

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 1 de 12 |

Análisis del estrés laboral en el área administrativa de Fernández y Cía. S.A

ANA MARÍA HOYOS RAMÍREZ

Institución universitaria de Envigado

Anita_0794@hotmail.com

VALENTINA OROZCO GÓMEZ

Institución universitaria de Envigado

Valentinaorozco21@hotmail.es

MARIA PAULINA SERNA RENDÓN

Institución universitaria de Envigado

Paulyzerna@hotmail.com

Resumen: El presente trabajo contiene una descripción acerca de los principales acontecimientos estresantes presentes en la empresa Fernandez y Compañía, para este estudio se tuvieron en consideración las variables personales, laborales y organizacionales con mayor relevancia en el personal del área administrativa de la empresa. Se utilizó la batería EAE, adicional, se elaboró y aplicó un cuestionario para identificar acontecimientos estresantes de nivel organizacional; lo anterior permitió identificar la presencia de estrés en los colaboradores, propios de los ámbitos investigados, por último se evidenció que el factor económico es el que más genera estrés desde la percepción de los investigados.

Palabras claves: *Estrés, acontecimientos estresantes, ámbito personal, ámbito laboral, ámbito organizacional*

Abstract: The present work contains a description about the main stressful events present in the company Fernandez and Company, for this study took into consideration the personal, labor and organizational variables with greater relevance in the personnel of the administrative area of the company. We used the EAE battery, additional, we developed and applied a questionnaire to identify stressful events at an organizational level; This allowed to identify the presence of stress in the collaborators, typical of the areas investigated, finally showed that the economic factor is the one that generates the most stress from the perception of the investigated.

Key words: *Stress, stressful events, personal environment, work environment, organizational environment.*

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta los postulados de Navarro en el año 2000, hoy la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, Navarro, (2000), basados entonces, en lo que representa ese factor humano al interior de una empresa el presente trabajo de investigación trata como principal aspecto, el estrés dentro de los colaboradores administrativos de Fernández y Compañía, evaluando este en los ámbitos personal, laboral y organizacional.

Para entender el hecho principal a tratar, es importante resaltar que el estrés de manera general es entendido como la experiencia que enfrenta una persona, la cual es percibida como una demanda excesiva o amenazante, difícil de controlar y que

puede tener consecuencias negativas, Se debe de tener en cuenta que debido a esa percepción de la que se habla inicialmente, el estrés puede ser experimentado de muchas formas de acuerdo a la persona que lo vivencia, lo que puede convertirlo en un malestar general con un sinnúmero de síntomas y dificultades específicas sufridas de manera particular por cada individuo.

Es necesario mencionar que en esta investigación se tuvieron en cuenta los acontecimientos estresantes propios del ámbito personal, laboral y organizacional presentes en los empleados, y que podrían llegar a desencadenar situaciones estresantes en los sujetos de dicha institución, además, esta se hizo por medio de una metodología cuantitativa guiada por unas variables a reconocer, establecidas en los objetivos y que tienen como función identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los evaluados,

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 2 de 12 |

determinar los acontecimientos estresantes laborales en estos y por otro lado establecer los acontecimientos propios de los procesos organizacionales, que generan mayor estrés en los empleados del área administrativa de F y C. La población evaluada corresponde a 26 personas del área administrativa a las cuales les fueron aplicadas la batería de escalas de apreciación del Estrés (EAE), correspondientes a la general (G) y la escala socio-laboral (S), desarrolladas por J.L. Fernandez Seara y M.Mielgo Robles, además, se elaboró y aplicó un cuestionario para identificar acontecimientos estresantes de nivel organizacional presentes en los colaboradores de la compañía.

Los resultados más representativos de las escalas y el cuestionario aplicados, revelaron la presencia de estrés en los participantes de la investigación. De acuerdo con la escala G (general) el estrés está relacionado con las deudas, prestamos, hipotecas y el exceso de trabajo que pueda enfrentar el empleado, mientras la escala S (socio laboral) halla como estresantes aspectos referentes a no haber conseguido los objetivos propuestos y la situación económica propia o de la familia, por último, según lo evaluado en el cuestionario, los empleados consideran que en la compañía no se realizan actividades que promuevan el esparcimiento y la salud mental lo cual es percibido como estresante.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los principales acontecimientos estresantes presentes en el personal administrativo de F y C en La ciudad de Medellín en el año 2016?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Describir los principales acontecimientos estresantes en el personal administrativo de F Y C en La ciudad de Medellín en el año 2016.

3.2 Objetivos específicos

Identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los integrantes del área administrativa de F y C.

Determinar los acontecimientos estresantes laborales en el personal administrativo de F y C.

Establecer los acontecimientos propios de los procesos organizacionales, que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Metodología

El presente trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo, en tanto se establecen unas variables acerca del estrés a describir, para lo cual se realizó, a través de la aplicación de pruebas, una recolección de datos que permitan esto, es decir:

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. Sampieri, Fernández y Baptista, (2010).

En esencia son planteadas ciertas hipótesis acerca del estado de la compañía en cuanto a la presencia de estrés en sus colaboradores, para poder comprobar o desarrollar estas se acude a la psicometría como estrategia, cabe resaltar, que todo esto contextualizado a la realidad actual de Fernández y Compañía, para a partir de este medir las variables, después de ser medidas, de acuerdo con los resultados obtenidos, se realizó un análisis, con ello se plantearon unas conclusiones para dar a entender lo que se logró hallar y como esto resuelve o no las hipótesis inicialmente planteadas.

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 3 de 12 |

4.2 Nivel de Investigación

Esta investigación analiza el estrés y las variables que este arrojó en cuanto a cómo se presenta ya sea por causas laborales, generales o psicosociales. De acuerdo con lo anterior el presente estudio hace parte de un nivel descriptivo, que “consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”, Cauas, (2011), es decir, el concepto de estrés es desarrollado a partir de la descripción, con lo cual se busca definirlo de manera clara, incluso, abordando las variables o los diferentes tipos de estrés que se presentan en el contexto laboral de Fernández y Compañía.

4.3 Diseño

La investigación se realizó a partir de un diseño transversal - no experimental, es decir, no se pretendía con la aplicación de las pruebas o demás actividades a realizar, controlar o manipular el nivel de estrés o la intensidad con que este se presentó, por el contrario, se buscaba brindar una visión global de este fenómeno al interior de la empresa, pero sin tener control acerca del comportamiento de las variables, ya que se esperaba estas fueran reveladas a través de las actividades realizadas sin que se vieran contaminadas o modificadas por las personas que dirigieron el proceso; Es transversal en tanto la recolección de información se realizó a partir de los resultados de las pruebas, las cuales fueron aplicadas en un solo momento, Sampieri, Fernández y Baptista, (2010).

5. POBLACIÓN

En el presente trabajo, como medio de caracterización de la población, se realizó un censo, el cual es una herramienta que brindó elementos de recolección de datos demográficos con los cuales se obtuvo respuesta a ciertos planteamientos del presente trabajo, este censo se realizó a través de un cuestionario virtual con 12

preguntas en el que se respondería a cuestiones como el sexo, edad, estado civil entre otras, elementos que resultaron de suma importancia a la hora de concluir de acuerdo con los resultados.

La población total de Fernández y Compañía S.A es de 101 empleados, de los cuales 26 hacen parte del área administrativa, con quienes se realizó la investigación, 13 de estos mujeres y 13 hombres, los cuales laboran tiempo completo (5:30 am a 5:30 pm) y todos en la sede principal, en pocas palabras se trabajó con el 100% del área administrativa de la compañía.

6. INSTRUMENTOS

En la etapa de recolección de datos resultó sumamente importante la elección de los instrumentos de medición, que según Sampieri, en su libro metodología de la investigación, estos son un recurso que utiliza el investigador para registrar la información o datos sobre las variables que tiene en mente (Cita), además, este mismo autor expresa que el instrumento adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente y es importante que el que sea seleccionado logre esa representación,(Cita) apoyados en lo anterior se considera que los dos instrumentos elegidos y utilizados, los cuales se relacionan a continuación, fueron los indicados acorde con las variables que este trabajo de investigación buscaba medir.

El presente trabajo se basó inicialmente en la aplicación de una batería de escalas sobre el estrés, llamada escalas de apreciación del Estrés (EAE), desarrollada por J.L. Fernandez Seara y M.Mielgo Robles, la cual tiene una duración variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala, puede aplicarse en adultos desde los 18 hasta los 85 años, de forma individual o grupal. Esta prueba busca conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 4 de 12 |

presentes en la vida del sujeto, apreciando además la intensidad con que cada uno vive o ha vivido estos e identificar si estos han dejado de afectarle o siguen haciéndolo.

Esta prueba evalúa a partir de 4 escalas de las cuales se aplicaron las siguientes:

Escala general de Estrés, la cual tiene como objetivo ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto, cuenta además con 53 elementos distribuidos en 3 temáticas: Salud, relaciones humanas, estilo de vida y asuntos laborales y económicos, entendiendo entonces que esta se enfoca al ámbito personal.

Escala de estrés socio-laboral, que tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo, lo cual demuestra su enfoque hacia evaluar el ámbito laboral.

Adicional a esta prueba se creó un cuestionario que intentó identificar cuáles de los acontecimientos estresantes, presentes en los colaboradores de la compañía, son predominantes, y a que escala de las evaluadas con el test antes mencionado pertenecen (socio-laboral y general), para ello, las preguntas se formularon por el equipo de trabajo, tomando por referencia los resultados del test inicial, el cual indicó hacía a que aspectos debían estar estas dirigidas, dentro del cuestionario se pueden encontrar preguntas personales, grupales, intralaborales y extralaborales, que previamente fueron evaluadas por un grupo de expertos como lo recomienda Sampieri, citando a Gall Y Borg en su libro metodología de la investigación, donde se recomienda que se realice una o varias sesiones con expertos, los cuales pueden ser profesores universitarios, consultores de empresas y

especialistas que los investigadores conozcan, lo cual se realizó con este cuestionario acompañado de una prueba piloto, es decir, se administró la prueba a una pequeña muestra, lo anterior tenía como propósito evaluar la validez de constructo, resaltando que «la validez de constructo es el concepto unificador que integra las consideraciones de validez de contenido y de criterio en un marco común para probar hipótesis acerca de relaciones teóricamente relevantes, Messick, (1980).

En un cuestionario, según Sampieri en su libro Metodología de la investigación, pueden usarse preguntas cerradas y abiertas, de la misma forma es posible plantear estas con dos opciones de respuesta, es decir dicotómicas, o incluir varias opciones de respuesta, lo anterior responde a que cada cuestionario obedece a diferentes necesidades de un problema de investigación lo cual sustenta que el tipo de preguntas en cada estudio sean diferentes. Este trabajo al ser cuantitativo acudió al tipo de preguntas cerradas y dicotómicas en las cuales las opciones de respuesta fueron SI ó NO, este tipo de preguntas como plantea el autor ya mencionado, permiten codificarse y analizarse con mayor facilidad, además resultan más fáciles de contestar por los encuestados ya que no les exigen verbalizar pensamientos, por lo cual también toman menos tiempo, característica que resultó representativa ya que el tiempo con el que se contaba para la aplicación de este era limitado.

6. RESULTADOS

6.1 Escalas de apreciación del estrés general (G) y socio-laboral (S)

A continuación se ilustrarán los resultados obtenidos con la aplicación de la escala de estrés general (G) que evalúa aspectos como la salud, las relaciones humanas, el estilo de vida y asuntos laborales y económicos, y la socio-laboral (S) que se enfoca en evaluar el trabajo en sí mismo, el contexto laboral y relación del sujeto

con el trabajo. Estos resultados como se mencionó anteriormente dan cuenta del cumplimiento del primer y segundo objetivo específico. Para iniciar se relaciona la tabla de presencia o ausencia de los acontecimientos estresantes en ambas escalas, lo anterior se puede apreciar en la tabla 1.

Tabla 1. Presencia/No presencia total en escalas G y S.

| Escalas de apreciación del estrés | SI (Presencia) |
|-----------------------------------|----------------|
| Escala G | 35% |
| Escala S | 36% |

6.2 Acontecimientos estresantes en la escala S y

G.

La dos próximas tablas 2 y 3 se realizaron con el fin de representar cuales de los acontecimientos de las escalas G (General) y S (socio-laboral) manifestaron los encuestados se vivencian o se vivenciaron como estresantes. Para lograr lo anterior se tuvo en cuenta el número de participantes (26) y cuáles fueron los acontecimientos que estos más clasificaron con la opción "SI", es decir, de los elementos planteados por la prueba cuales predominan en cuanto a la generación de estrés, este pretende indicar las situaciones relevantes y alusivas a cada escala.

Tabla 2. Acontecimientos relevantes en escala G

| Situación | Relevancia en escala G |
|------------------------------|------------------------|
| Deudas, prestamos, hipotecas | 74% |
| Exceso de Trabajo | 74% |
| Problemas económicos | 69% |

propios o familiares

| | |
|--|-----|
| Ruptura de noviazgo o separación de pareja | 69% |
|--|-----|

En la tabla anterior 2 se puede evidenciar que un 74% de los encuestados perciben las deudas, prestamos e hipotecas como acontecimientos generadores de estrés, en segundo lugar con igual porcentaje aparece el exceso de trabajo, luego se evidencian los problemas económicos propios o familiares que representan un 69% y para culminar aparece con igual porcentaje del anterior, ósea de 69%, la ruptura de noviazgo o separación de pareja.

A continuación se presentaran los acontecimientos estresantes en la escala S, representados en la tabla 3. Esta tabla representa los tres acontecimientos predominantes entre los evaluados por la escala S, inicialmente se evidencia, con 87%, el no haber conseguido los objetivos propuestos, luego, aparece la situación económica propia o de la familia con 74%, y por último, con un mismo porcentaje de 74% se encuentra la limitación de tiempo para realizar el trabajo.

Tabla 3. Acontecimiento relevante en escala S

| Situación | Relevancia en escala S |
|--|------------------------|
| 1. No haber conseguido los objetivos propuestos | 87% |
| 2. Situación económica propia o de la familia | 74% |
| 3. Limitación de tiempo para realizar el trabajo | 74% |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 6 de 12 |

6.3 Acontecimientos propios de los procesos organizacionales, que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C.

Para entender mejor este acontecimiento, se explicara cómo esta dividida una de las herramientas que es el cuestionario y lo que quiere evaluar; El cuestionario posee 36 preguntas, estas se encuentran planteadas como situaciones que pueden ser generadoras de estrés, el total de las preguntas fueron divididas en 4 grupos de nueve (9), cada uno de estos corresponde a una categoría: personal, la cual evalúa aspectos del ámbito personal o individual del sujeto, grupal, esta se centra en aquellos aspectos propios del relacionamiento con el equipo de trabajo y el jefe directo, por otra parte la intralaboral que se encuentra todo aquello alusivo al ámbito laboral dentro de la compañía, y extralaboral que evalúa todo aquello que no es propio de la compañía y su dinámica, pero que se encuentra cercano y puede afectarle. Los resultados fueron organizados de acuerdo a estas categorías y a los aspectos que evalúan, mostrando cuales tienden a ser más generadores de estrés. Para iniciar se promediaron los resultado con el fin de hallar cuál de las categorías era predominante en cuanto a la generación de estrés.

Los resultados obtenidos se pueden evidenciar en la tabla 4.

Tabla 4. Relevancia de categorías evaluadas

| Relevancia De Categorías | Porcentaje |
|--------------------------|------------|
| Categoría Personale | 30,33% |
| Categoría Grupale | 18,37% |
| Categoría Intralaboral | 42,72% |
| Categoría Extralaboral | 25,49% |

Como se puede observar la categoría que se evidencia con mayor relevancia en cuanto a la

generación estrés es la intralaboral la cual representa el 42.72%, seguida de la categoría personal con 30.33%, la categoría extralaboral obtuvo 24,49% y la que aparece como menos generadora de estrés es la categoría grupal con 18,37%.

7. DISCUSIÓN

Los resultados de dicha investigación arrojaron que hay presencia de estrés en los empleados del área administrativa de F y C. Siguiendo a Folkman y otros autores “el estrés aparece cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar”, Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), y era precisamente hallar estos aspectos o situaciones que son percibidas como estresantes para los empleados de Fernández y Cía, la finalidad de dicha investigación, para lo cual se realizó la aplicación de las escalas de apreciación del estrés ya mencionadas y la creación y aplicación del cuestionario.

La escala general del estrés G arrojó la presencia de estrés de acuerdo con los factores que esta evalúa (salud, forma de ser, estilo de vida y elementos ambientales), es decir, el 35% de los encuestados manifestó que los acontecimientos planteados en ella le resultan estresantes y en su mayoría en nivel de intensidad 2 (39%), lo cual significa que le “afecta mucho”, ósea que le genera un nivel alto de estrés, además, estos acontecimientos tienden a permanecer como estresantes en la vida del sujeto, lo cual se ve reflejado en el 62% de encuestados que manifestó que estas aún le afectan y le generan estrés. Siguiendo con esta escala se encontró, en primer lugar, que los acontecimientos estresantes que predominan son el exceso de trabajo con 74%, las deudas, prestamos e hipotecas con 74% y luego aparecen los problemas económicos propios o

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 7 de 12 |

familiares percibidos como estresantes con 69%, a raíz de lo cual se evidencia que el factor económico en el ámbito laboral es de suma relevancia frente a otros.

La escala Socio-Laboral del estrés S que evalúa la relación del sujeto con el trabajo y las funciones asignadas a este, arrojó como mayores generadores de estrés, el primero es no haber conseguido los objetivos propuestos con 87%, seguido de este, se encuentra la situación económica propia o de la familia con 74%; por último, la limitación de tiempo para realizar el trabajo que representa un 74%, al igual que en la escala G se fortalece la idea de que el ámbito económico es predominante como generador de estrés.

Por último se obtuvieron los resultados del cuestionario que fue propuesto como una de las herramientas facilitadoras de la investigación; lo primero que se logró identificar fue que la categoría intralaboral con 42.74% es aquella que más reportan los empleados como generadora de estrés.

Para entender la relevancia de la categoría intralaboral, la cual evalúa aquellas situaciones que el sujeto pueda enfrentar como estresantes y que tienen que ver con la dinámica interna de la organización, resulta prudente mencionar lo que esta comprende, ya que evalúa aspectos como sí la empresa brinda o no actividades de esparcimiento y salud mental, donde se encuentra una tendencia correspondiente a que el empleado sienta que estas no son brindadas, aspecto que en esta categoría representa el mayor generador de estrés, reportado con 73%.

8. CONCLUSIONES

Los resultados más representativos de esta investigación aluden a la presencia de estrés; de acuerdo con lo evaluado en la escala G, se evidencian las deudas, prestamos e hipotecas y el exceso de trabajo como estresores; En la escala S, sobresalen aspectos como el no haber conseguido los objetivos propuestos y la situación económica

propia o de la familia, finalmente, en cuanto a lo evaluado con el cuestionario, los empleados consideran que en la compañía no se realizan actividades que promuevan el esparcimiento y la salud mental, lo cual aparece al interior de la categoría intralaboral.

Entre los acontecimientos evaluados por las escalas y el cuestionario, se encuentra predominancia en el ámbito económico como generador de estrés. La mayoría de los empleados de F Y C manifestaron que la situación o problemas económicos propios o de su familia son vivenciados como acontecimientos estresantes.

En los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las escalas y el cuestionario, se encontró que la mayoría de los encuestado considera que la remuneración salarial está acorde con el cargo que ocupa y las funciones propias de este, es decir, aunque al sujeto le estrese la situación económica propia o familiar no relaciona esta con el salario que devenga en su empleo.

En la escala de apreciación del estrés (EAE) se logra evidenciar que del total de acontecimientos planteados en las dos escalas la mayor parte de respuestas se encuentran en la opción “NO” (Ausencia) y en menor medida aquellas marcadas con “SI” (presencia).

La mayoría de los acontecimientos que los participantes manifestaron como estresantes en la escala G y S poseen como particularidad, la predominancia de afectación en la actualidad, es decir, la mayor parte de las situaciones asumidas como estresores afectan actualmente a los sujetos.

En cuanto a la medición de la intensidad con la que se encontraban los acontecimientos estresantes en la escala G y la escala S, se identificó que la intensidad que mayor puntuación obtuvo fue 2 (Mucho), propia de los resultados obtenidos en la escala G, lo que deja entrever que de los acontecimientos manifestados como estresores, la mayoría afectan o afectaron “mucho” a los encuestados.

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 8 de 12 |

De las categorías en las que se dividió el cuestionario, la que se manifestó con mayor prevalencia en cuanto a la generación de estrés fue la intralaboral, la cual incluye como aspectos estresantes la imposibilidad de ascenso, la inestabilidad laboral y la falta de actividades de esparcimiento y salud mental.

La puntuación más alta recibida por un acontecimiento estresante se dio en la escala S con un porcentaje de 84% de presencia, con ello se logra deducir que a los encuestados les genera más estrés los acontecimientos socio laborales que los referidos a la escala G.

Se evidencia una ambivalencia en cuanto a que el 73% de los encuestados manifestó que la empresa NO brinda actividades de esparcimiento y salud mental, y el mismo porcentaje manifiesta que las estrategias que brinda la empresa de bienestar y desarrollo, SI son suficientes para sentirse bien al anterior de esta, de lo cual puede interpretarse que a pesar de que se realicen pocas actividades alusivas a lo mencionado inicialmente, los empleados posiblemente, se sienten a gusto con estas.

9. REFERENCIAS

Finlay, C. 2003. Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud- enfermedad. Revista cubana de medicina militar, v.8, p1. doi.

Andrade, I. y Gómez, C. 2008. Salud laboral, investigaciones realizadas en Colombia, Pensamiento Psicológico, V.4, N°10, pp. 9-25.

Quiceno, J. M., y Alpi, S. A., 2007. Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”, p.117. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Guerrero, J. 2003. Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. Revista Colombiana de Psicología. No. 12, 73-84.

Díaz, D. L. 2011. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES salud Publica. V.2, N°1. P. 80-84.

Martínez, A. 2006. Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Acta colombiana de psicología, 77-85.

Navarro, R. 2000. Metodología para la planificación de los RRHH en las empresas. Rrhh magazine, p1. Doi

Gil, P. 2005. El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, volumen (94), pagina 1 .doi.

Zarza M. y Sobrino M. Sf. “Estrés de Adaptación sociocultural en inmigrantes Latinoamericanos residentes en Estados Unidos vs España: una revisión bibliográfica”.

Moreno B. Morett N, Rodríguez .A y Morante .M. Sf, Universidad Autónoma de Madrid. "La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos".

Ramírez Velázquez, J. 2003. El estrés de las telefonistas, ¿amenaza o desafío? Desacatos, No. 11, pp. 36-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13901103>.

Rojas, Zapata, Grisales. 2008. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, Rev Fac Nac Salud Pública.

Suarez, Zapata, Cardona, 2014. Estrés laboral y actividad física en empleados. Medellín: Revista diversitas.

Lozaya. P, 2011. Recuperado de <https://redneuropsicologica.wordpress.com/2011/1/21/el-estres/>

Rivero, como se citó en “Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres” s.f . Recuperado de

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 10 de 12 |

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 29, No. 3, p.p. 107- 115. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>.

Williams, Stephen W. y Cooper L 2004 en "manejo del estrés en el trabajo" p. 7.

Williams, Stephen W. y Cooper L 2004 en "manejo del estrés en el trabajo" p. 6.

Sampieri, Fernández y Baptista, 2010. "Metodología de la investigación". Quinta edición. McGRAW-HILL.

Fernández .J. y Mielgo. M. 2006. Manual (Cuarta edición), "(EAE) escalas de apreciación del estrés". Madrid. TEA Ediciones, S.A.

Atalaya, M. 2001 El estrés laboral y su influencia en el trabajo, industrial data. Pg.23 Tomado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Molitor, N. s.f Manejando el estrés durante los tiempos difíciles de la economía.

Tomado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tiempos.aspx>

Suarez, M. 2010. La Importancia Del Análisis De Los Acontecimientos Vitales Estresantes En La Práctica Clínica. Revista Médica La Paz, v.16 n.2.doi Tomado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582010000200010&script=sci_arttext&tIing=es

Navarro, F 2015. Factores Generadores del Estrés Laboral. doi. Tomado de

<http://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>

Duran M., 2010. El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. PP. 71-84

Mignaco, G., Bongiovanni, C. & Soler, C. 2011. Relación entre los niveles de estrés laboral y la cultura organizacional en Pymes de Río Cuarto. UniRío, Río de Janeiro, Brasil. Recuperado de <http://www.eco.unrc.edu.ar/wpcontent/uploads/2012/08/MIGNACO.REVISADO.pdf>

Castilla,2000; Day y Livingstone, 2001; Cotton y Hart, 2003; Ramos, Fernández-Berrocal y Extremera, 2007)." p. 275.

Montero G. 2010 "Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle" tomado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PE-DAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTON%20GLORIA.pdf>

Manolete S. "Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad" Revista de Psicología - Vol. III N° 3 Julio 1998

Stiven L. Sauter, Lawrence R. Murphy , Joseph J. Hurrell y Lennart Levin s.f "Factores psicosociales y de organización" recuperado de <http://ladedp.es/ficheros/documentos/34.pdf>

Mager J. [y otros] 1998 "Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo" tomado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/su-mario.pdf>

Jaik A. Malaga S. 2014 "Sujetos educativos y contextos diferenciados" recuperado de <http://www.upd.mx/librospub/libros/campoindaga02.pdf#page=100>

Williams S. Cooper L. 2002 "Manejo del estrés en el trabajo" tomado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27f-CAAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=El+estr%C3%A9s+es+una+respuesta+personal+y+es+el+resultado+negativo+de+un+desequilibrio+entre+la+presi%C3%B3n+y+la+capacidad+de+la+persona+>

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 11 de 12 |

ara+afrontarlo.+El+estr%C3%A9s+es+la+manera
+en+que+la+gente+se+siente+cuando+es+demasi
ado%3B+es+el+nudo+en+el+est%C3%B3mago,+
la+tensi&ots=Nkmcj68J8w&sig=hQVEIEEYUr3
wuQv4zkdsuuLIOc#v=onepage&q&f=false

Yeda .O Aparecida E. Valéria Rueda E. Odair F.
2012 “Impacto de los estresores laborales en los
profesionales y en las organizaciones” recuperado
de
<http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Daza F. 1990 “El estrés: proceso de generación en
el ámbito laboral” recuperado de
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

Barraza A. “El estrés académico en los alumnos
de postgrado” Revista psicologíaCientífica.com
Volumen 17-año 2015 tomado de
<http://www.psicologiacientifica.com/estres-academico-postgrado/>

Sampieri R. Collado C. Lucio P. 2006 p. 296-
315 “Metodología de la investigación”
recuperado de
https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf

Oscar E. “Estrés laboral” Revista Argentina
Clinica de Neuropsiquiatria N° 4 1996 tomado de
https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Vega S. 2001 “Riesgo psicosocial: el modelo
demanda-control-apoyo social (I)” recuperado de:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Sanchez S. 2011 “Estrés laboral, satisfacción en el
trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de
una industria cerealera”
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Rodriguez .R "Los procesos de estrés laboral y
desgaste profesional (burnout): diferenciación,
actualización y líneas de intervención" Medicina y
seguridad en el trabajo vol.57 supl.1 Madrid
2011 tomado de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext
&pid=S0465-546X2011000500006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)

| | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------|
|  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p> | ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO | Código: F-PI-028 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 12 de 12 |