre posición de dichos círculos genera reacciones desfavorables, estos círculos siempre están en movimiento por lo que diversos eventos pueden ser causantes de estrés. Estos círculos son denominados: susceptibilidad al estrés, contexto laboral y estresores (Lipko & Dumeynieu, 2004)

3.1.4.1 Susceptibilidad al estrés

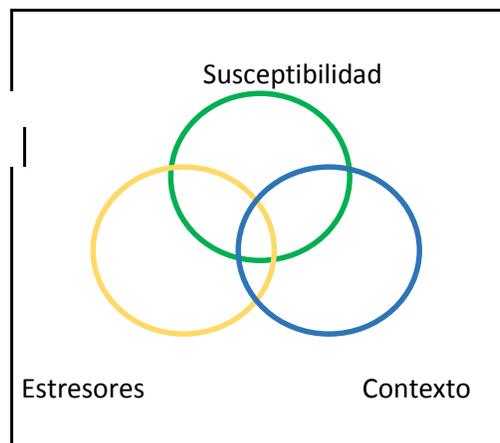
En este círculo se incluyen la personalidad, las etapas de la vida, y cambios recientes; algunos tipos de personalidad pueden mostrarse particularmente sensibles a los estímulos estresores, mientras que para otros no pueden generar significado alguno.

3.1.4.2 Contexto laboral

El contexto lo integran los factores externos a la vida personal, que incluye lo económico la familia los amigos y el ambiente laboral. El contexto puede servir de apoyo para afrontar el estrés.

3.1.4.3 Estresores

Cada ocupación tiene estresores únicos, como lo son el ruido, el tiempo, las demandas, peligro, la baja autoridad, la alta responsabilidad entre otros.



La sobreposición de los círculos genera respuestas de estrés, estos círculos se encuentran en constante movimiento según Allan McLean en el estudio realizado para IBM en 1979.

3.2 Desencadenantes del estrés laboral

Los desencadenantes del estrés son denominados estresores, concepto con el cual muchos autores pueden tener diferentes definiciones, una definición integradora de las diferentes posturas es que los estresores son características del trabajo que pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosociales y que se estima son la causa del strain (Peiró, 2005).

Contextualizando en la prevención de riesgos laborales, los estresores generados en el trabajo hacen referencia a riesgos psicosociales, estos desencadenantes deben ser evaluados para una adecuada intervención y prevención en materia psicosocial (Martín, Salanova & Peiró, 2003), estos riesgos pueden ser categorizados en dos grandes grupos: los primeros como demandas laborales, es decir aspectos que requieran un esfuerzo sostenido bien sea de tipo físico social u organizacional como por ejemplo tener una carga alta de trabajo en un tiempo determinado, un conflicto de rol entre otros.

El segundo gran grupo se compone por los recursos personales y laborales que resultan funcionales en la consecución de las metas, de igual manera pueden ser sociales físicos u organizacionales, siendo herramientas para la disminución de cargas laborales o para estimular el crecimiento o el desarrollo profesional.

Peiró (2005) resume de tal manera que pueda decirse que la experiencia de estrés laboral puede darse como consecuencia de un conjunto de situaciones ambientales o personales en donde la percepción de estas por parte del individuo puede generar respuestas que sean origen de un conjunto de emociones y procesos generando así diversas consecuencias para el sujeto.

3.2.1 Ambiente físico

Según Peiró (2005), en el lugar de trabajo hay diferentes categorías para definir los estresores, en el ambiente físico pueden presentarse diferentes factores que aumenten el estrés, entre estos está el ruido, la vibración, la iluminación, la higiene, la toxicidad, las condiciones climatológicas y la disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo siendo este uno de los factores más importantes.

3.2.2 Desempeño de rol

El conflicto en el desempeño del rol parte de las distintas expectativas o exigencias que se imponen a las personas por parte del trabajo ya que no son lo esperado por el empleado. También, la ambigüedad en los mismos se da cuando un empleado no está seguro de sus funciones, situación que puede generar cargas emocionales en el empleado (Hellriegel & Slocum, 2009).

Los estresores derivados del rol se interrelacionan tanto con el desarrollo de carrera como con las relaciones interpersonales, pues las promociones, cambios de equipo, o el equipo con el que tenga que desempeñarse un rol específico actúan de manera directa sobre la percepción del empleado y depende de la adaptación de las personas a esto el que sea factor de estrés o no.

3.2.3 Nuevas tecnologías

La implementación de nuevas tecnologías suele introducir cambios en las áreas de trabajo, además de los sistemas, supervisión y estructuras, esto puede dar lugar a factores estresantes,

pero al mismo tiempo puede servir para eliminar otros. La incorporación de cambios y tecnologías poco familiares puede generar consecuencias en la forma de trabajo y rendimiento del mismo, lo que puede ser estresante para el empleado en momentos determinados (Peiró, 2005).

3.2.4 Otros aspectos organizacionales

Según Hellriegel y Slocum (2009) uno de los principales aspectos en este marco es el desarrollo de carrera, debido a que los estresores parten de la planeación y el desarrollo de la misma, generando pensamientos sobre la seguida del empleo, las promociones o ascensos y las oportunidades de desarrollo.

Tanto el ser promovido como no serlo puede ser generador de estrés, debido a lo mencionado en el punto anterior sobre el conflicto de roles, así mismo entran en juego la remuneración, la estabilidad, los equipos de trabajo, entre otros.

3.2.5 Fuentes extra organizacionales

Las fuentes extra organizacionales generadoras de estrés laboral pueden generarse por un conflicto de roles en cuanto a la vida (Hellriegel & Slocum, 2009), pues una persona es miembro de una familia, está asociado a su trabajo y puede tener otras aficiones por fuera de estos (Peiró, 2005).

Estos roles pueden generar exigencias extra a la persona fuera del lugar de trabajo, pues pueden interferir entre si y generar estrés pues, según Hellriegel y Slocum (2009) otras metas y necesidades pueden entrar en conflicto generando estrés manifiesto en alguno de los contextos en que se encuentre la persona.

3.3 Diferenciación de términos

3.3.1 Burnout

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral cuando este se presenta de manera crónica, generando una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el entorno laboral; El estudio de esta respuesta se origina debido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés, y debido a la necesidad de las organizaciones por mantener la calidad de vida de los trabajadores. (Gil Monte & Peiro 1997).

Como consecuencia a este tipo de respuestas hacia el estrés aparece una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas, que tienen repercusiones nocivas para el individuo, incluso para la salud, y también para la organización (Marrau, 2009), es importante hacer hincapié en no confundir el síndrome de burnout con el estrés laboral, pues el burnout es solo una respuesta de un proceso más grande que el estrés (Gil - Monte, 2003), en donde se puede observar una respuesta a un estímulo, la percepción del mismo u otra de las teorías que anteriormente se describen, y que puede ser tanto positivo como negativo (distres – eustres) mientras que el burnout genera respuestas negativas únicamente tras haberse generado estrés crónico.

3.3.2 Calidad de vida en el trabajo

Otra de las variables a tener en cuenta es la calidad de vida en el trabajo (CVT). La CVT es un concepto multidimensional y multicausal asociado a múltiples factores, que busca la humanización en el trabajo, desde la infraestructura, hasta la parte emocional del personal para un mejor desarrollo y función en su puesto (Segurado & Agulló, 2002).

La exposición del trabajador a tareas rutinarias durante largas jornadas, sumando múltiples demandas por parte de la misión de la organización puede desencadenar síntomas de estrés e

incluso llegar al burnout lo que generaría sentimientos de agotamiento frente a las exigencias del trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

3.3.3 Sobrecarga de trabajo

Este término puede entenderse como una de las variables generadoras de estrés y generar la respuesta del burnout, sin embargo no comprende la totalidad de factores para ser generador de estrés; es una variable que comprende demandas cuantitativas como el exceso de trabajo o por el contrario muy poco, y demandas cualitativas como la dificultad y el procesamiento de información para la tarea determinada (Gil – Monte & García – Juegas, 2008).

3.3.4 Fatiga

Puede definirse como la imposibilidad de respuesta ante las exigencias del trabajo debido al cambio de control psicológico que regula una tarea, a causa de previos esfuerzos físicos que generan cansancio extremo persistente, debilidad y agotamiento mental (Boada, Merino, Gil, Segarra, & Vigil, 2014).

3.4 Consecuencias del estrés

Las manifestaciones de estrés pueden presentarse de diversas maneras en el cuerpo, desde cambios en la presión, dolores hasta irritabilidad, errores en las decisiones entre otros, según Atalaya (2001) los síntomas se dividen en tres categorías: fisiológicos, psicológicos y comportamentales.

3.4.1 Síntomas Fisiológicos

La mayor parte de la atención ante el estrés se presta a los síntomas fisiológicos, debido a la que la respuesta inducida por un estímulo específico puede generar cambios a nivel del cuerpo (Robbins, 2009). Las respuestas pueden producir cambios metabólicos, de presión sanguínea y del sistema respiratorio, con riesgo de jaquecas fuertes e infartos.

Según plantea Robbins aún no es clara la relación entre el estrés y sus síntomas fisiológicos, pues no existen síntomas particulares y debido a la complejidad de los mismos y la dificultad de medirlos de manera objetiva no se pueden concluir ni dar relaciones consistentes.

3.4.2 Síntomas Psicológicos

Los síntomas que más se perciben son los cambios de actitud, sin embargo la respuesta de estrés puede manifestarse mediante ansiedad, irritabilidad, aislamiento o postergación de tareas, ideas elusivas del puesto de trabajo entre otros síntomas similares (Atalaya, 2001).

Además de esto, dice Robbins (2009) el estrés ocasiona insatisfacción y si es causado por un factor laboral la insatisfacción ira direccionada al empleo, siendo dicha insatisfacción un “efecto simple y obvio” del estrés. También plantea el autor que cuando las personas se sitúan en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, evidenciándose falta de claridad sobre las tareas, y las figuras de autoridad aumentaran las respuestas de estrés y de insatisfacción.

3.4.3 Síntomas del comportamiento

Pueden observarse cambios en la actitud hacia el trabajo, disminución de la productividad, ausentismo, rotación laboral, cambios en los hábitos alimenticios, consumo de sustancias, divagaciones, problemas de sueño y comportamientos “acelerados”.

Según estudios (Robbins, 2009) la alta exposición al estrés hace que las demandas presentadas a las personas se vuelvan insoportables, lo que genera disminución en el desempeño de las personas, por el contrario de quienes están con bajos niveles, pues puede haber estimulación del cuerpo y mejoramiento de aptitudes para reaccionar y aumentar precisamente en la productividad.

3.5 Afrontamiento de estrés

El afrontamiento según Fernández – Abascal y Palmero (1999; citados por Londoño 2009) se explica como una preparación para la acción, generando una movilización en el individuo para evitar los daños que pueda causar un agente estresor, dicho en otras palabras es un conjunto de esfuerzos cognitivos constantemente cambiantes desarrollados para manejar demandas específicas tanto internas como externas.

Las estrategias de afrontamiento según Londoño (2009) no siempre tienen un uso positivo, pues aunque se generen para eliminar un estresor específico generan en el sujeto fatiga, cansancio, o efectos secundarios que pueden tener repercusiones en la salud, dependiendo de cuál sea el estresor y cual sea la estrategia utilizada para la eliminación del mismo.

Hay autores que defienden que el afrontamiento ha tenido éxito tras una variación de la respuesta fisiológica tras el paso del estresor, pero desde Lazarus (1986) se entiende como el proceso antes descrito por Londoño (2009), en donde se hace un esfuerzo por manejar la situación, pero toda su confiabilidad se basa en la respuesta fisiológica, ya que, aunque la respuesta cognitiva cambie tras dicho esfuerzo, solo se ha obtenido un logro cuando la respuesta fisiológica se haya presentado (Sandin, 1995).

El afrontamiento, para lograr un desarrollo teórico puede agruparse en dos dimensiones distintas, vistas como el estilo personal de afrontar, y el afrontamiento como proceso.

3.5.1 Estilos de afrontamiento

Son reconocidos como disposiciones personales usadas para hacer frente a situaciones estresantes; surgen trabajos como el de Bryrne (1964) localizando una estrategia defensiva de represión sensibilización, en el mismo año de esta investigación surge la de Crowne y Marlow hablando de la deseabilidad social y la ansiedad provocada por los estresores, también son reconocidos los estilos cognitivos propuestos por Miller (1987) en donde se encuentran la atenuación e incrementación descritas como monitoring and blunting.

Kohlmann (1993) toma como base los constructos anteriores para proponer cuatro patrones de afrontamiento que son: el modo vigilante rígido, el modo evitador rígido, el modo flexible y el modo inconsciente.

3.5.2 El afrontamiento como proceso

Teniendo como base el modelo del estrés como proceso que se describe desde las teorías de Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento se define como los esfuerzos tanto cognitivos como conductuales para manejar las demandas internas y externas que muestran como resultado la incapacidad de respuesta de los recursos de la persona (Sandin, 1995). Tomando a Lazarus se pueden encontrar cinco principios desde los cuales parten dichos esfuerzos cognitivo – conductuales.

1. El afrontamiento siempre debe separarse de los resultados, se presenta indiferentemente de su eficacia o adaptabilidad.
2. El afrontamiento depende del contexto, pues este varía dependiendo de la fuente de estrés y de los requerimientos de las demás amenazas existentes.
3. Hay estrategias más consistentes y estables que otras.
4. Existen dos funciones principales al momento de afrontar, una que se focaliza en el problema como tal y otra focalizada en la emoción, pues se busca hacer frente a la

relación del ambiente con la persona y además de esto a la manera en que esto se trata.

5. El afrontamiento depende de la manera en que se evalúe el problema.

3.5.3 Estrategias básicas de afrontamiento

A partir de los estudios del grupo de Lazarus han surgido diferentes cuestionarios, pero en la mayoría de los casos apoyados en el WCI, con el cual toman forma y base (Sandin, 1995) además de servir para las pruebas de validez de los test.

Uno de los cuestionarios actuales que define estrategias de afrontamiento es la escala de estrategias de afrontamiento (EEC) realizado por Sandin y Chorot, dicho cuestionario se compone por nueve escalas que son: Focalización en la situación del problema, autocontrol, reestructuración cognitiva, búsqueda de apoyo social, religión o espiritualidad, apoyo profesional, auto focalización negativa, expresión emocional abierta y evitación (Londoño, 2009).

Este test ha servido de base para el estudio de muchos psicólogos, en Colombia la escala de estrategias de afrontamiento modificada ha adaptado aún más escalas para el contexto, teniendo así 14 estrategias diferentes usadas por esta población específica.

Estas escalas son: búsqueda alternativa, conformismo, control emocional, evitación emocional, evitación comportamental, evitación cognitiva, reacción agresiva, expresión emocional abierta, reevaluación pasiva, búsqueda de apoyo social, búsqueda de apoyo profesional, religión, refrenar afrontamiento y espera.

3.6 Medición de fenómenos psicológicos

Los investigadores, docentes y otros interesados en los fenómenos psicológicos adaptan la medición por medio de test con el fin de obtener evidencia que permita tomar decisiones u

orientar la intervención según el contexto en que se esté desarrollando la actividad (Meneses, y otros, 2013), siendo los test una herramienta importante es importante conocer la procedencia función y manejo ético de los mismos, con el fin de no sesgar o perder el objetivo mismo de la intervención.

Dependiendo del tipo de fenómeno que se requiera se han creado pruebas buscando evaluar la naturaleza mixta de los mismos, es decir (Zuluaga, 2007) que los fenómenos muestran comportamientos observados por el individuo y elementos internos difíciles de observar, en donde la mayoría deben ser observados mediante instrumentos que encuentren la naturaleza del mismo; dicha naturaleza dificulta la observación objetiva por lo que los instrumentos son necesarios para lograr acercamientos reales al fenómeno.

La construcción de dichas escalas toman diversas formas según la necesidad y la corriente que esté estudiando el tema, se dividen entonces en test con preguntas cerradas, en escalas, presentación dicotómica, o test libres, abiertos con métodos de interpretación diferentes (Meneses, y otros, 2013) (Zuluaga, 2007) generando así los test objetivos o proyectivos respectivamente.

3.6.1 Medición de estrés Laboral

El estrés es uno de los fenómenos psicológicos que llama la atención para su estudio, teniendo características observables y así mismo internas y no observables por lo que es necesario implementar instrumentos que definan el campo de estudio como tal.

El estrés laboral específicamente, según Cano Vindel (citado por Zuluaga, 2007) puede medirse con instrumentos divididos en tres categorías diferentes, estas son: listados, datos administrativos y cuestionarios.

Uno de los test más usados en Colombia es el test de Mc lean, publicado en 1993, estando en la clasificación de cuestionarios, cuenta con una escala Likert de 47 ítems. Un gran problema que puede tener este test es que tiene información casi desconocida Según dice Zuluaga en su tesis (2007), esto posibilita con su aplicación sólo el establecimiento de un puntaje bruto

obtenido por el cálculo del puntaje obtenido sobre el puntaje posible, pero sin ninguna comparación poblacional que le dé sentido.

En 2007, como tesis de Maestría, Gloria Zuluaga realiza una adaptación del test para el área metropolitana, en donde según su estudio, la prueba tiene una modificación en donde los ítems con carga factorial da un resultante de 29 entre las tres subescalas que son: susceptibilidad al estrés, contexto laboral y listado de estresores, pero manteniendo la misma escala de calificación de la prueba original.

3.6.2 Medición de métodos de afrontamiento

Como se ha mencionado en el apartado de afrontamiento, los mecanismos para dicho propósito se empiezan a intervenir a partir de las investigaciones de Lazarus, a partir de las cuales surgen diversos instrumentos, incluyendo el EEC de Sandin y Chorot, escala que según Londoño (citando a Vinaccia, Tobon, Martinez & Sandin 2001) ha sido el instrumento de mayor uso en Colombia para determinar los mecanismos de afrontamiento de estrés en investigaciones realizadas en Colombia.

En 2006 el equipo de trabajo de Londoño elige la escala EEC para realizarle las modificaciones pertinentes y estandarizarla en Colombia, se elige dicha escala debido a la conveniencia con estudiantes universitarios y personas laboralmente activas, pasando así de una escala de 98 ítems y 14 escalas a una de 69 ítems y 12 escalas de evaluación debido a la pertinencia de los ítem en la zona de estandarización.

4. Metodología

4.1 Población

La población seleccionada tiene como factor común ser empleados que desarrollen actividades de tipo administrativo en la facultad, algunos de los cuales también son docentes, pero encargados en puestos administrativos. Entre estos empleados se encuentran en su mayoría auxiliares administrativos, también coordinadores de proyectos y escuelas junto con las secretarías de las mismas dependencias, además de estos se encuentran los coordinadores de los laboratorios junto con los empleados de estos y quienes tienen el desarrollo administrativo de la facultad y los asuntos externos como convenios.

Son aproximadamente 103 empleados de los cuales desarrollaron la prueba 66 con una edad que oscila entre los 21 y los 59 años, con un promedio de edad de 35 años en la población evaluada en donde el 43% de los evaluados se encuentra entre los 20 y los 28 años, el 18% entre los 29 y 37, otro 18% entre 38 y 46, 12 % entre 47 y 55 y 7% de los evaluados son mayores de 56 años.; en la muestra se puede evidenciar también el porcentaje de población femenina siendo este del 70.,3% es decir 46 mujeres y los empleados de sexo masculino representan el 29.7% es decir 19 hombres.

En cuanto a la contratación existen diferentes tipos de contrato, en donde un 46% forma parte de la cooperativa interuniversitaria de trabajo, el 16 % tiene contrato por hora catedra, el 4,6% es temporal con contratación directa con la universidad y el 12,3% es provisional; el 20 % restante hace parte de los empleados con vinculación de carrera administrativa o docentes vinculados.

El tiempo de servicio oscila entre 1 y 35 años con la institución presentándose así: el 20% de los encuestados tiene menos de un año con la institución, el 43% se encuentra entre los 2 y 5

años, el 13% entre los 5 y 10 años, el 10% entre los 10 y los 20 años y un 12% tiene un tiempo mayor a 20 años con la institución.

4.2 Procedimiento

Tras haber realizado una previa sensibilización con el personal administrativo de la facultad se procede a realizar una base de datos de dichos empleados, definiendo sus características tanto de función como de tipo de contrato con el fin de discriminar estas variables y saber si puede afectar de cierta manera en cuanto a la percepción de estrés.

Luego de la sensibilización y la selección de escalas se aplican las pruebas de manera individual contando con el tiempo de las personas que la realizan, distribuyéndolas por oficinas durante un periodo de tres semanas, pues las labores e incluso el interés por parte de algunos empleados dificultó la realización de dicha prueba de manera más ágil.

Cuando concluye la recolección de las pruebas se lleva a cabo la sistematización de los resultados en el software SPSS V 21 (IBM, 2012) para la obtención de datos estadísticos, tanto frecuencias como datos descriptivos para con estos realizar las conclusiones pertinentes tomando como base dichos resultados.

5. RESULTADOS

El análisis de resultados se obtuvo tras el análisis con SPSS V21 (IBM, 2012), software con el cual se lograron las diferentes operaciones estadísticas tras separar las variables nominales de los resultados de las escalas obteniendo así las frecuencias necesarias, las características de la población a la que se dirigía el estudio y el resultado que concluye la medición, obteniendo así los puntajes de los test escogidos, frecuencias de respuesta y discriminación por variable nominal.

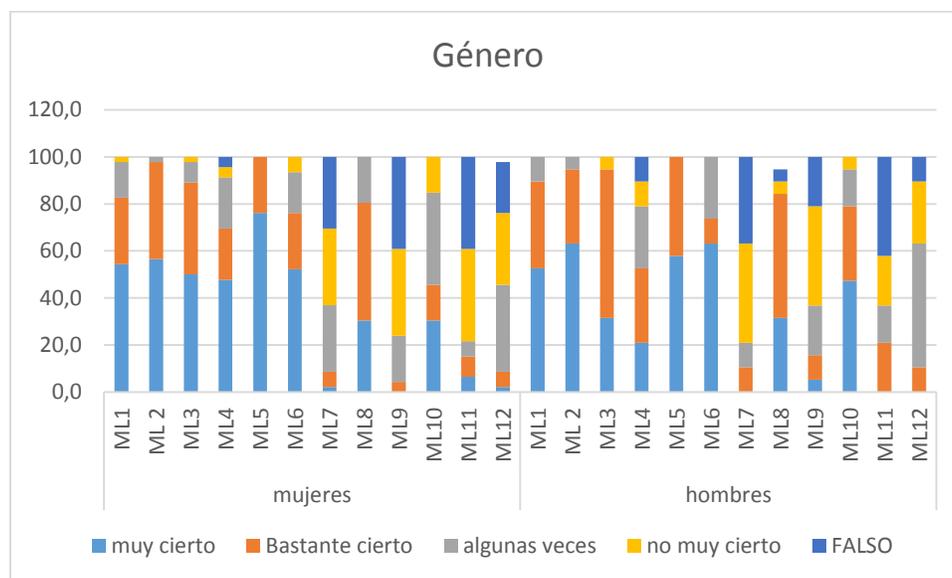
5.1 Estrés Laboral

El test de Mc Lean más que una escala diagnóstica se utiliza como escala tamiz, en donde el resultado individual es óptimo para realizar un acercamiento a la percepción de estrés del individuo pero para la medición grupal se deben obtener los porcentajes de las variables significativas en la escala.

La escala de susceptibilidad al estrés que presenta el test de Mc Lean Muestra un nivel medio de susceptibilidad al estrés, teniendo en cuenta que dicha susceptibilidad es directamente dependiente de los tipos de personalidad de la población, para lograr determinar esto con exactitud se requiere hacer otro estudio para dicha medición. La media de la calificación total de la escala es de 29, 41 puntos en el total de la población, mostrándose más alta la susceptibilidad al estrés en la población femenina, pero sin diferencias significativas siendo de 29, 59 en las mujeres y de 28, 94 en hombres, siendo esta la única subescala que presento un alto grado de correlación en su estandarización en el área metropolitana, por lo que en puede hablar de susceptibilidad en términos cuantitativos.

Según el tipo de contratación quienes muestran menor susceptibilidad son los de contrato temporal marcando en la puntuación de la prueba 26 puntos, mientras que quienes tiene prestación de servicios o contrato de horas catedra marcan sobre 30 puntos. Algo significativo se ve en el tiempo con la institución, pues quienes tienen más tiempo con la institución, es decir mayor a 20 años muestran menor susceptibilidad, es decir teniendo un promedio de puntuación de 25 puntos.

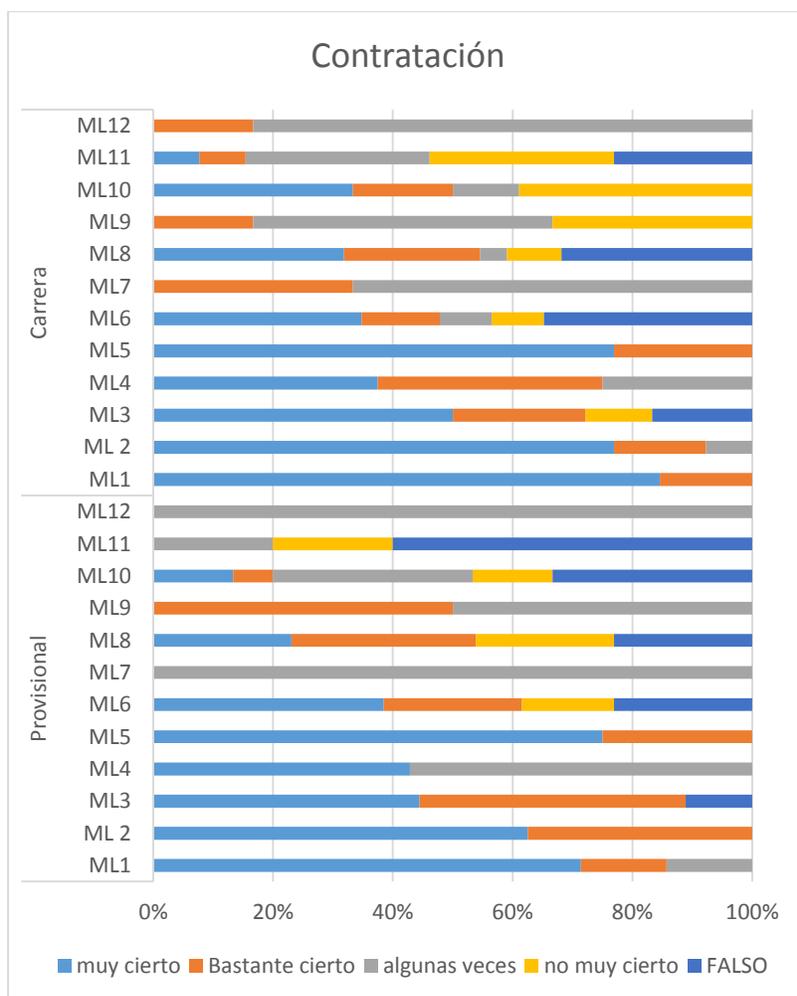
La población femenina muestra mayor susceptibilidad ante las exigencias su jefe o de otras personas de cargos mayores, siendo un 45 % quienes muestran mayor respuesta ante este estímulo; en el caso de la población masculina, el 63% de estos muestra susceptibilidad ante las exigencias del jefe y otras personas, También puede observarse como variable significativa la relación de amistad con otros compañeros, pues son considerados pocas las personas con dicho título tanto por la población de género femenino, como de masculina, siendo los porcentajes de respuesta positiva a este ítem de 91 % y 78% respectivamente.



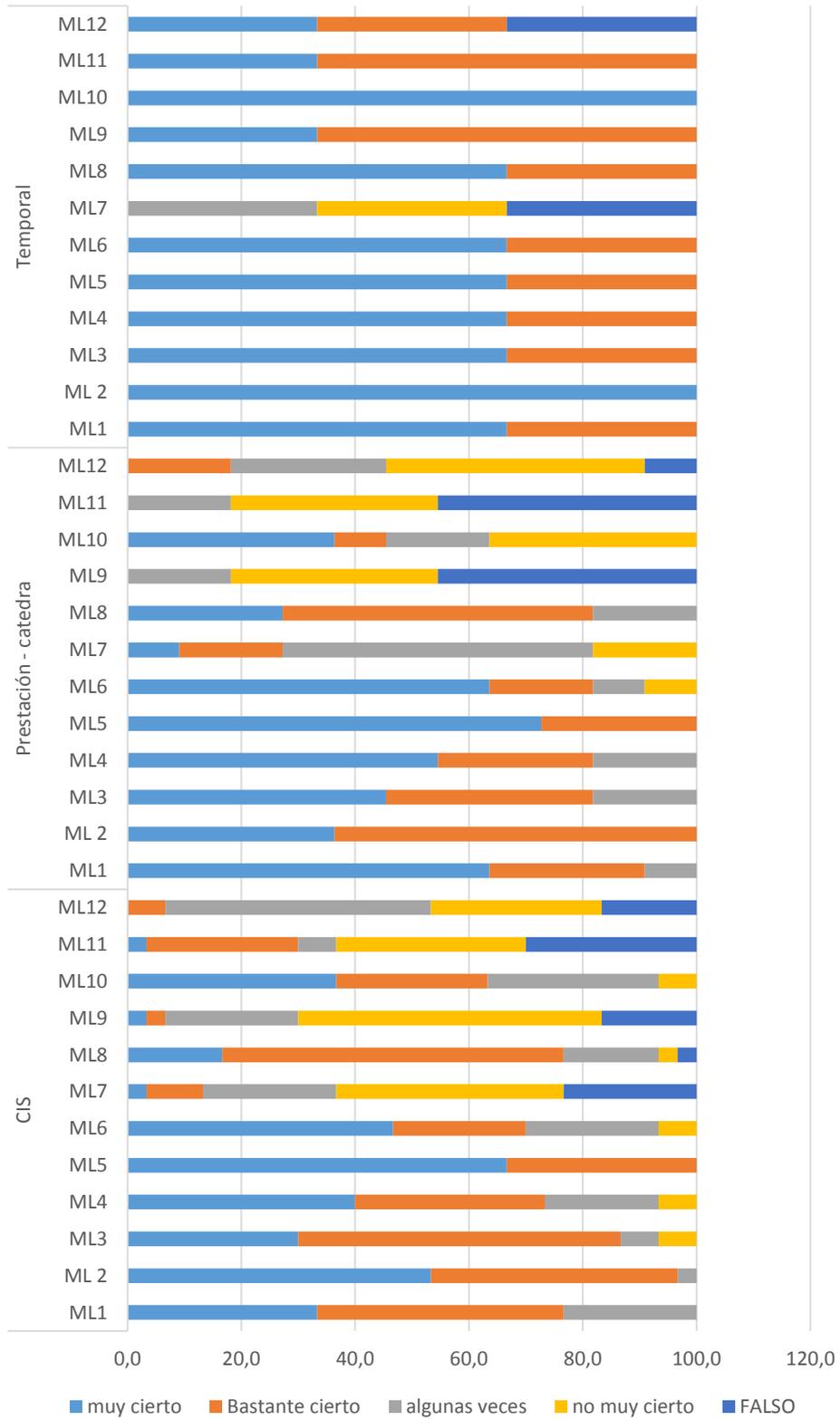
Tanto las variables de exigencias del jefe como las de la relación de amistad (ítem 4 y 12) tienen una correlación positiva siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.21 entre ambas para el total de la población, de lo que se puede concluir que las personas que rodean

el ambiente laboral influyen en las respuestas de estrés y los hacen más susceptibles al mismo.

En cuanto al tipo de contratación puede observarse que las variables más significativas son precisamente las que muestran relaciones interpersonales, es decir las pocas relaciones de amistad y las exigencias del jefe (ítem 4 y 12) en las personas de contratación temporal se hace más difícil encontrar amigos en el trabajo, encontrando con la respuesta “muy cierto” el 66,7%, en los empleados de CIS el 40% contesta muy cierto en el ítem 4 y el 33,3 % dice bastante cierto, además de esto los empleados con este mismo tipo de contratación, muestra un 53% estar en desacuerdo con su jefe (contestando entre muy cierto y algunas veces cierto). Por lo demás no se encuentran cifras significativas.



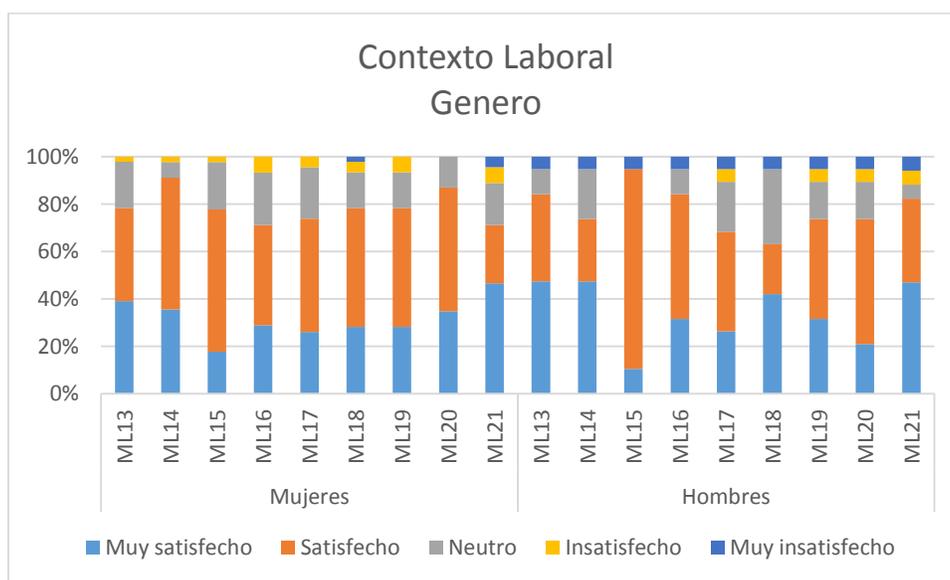
Contratación



La subescala contexto laboral está integrada por factores externos a la vida, como se mencionaba anteriormente, La Subescala presenta un inventario por lo que se requirió observar la frecuencia de las respuestas más altas y no la sumatoria de la puntuación como en otras escalas.

En esta Subescala el 55,6% de la población femenina se encuentra satisfecha con su trabajo y el 35% se muestra muy satisfecho con el mismo, no se muestra una cifra significativa de insatisfacción, siendo esta del 2,2 % de la población femenina encuestada; así mismo un 45% de la población femenina se ve trabajando en la misma institución en los próximos 5 años mientras el 4% niega hacerlo, el resto de población femenina se encuentra en estado neutro o con probabilidades de quedarse en la institución.

La población masculina tiene resultados similares, siendo el 47% de estos los que se muestran muy satisfechos con su trabajo, y la institución en comparación con otras, el 52 % de la población masculina califica con satisfacción su situación actual de empleo, sumando a esto un 26% que califican como “muy satisfecho”. El 47% de los hombres encuestados afirman que se verían trabajando en los próximos 5 años en la institución.

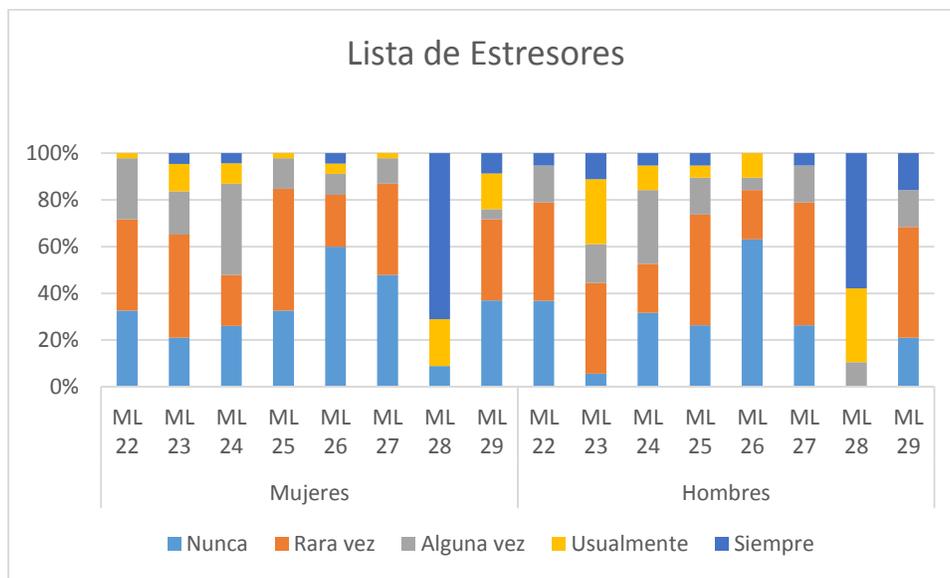


Las variables de satisfacción con la institución y la idea de trabajar en la misma en los próximos 5 años muestran una correlación significativa, mostrando esta .880 con el coeficiente de correlación de Pearson.

La subescala de lista de estresores, al igual que contexto laboral muestra un inventario, por lo que se toma la variable con mayor frecuencia de respuesta como respuesta significativa.

En este caso, el 26% de las mujeres encuestadas manifiesta que alguna vez ha realizado trabajos en contra de su criterio, el 39,1% manifiesta que en algunos casos no ha tenido tiempo suficiente para realizar las actividades que se le piden.

Por su parte el 31,6 % de la población masculina encuestada manifiesta que en algunas ocasiones el tiempo no es suficiente para realizar las tareas asignadas, además de esto el 27,8 % de los mismos refiere que usualmente existe incapacidad de satisfacer las demandas conflictivas que los otros tienen hacia ellos.



El 33,6 % de la población con contratación CIS manifiesta que no tiene tiempo para realizar las tareas asignadas, al igual que el 37,5 % de las personas con contratación temporal, el 46,5% de las personas de carrera administrativa también aqueja la dificultad con el tiempo

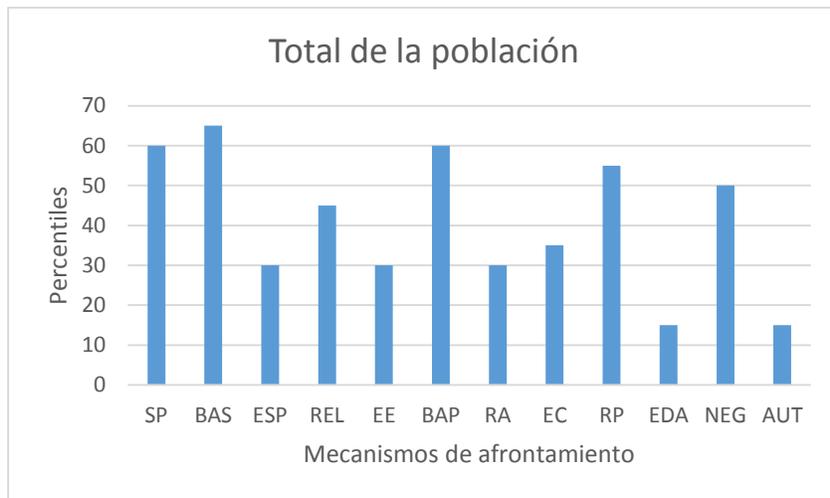
para realizar las tareas, y el 38,5% de personas con este tipo de contratación responde que algunas veces ha tenido que realizar tareas que van en contra de su criterio.

5.2 Estrategias de afrontamiento

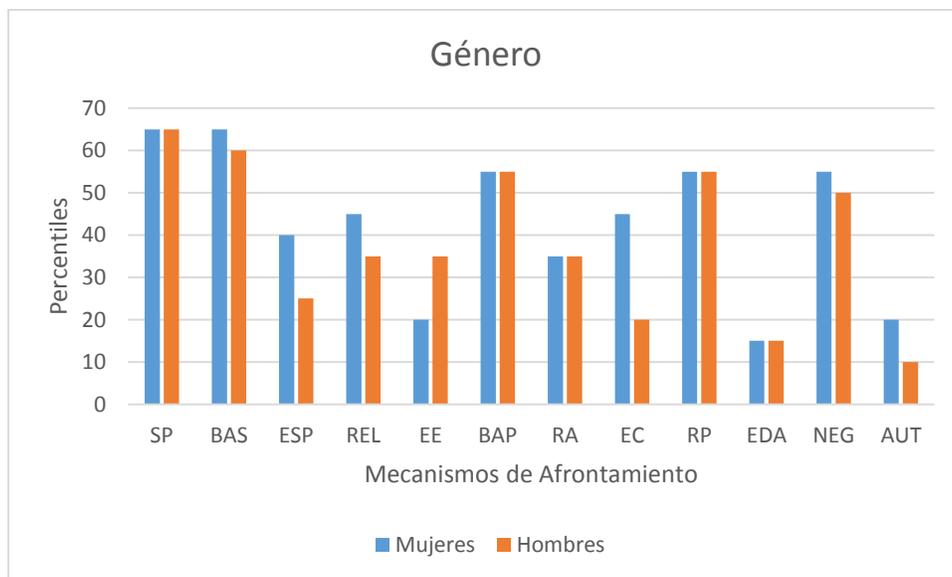
La escala de estrategias de coping modificada entrega como resultado las estrategias más usadas por la población encuestada, entre las 12 subescalas obtenidas tras la estandarización en el área metropolitana.

Entre las estrategias más representativas para toda la población se encuentra (1) la solución de problemas, definida como la secuencia de acciones encaminadas a solucionar el problema, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo; la búsqueda de apoyo social(2) se encuentra entre las estrategias de mayor uso por toda la población, esta se define como la búsqueda de ayuda en grupos de amigos o personas centrándose en el afecto de estos, así mismo la búsqueda de apoyo profesional (6) que se define como la búsqueda de recursos profesionales con el fin de tener mayor y mejor información respecto al problema.

La estrategia de menor uso en toda la población fue la autonomía (12) definido como la búsqueda de soluciones de manera independiente sin el apoyo de otras personas o instituciones.

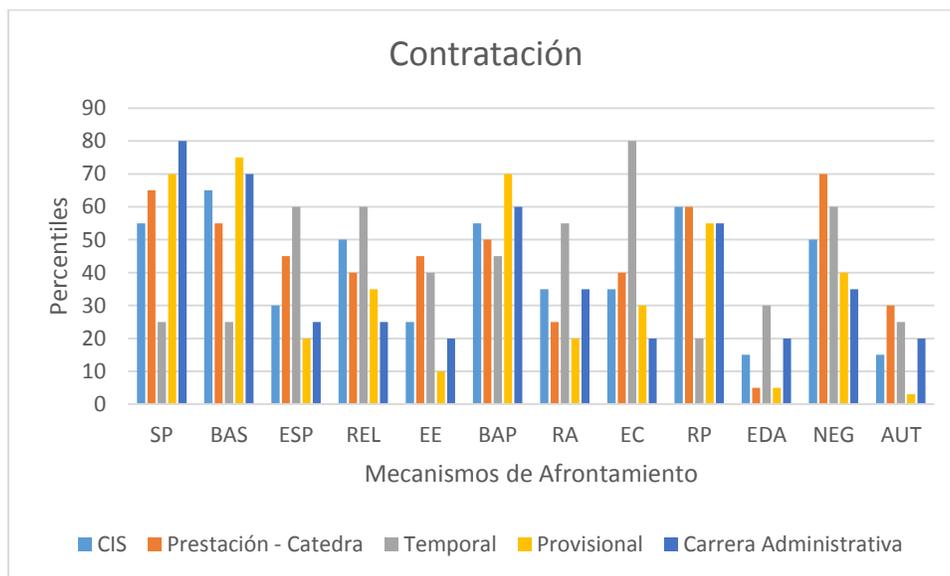


Las personas tanto de género masculino como femenino usan como estrategia de mayor impacto la resolución de problemas ubicándose este factor en el percentil 65, al igual que la búsqueda de apoyo social, una diferencia significativa se encuentra en la espera (3, la situación se resolverá por si sola) en donde las personas de género femenino la ubican en el percentil 40 mientras el género masculino lo ubica en el percentil 25.

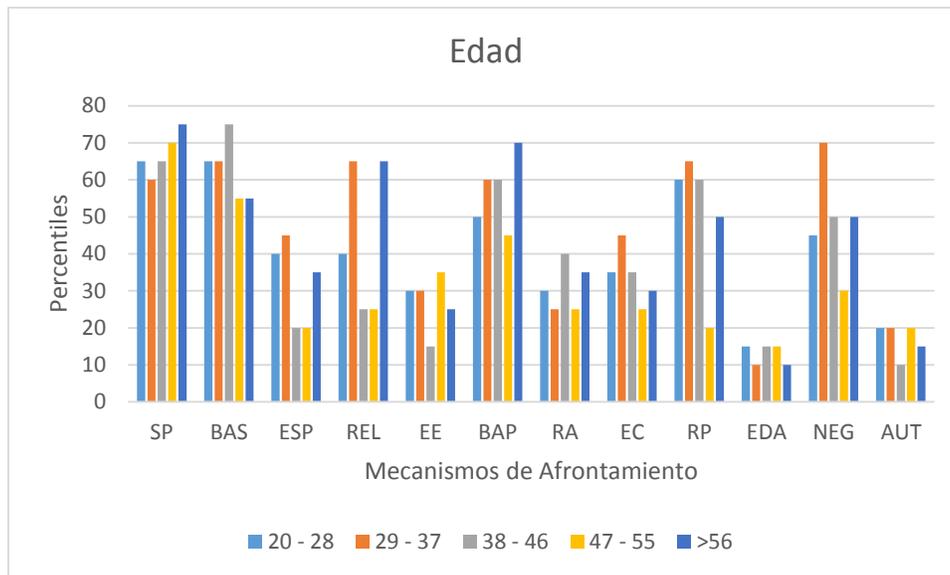


En cuanto al tipo de contratación existen diferencias más significativas, estando la solución de problemas como estrategia de mayor uso de las personas vinculadas y de carrera

administrativa, ubicándose en el percentil 80, quienes tienen contrato por cooperativa tienen como estrategia de mayor uso la búsqueda de apoyo social manteniendo esta por el percentil 65, siendo el de más alta calificación de toda la escala, las personas con contratos de prestación de servicios y horas catedra tienen calificación alta en el uso de la negación (11, ausencia de aceptación del problema, y distorsión del afrontamiento del mismo) ubicándolo en el percentil 70, entre las personas con contratación temporal puede observarse la evitación cognitiva (8, distracción del problema realizando otras actividades), además cabe destacar que hay una baja significativa en esta población en el factor 1, pues la solución de problemas en este tipo de contratación se ubica en el percentil 25, mientras para la mayoría oscila entre 60 y 65.



Entre las diferencias de edad se destaca el uso de la religión entre las personas que se encuentran entre los 29 y 37 años y los mayores de 56, ubicando la respuesta en el percentil 65 mientras para los demás se encuentra por debajo de 35.



5.3 Discusión

En un principio la hipótesis sostenía que los tres círculos de la teoría de Alan Mc Lean podrían variar de acuerdo al género, tipo de contratación, tiempo en la institución y edad, pero los resultados muestran resultados similares, o al menos sin diferencias significativas, uno de los aspectos a tener en cuenta es la influencia de los factores relacionales con la susceptibilidad al estrés, es decir, las exigencias de cargos más altos o las relaciones de amistad en el trabajo influyen a que la población encuestada sea más susceptible.

Se muestra un grado de satisfacción alto por el trabajo y sus contenidos sin ninguna variabilidad significativa, resaltan las relaciones tanto entre personas como con el jefe (sin embargo son los mayores causales de susceptibilidad, de ahí es importante resaltar la variabilidad del estado emocional y los factores de personalidad) y la institución como tal haciéndose notorio que más de la media de la población se quedaría en esta misma institución si se dieran las condiciones de acuerdo a su visión de los próximos 5 años, sin embargo no se encuentra como el principal motivo de la lista de estresores, debido a que la descripción de la primer subescala habla de rasgos de personalidad, por lo que es importante definir el tipo de relación que tienen las personas que mantuvieron estas respuestas, pues el estresor de

mayor frecuencia ha sido tanto el tiempo, como los estímulos presentados específicamente en el área de trabajo.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento hay una constante que es la solución de problemas, sin embargo si se pueden observar diferencias en cuanto al género, la contratación y la edad, entre estos aparece el uso de la religión, la evitación y negación, lo que puede depender de las experiencias laborales, el tipo de labor y los rasgos de personalidad.

También es importante notar que de acuerdo a factores generacionales o de rol la manera de afrontamiento es diferente, en este caso no se habla de factores culturales debido a que los doce componentes de la escala son establecidos para el área metropolitana precisamente, por lo que la variabilidad de su uso dependerá específicamente de las situaciones singulares, de la generación en cuanto a la edad, y la experiencia en el campo laboral.

6. CONCLUSIONES

El estrés laboral se presenta en cualquier tipo de cargo sin discriminación de género, cargo, tiempo de servicio o edad, pues responde a los estímulos presentados por el contexto, las actividades, el tiempo requerido para realizarlo y la ubicación de la persona en su trabajo tanto de manera emocional como motivacional, todos estos factores se presentan de manera individual y para cada persona se muestra o percibe de diferente manera, aunque hay estímulos comunes en los contextos organizacionales.

La alta exposición a los estímulos estresores puede tener consecuencias para la salud, dependen de del mecanismo de afrontamiento usando ya que como se observa en los estudios realizados las consecuencias son tanto psicológicas como fisiológicas, sin embargo no puede darse de manera general una descripción de la sintomatología física debido a que el estrés genera respuestas fisiológicas diferentes en cada persona, lo que solo podría describirse por evaluación médica para determinar que es una afección fisiológica a causa del estrés laboral.

Siendo el primer test una prueba tamiz solo pudo observarse de que manera afectan ciertos estímulos a la población encuestada en la facultad, teniendo como factor común el tiempo y algunas tareas que quizás puedan ir en contra del criterio de cada uno, pero esto ya debe observarse de manera individual para realizar diagnósticos específicos.

Los mecanismos de afrontamiento utilizados en mayor medida ayudan con la disminución de respuestas de estrés, sin embargo es recomendable que sean direccionados y se generen campañas para entrenamiento en afrontamiento del mismo, pues a veces el mecanismo no es el más funcional para la situación estresante en particular.

Los mecanismos utilizados que muestran diferencia en el tipo de trabajo, edad o genero pueden mostrar particularidad de cada cual y han sido generados en el contexto específico, las estrategias de afrontamiento de estrés pueden implementarse como campaña para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el campo ocupacional y así mejorar el rendimiento y productividad de los empleados y así mismo velar por su buena salud tanto psíquica como física.

7. BIBLIOGRAFIA

- Atalaya, M. (2001). El estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *industrial data* , 25 - 38.
- Boada, J., Merino, E., Gil, C., Segarra, G., & Vigil, A. (2014). Adaptación al español del inventario multidimensional de fatiga al entorno laboral. *Universitas Psychologica*, Vol. 13 Issue 4, 1279-1287.
- Berrio, N., & Mazo, R. (2011). Estrés académico. *Revista de Psicología, Universidad de Antioquia*. Vol. 3, N° 2, 65 - 82.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdés, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*. Vol. XXI, 2, 363 - 392.
- Gamero - Buron, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Asociación de Economía Aplicada* Vol. 28, 1 - 24.
- Gil - Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 19 (2), 181 - 197.
- Gil - Monte, P., & García - Juesas, J. (2008). EFECTOS DE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA AUTOEFICACIA SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT). UN ESTUDIO LONGITUDINAL EN ENFERMERÍA. *Revista Mexicana de psicología* 25 (2), 329 - 337.
- Gil Monte, P. R., & Peiro Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Sintesis.
- Hellriegel, & Slocum. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico D.F.: Cengage learning.
- IBM. (2012). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 21.0*. New York, New York: IBM Corp.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Martínez Roca.

Londoño, N. (2009). Validación de la Escala de Estilos y estrategias de afrontamiento al estrés en una muestra colombiana. *Informes Psicológicos Vol. 11 N° 13*, 13 - 29.

Marrau, C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo, en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades N° 1*, 167 - 177.

Lipko, E., & Dumeynieu, I. (2004). *Patología Laboral: Del equipo de salud mental*. Buenos Aires: Lugar Editorial S.A.

Martin, Salanova, & Peiró. (2003). El estrés laboral ¿Un concepto cajón-de-sastre? *Proyecto social: Revista de relaciones laborales N° 10-11*, 167-185.

Meneses, J., Barrios, M., Albert, B., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., & Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona: UOC.

Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estres laboral*. Madrid: Ediciones Piramide.

Posada, E. (2011). la relacion trabajo - estrés laboral en los colombianos. *CES salud Publica Vol. 2*, 66 - 73.

Robbins, S. & Judge, T.(2009). *Comportamiento Organizacional, 13 ed.* México D.C.: Pearson Educación

Sandin, B. (1995). El estrés. En A. Belloch; B Sandin y & F. Ramos (Eds.) *Manual de Psicopatología, Vol. 2 (pp. 3 – 52)*. Madrid: Mc GrawHill.

Zuluaga, G. (2007). *Caracterización psicométrica del cuestionario Mc Lean para evaluar estres ocupacional (Tesis de maestría)*. Universidad de Antioquia. Medellin.

