



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS

SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

T E S I S

EL ESTRÉS LABORAL Y SUS VARIABLES EN EMPLEADOS DEL ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE UN BANCO EN MÉXICO

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

PRESENTA

José Martin Miranda García.

DIRECTORAS DE TESIS

Dra. Mara Maricela Trujillo Flores
M. en C. María de la Luz Valderrabano Almegua.

MÉXICO, D.F.

DICIEMBRE DE 2014.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS

SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

T E S I S

**EL ESTRÉS LABORAL Y SUS
VARIABLES EN EMPLEADOS DEL ÁREA DE
SERVICIOS FINANCIEROS DE
UN BANCO EN MÉXICO**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

PRESENTA

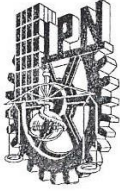
José Martin Miranda García.

DIRECTORAS DE TESIS

Dra. Mara Maricela Trujillo Flores
M. en C. María de la Luz Valderrabano Almegua.

MÉXICO, D.F.

DICIEMBRE DE 2014.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de MÉXICO, D. F. siendo las 10:30 horas del día 26 del mes de SEPTIEMBRE del 2014 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de LA E. S. C. A. para examinar la tesis titulada:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SUS VARIABLES EN EMPLEADOS DEL ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE UN BANCO EN MÉXICO”

Presentada por el alumno:

MIRANDA

Apellido paterno

GARCÍA

Apellido materno

JOSÉ MARTÍN

Nombre(s)

Con registro:

B	1	2	1	4	0	3
---	---	---	---	---	---	---


aspirante de:

MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis


DRA. MARA MARICELA TRUJILLO FLORES


M. EN C. MARÍA DE LA LUZ VALDERRÁBANO ALMEGUA


DRA. MARÍA DEL PILAR PEÑA CRUZ


DR. FERNANDO LAMBARRY VILCHIS


M. EN C. LETICIA REFUGIO CHAVARRÍA LÓPEZ

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES


DRA. MARÍA TRINIDAD CERECEDO
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
E.S.C.A. SANTO TOMÁS
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE
POSGRADO E INVESTIGACIÓN





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA SESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F., del día 05 del mes de diciembre del año 2014, el que suscribe José Martin Miranda García, alumno del Programa de Maestría en Ciencias en Administración de Negocios con número de registro B121403, adscrito a la Escuela Superior de Comercio y Administración, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la Dra. Mara Maricela Trujillo Flores y cede los derechos del trabajo intitulado "El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un banco en México", al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección josemartin_miranda@yahoo.com si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

JOSÉ MARTIN MIRANDA GARCÍA

FICHA METODOLÓGICA

Disciplina de estudio	Administración
Área de conocimiento	Área de ciencias sociales
Objeto de estudio	Estrés laboral
Problema abordado	El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios de un banco
Sujetos de estudio	Trabajadores pertenecientes al área de <i>Call center</i>
Muestra	La muestra se formó con 45 sujetos de estudio a los que se les aplicaron de forma anónima y voluntaria el cuestionario diseñado
Tipo de investigación	Descriptiva - explicativa
Método de investigación	Análisis cuantitativo
Finalidad	Identificar las variables que provocan el estrés laboral en empleados del área de servicios financieros de un banco en México
Instrumento	Consta con la variable de estrés laboral y con dos subvariables: fuentes de presión y manifestaciones del estrés, a nivel personal y organizacional con 14 indicadores. Con una escala tipo Liker con cinco anclajes.
Técnicas aplicadas	Estadística cuantitativa - descriptiva
Pruebas estadísticas	Método de dos mitades de Guttman, Indicador de confiabilidad Alpha de Cronbach, utilizando el programa de SPSS 10

ÍNDICE GENERAL

	PÁGINA
Ficha Metodológica	IV
Índice	V
Índice de Tablas	VII
Índice de Figuras	VIII
Índice de Gráficas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
Glosario	XI

ÍNDICE

Introducción	3
CAPÍTULO 1. Estudio del Estrés.	
1.1.- Antecedentes Históricos	5
1.2.- Distintos Enfoques en el Estudio del Estrés	9
1.3.- El Enfoque de la Escuela Filosófica de la Administración	13
1.4.- El Capital Humano visto desde la Administración	14
1.5.- El Estrés en el Ambiente Laboral	16
1.6.- Los Estresores	18
1.7.- Conducta Tipo A	22
1.8.- Calidad de Vida en el Trabajo	23
1.9.- La Organización	24
1.2.1.- Teoría de Evitación del Trabajo	25
1.2.2.- Higiene y Seguridad en las Organizaciones	26
1.2.3.- Consecuencias del Estrés	29
1.2.4.- Organismos que Regulan,-Previenen y Afrontan el Estrés	33
1.2.5.- Factores Psicosociales que Inciden en el Estrés Laboral	34
1.2.6.- Epidemiología y Costes del Estrés Laboral	36
1.2.7.- Cultura Institucional	37
1.2.8.- Medios para Gestionar el Estrés Laboral	38
CAPÍTULO II. Cuantificación del Estrés.	
2.1.- Concepto de Estrés	39
2.2.- Concepto de Estrés Laboral	40
2.3.- Evaluación Psicológica del Estrés Laboral	41
2.4.- Estudios Administrativos recientes sobre el Desgaste del Capital Humano	44
2.5.- El Control del Estrés Laboral (Intervención Centrada en el Individuo)	45
2.6.- El Control del Estrés Laboral (Intervención Centrada en la Organización)	45
2.7.- Modelo de Evitación del Trabajo	46
2.8.- Modelo Integrador del Estrés Laboral (Peiró 1993, España)	47
2.9.- Modelo de Relación entre Desempeño y Estrés (Sullivan & Bhagat, 1992)	47
2.2.1.- Modelo de Esfuerzo-Recompensa (Ivancevich & Matteson en 1989)	50
2.2.2.- Modelo del Síndrome del Estrés o Síndrome de Adaptación General	50
2.2.3.-Modelo de Afrontamiento de Lazarus	51
2.2.4.- Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT)	51
2.2.5.- Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist	52

2.2.6.- Variables para Cuantificar el Estrés Laboral	53
2.2.7.- Análisis de los Modelos (Tabla integradora)	53
CAPÍTULO III. Tipificación del Universo de Estudio.	
3.1.- Antecedentes de la Banca en México	55
3.2.- Sistema Financiero Mexicano	57
3.3.- El Sector Bancario	61
3.4.- Breve Historia del Grupo Financiero “El Banco”	63
3.5.- “El Banco” a Nivel Mundial	64
3.6.- “El Banco” en México	66
3.7.- Valores, Marca y Principios Clave del Negocio	67
3.8.- Organigrama General	68
3.9.- Responsabilidad Social Corporativa	69
3.2.1.- Dimensión Social	69
3.2.2.- Dimensión Ambiental	70
3.2.3.- Historia de la Banca Telefónica	70
3.2.4.- Contact Center MX & LAM	72
3.2.5.- Misión y Visión	72
3.2.6.- Políticas de contratación laboral del banco para trabajar en México	73
3.2.7.- Política de Calidad y Objetivos de Calidad	74
3.2.8.- Organigrama Contact Center	75
3.2.9.- Áreas que conforman el Contact Center	75
3.3.1.- Características del Sujeto de Estudio	77
3.3.2.- Proceso de Servicio de Atención al Cliente	78
CAPÍTULO IV. Método de Investigación.	
4.1.- Problemática Actual del Estrés Laboral	80
4.2.- Manifestaciones del Problema del Estrés Laboral	80
4.3.- Hipótesis	81
4.4.- Estudio	81
4.5.- Objetivo General	81
4.6.- Objetivos Específicos	81
4.7.- Preguntas de Investigación	81
4.8.- Justificación de la Investigación	82
4.9.- Modelos Seleccionados	83
4.2.1.- Operacionalización de Variables	84
4.2.2.- Instrumento	85
4.2.3.- Preguntas del Instrumento Operacionalizado	88
4.2.4.- Proceso de Investigación	89
CAPÍTULO V. Trabajo de Campo y Resultados	
5.1.- Trabajo de Campo	90
5.2.- Propuesta de Instrumento Inicial	93
5.3.- Propuesta de Instrumento Final	93
5.4.- Instrumento Codificado	94
5.5.- Cuestionario Final para Aplicar en Muestra	95
5.6.- Recolección de Datos	96
5.7.- Método de Resultados de Dos Mitades	97
5.8.- Resultados y Limpiezas con el método SPSS	97
5.9.- Índice de Confiabilidad Alpha de Cronbach	100

CAPÍTULO VI. Análisis de los Resultados

6.1.- Datos Estadísticos	101
6.2.- Análisis Estadísticos a partir de los Datos Sociodemográficos	102
6.3.- Análisis Estadístico a partir de las Variables e Indicadores del Instrumento Propuesto (IPT)	113

Conclusiones	115
---------------------	-----

Bibliografía	120
---------------------	-----

Anexos

Anexo 1.- Instrumento Codificado	128
Anexo 2.- Cuestionario Aplicado en los Sujetos de Estudio	129
Anexo 3.- Recogida de Datos	130
Anexo 4.- Método Estadístico de Dos Mitades	131
Anexo 5.- Método Estadístico SPSS	132
Anexo 6.- Instrumento Modificado después de haber realizado las Limpias	144
Anexo 7.- Cuestionario Modificado después de haber realizado las Limpias	145

Índice de Tablas

1.1.- Trastornos Relacionados con el Estrés	29
1.2.- Diez principales motivos de consulta en el Departamento de Salud Mental del Hospital General de México	32
1.3.- Nivel de Estrés en determinadas Profesiones	35
2.1.- Instrumentos de Medida del Estrés Laboral	42
2.2.- Modelo Integrador del Estrés Laboral	47
2.3.- Modelo de Relación Desempeño y Estrés	47
2.4.- Modelo Esfuerzo Recompensa	50
2.5.- Modelo Síndrome de Adaptación Gral. (GAS)	50
2.6.- Modelo de Afrontamiento de Lazarus	51
2.7.- Modelo de Siegrist	53
2.8.- Tabla Integradora de los Modelos Encontrados	54
3.1.- Funciones del Banco de México	62
3.2.- En México 4º lugar en Generar Ingresos a Nivel Global	66
3.3.- Utilidades, Capital, Personal y Clientes en México	68
4.1.- Instrumento Aplicado	85
5.1.- Propuesta del Instrumento Inicial	93
5.2.- Instrumento Final	94
6.1.- Niveles de Estrés en Relación a Límites Superiores e Inferiores	101
6.2.- Nivel de Estrés en Porcentajes (%)	102
6.3.- Nivel de Estrés Promedio por Género	103
6.4.- Nivel de Estrés Promedio en relación a la Edad	104
6.5.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Estado Civil	105
6.6.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Grado de Estudios	106
6.7.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Turno de Trabajo	108
6.8.- Nivel de Estrés Promedio en relación a la Edad y Estado Civil	109
6.9.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Sexo y al Estado Civil	110
6.10.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Género, Turno y Horas de Trabajo	111
6.11.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Género y Escolaridad	112

Índice de Figuras

2.1.- Modelo de Evitación del Trabajo	46
2.2.- Modelo Integrador del Estrés Laboral (utiliza 4 métodos)	48
2.3.- Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT)	52
3.1.- El Banco en la línea del Tiempo	63
3.2.- Datos y Cifras a Nivel Mundial	64
3.3.- Premio otorgados al Banco a estudio a Nivel Mundial	65
3.4.- Presencia del Banco a Estudio en Latinoamérica	65
3.5.- Valores, Marcas y Principios clave del Banco	67
3.6.- Subsidiarias del Banco	68
3.7.- Responsabilidad Social a Nivel Mundial	69
3.8.- Dimensión Social del Banco	69
3.9.- Dimensión Ambiental del Banco	70
3.10.- Operadoras Atendiendo Llamadas de Clientes	71
3.11.- Misión y Visión del Banco	72
3.12.- Organigrama Contact Center MX & LAM	75
3.13.- Servicios Empresariales del Banco	76
3.14.- Centro de Atención Premier y Centro Especializado en Inglés	76
3.15.- Características del Sujeto de Estudio	78
4.1.- Modelo Indicador de Presión en el Trabajo (IPT)	83
4.2.- Modelo de Siegrist	84
4.3.- Operacionalización de Variables	84
4.4.- Preguntas del Instrumento operacionalizado (Fuentes de Presión)	88
4.5.- Preguntas del Instrumento Operacionalizado (Manifestaciones del Estrés)	88
4.6.- Preguntas Sociodemográficas	89
4.7.- Proceso de Investigación	89
5.1.- Preguntas Sociodemográficas	93

Índice de Gráficas

6.1.- Nivel de estrés	102
6.2.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Género	103
6.3.- Nivel de Estrés Promedio en relación la Edad	104
6.4.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Estado Civil	105
6.5.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Grado de Estudios	106
6.6.- Nivel de Estrés Promedio en relación al Turno de Trabajo	107
6.7.- Fuentes de Presión a Nivel Organizacional	113
6.8.- Fuentes de Presión a Nivel Personal	113
6.9.- Manifestaciones del Estrés a Nivel Organizacional	114
6.10.- Manifestaciones del Estrés a Nivel Personal	114

RESUMEN

El estrés laboral está siendo cada vez más visualizado como un problema de salud a opinión de los expertos, sobre un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra amenazada. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar descuidos en el trabajo. Los empresarios obtendrán una menor productividad, la reducción de beneficios y unos elevados índices de rotación de plantillas. En cuanto a los gobiernos, esta epidemia se traduce en un aumento de los costos de la asistencia sanitaria y una disminución de la renta nacional. Las condiciones de trabajo provocan alteraciones en la salud. El trabajo industrial ha generado una problemática compleja que alude no sólo a la salud física sino también a la mental, cuya preocupación en el medio laboral, ha llevado a los estudiosos a indagar concretamente los efectos nocivos y adversos que emergen del propio proceso productivo.

La problemática observada en consecuencia requiere de un enunciado que dé cuenta de la propia complejidad que se observa con las profundas transformaciones que ha traído la industrialización y más adelante los procesos de cambio tecnológicos, vividos en el siglo XX., mismos que han exigido a los trabajadores y a la sociedad en su conjunto, sucesivos ajustes a las nuevas realidades económicas, tecnológicas y socioculturales. Por tal razón el problema a resolver en esta investigación es que se desconocen las variables que provoca el estrés en empleados del área de Servicios Financieros de un banco

Es en este contexto que se realiza el presente trabajo buscando brindar una visión sobre el tema y un instrumento para coadyuvar a su resolución resaltando la importancia de este estudio en el ámbito de las empresas de servicios en nuestro país, las cuales representan un número altamente significativo. De esta forma se presenta una investigación de tipo descriptiva – explicativa que permita analizar e inferir sobre el tema del estrés laboral.

Como resultado de esta investigación con el modelo Indicador de Presión en el Trabajo se pudo cuantificar el nivel de estrés en los empleados de esta área de servicios, y tomando en cuenta los resultados sociodemográficos se pudo constatar dónde, cómo y a quién se le genera mayor o menor estrés en los empleados de esta área, ya que dicho modelo nos permite cuantificar cuanto estrés hay en forma independiente, a fin de solucionar lo anterior se establece el siguiente objetivo general; que es el de identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco.

Con la aplicación de este modelo de Indicador de Presión en el Trabajo podrán determinar los directivos mejores políticas institucionales que permitan obtener una mayor productividad en los trabajadores de esta área, para el logro de resultados que pretende la empresa alcanzar y no se conviertan en un costo.

ABSTRACT

Work stress increasingly is being viewed as a health problem for expert opinion on a study by the International Labor Organization shows that mental health at work is threatened. Employees burnout, anxiety, low mood and stress factors can cause carelessness at work. Entrepreneurs get lower productivity, reduced profits and high turnover rates of templates. As for governments, this epidemic results in increased health care costs and a decline in national income. Working conditions cause changes in health. Industrial work has generated a complex problem that refers not only to physical health but also mental, whose concern in the workplace has led scholars to specifically investigate the harmful and adverse effects that emerge from the production process.

The problems observed in consequence of a statement required to account for the complexity itself is observed with the profound changes brought industrialization and later processes of technological change, lived in the twentieth century., Same which have required workers and society as a whole, successive adjustments to new economic, technological and socio-cultural realities. For this reason, the problem be solved in this research is to understand the variables that cause stress in employees in the area of financial services from a bank.

It is in this context that the present work by seeking to provide insight on the subject and a tool to contribute to its resolution by highlighting the importance of this study in the field of service companies in our country, representing a highly significant number. Explanatory order to analyze and infer about job stress - This research presents descriptive.

As a result of this research with Pressure Gauge model at work could quantify the level of stress in employees of the service area, and taking into account socio-demographic results it was found where, how and to whom it generates greater or less stress on employees in this area, as this model allows us to quantify how much stress there independently, in order to solve the above, the following general objective set; which is to identify the variables that cause stress in employees in the area of financial services from a bank.

With the application of this model, Pressure Gauge at Work may determine the best management institutional policies that enable greater productivity among workers in this area to achieve results sought by the company achieve and not become a cost.

GLOSARIO

Alpha de Cronbach	En psicometría, el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951, aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de Hoyt (1941) y de Guttman (1945).
Ambigüedad	Del latín (<i>ambigūus</i>), Que puede entenderse de varios modos o admitir distintas interpretaciones y dar, por consiguiente, motivo a dudas, incertidumbre o confusión. Que no define claramente sus actitudes u opiniones. Incierto, dudoso. (<i>Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007</i>).
Baremación	Es una Escala que se emplea para evaluar los elementos o características de un conjunto de personas o cosas. (<i>Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007</i>).
Distrés o Estrés negativo	Es la inadecuada activación psicofisiológica que conduce al fracaso. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal. (<i>Fernández, 2008</i>).
Eustrés o Estrés positivo	Es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control. Por tanto es adaptativo y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar. (<i>Fernández, 2008</i>).
Estresores	Podemos definir como estresores cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano. (<i>Selye, 1956</i>).
Indicador	Un indicador se define como una medición cuantitativa de variables o condiciones determinadas, a través de los cuales es posible entender o explicar una realidad o un fenómeno en particular y su evolución en el tiempo, de donde se reconoce que los procesos y sus relaciones son cambiantes en el tiempo y que es posible observarlos y determinar su evolución. Es prudente aceptar que una misma variable puede presentar uno o más indicadores, correspondiéndole al investigador proceder con sumo cuidado en la identificación de éste o éstos, ya que constituyen elementos que están directamente vinculados con la hipótesis. El indicador tiene como objetivo evaluar el impacto de la inversión sobre su contribución al desarrollo, en términos de mejoramiento de la calidad de vida de una población. (<i>Sampieri, Fernández, & Baptista, 2006</i>).
Instrumento	Son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos, y extraer de ellos la información: formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información, sobre un problema o fenómeno determinado. Cuestionario, termómetro, escalas. (<i>Ferrer, 2010</i>).
Ítem	El término ítem se utiliza en evaluación para referirse a una pregunta en una prueba de corrección objetiva. En muchas ocasiones, en español, el término <i>ítem</i> puede utilizarse indistintamente como sinónimo de <i>pregunta</i> . Una tarea o ejercicio de evaluación puede incluir uno o más ítems. Se pueden clasificar los ítems con referencia al tipo de respuesta que deberá dar el estudiante para resolverlos, y así, tenemos <i>Ítem</i> de respuesta abierta e <i>Ítem</i> de respuesta cerrada, según el candidato deba producir una respuesta, o bien marcar una alternativa o seleccionar una opción entre las que se le proponen. (<i>Bachman, 1990</i>).

Operacionalización	<p>Definir y operacionalizar las variables es una de las tareas más difíciles del proceso de investigación, es un momento de gran importancia pues tendrá repercusiones en todos los momentos siguientes, es hacerlas tangibles, operativas, medibles o por lo menos registrables en la realidad.</p> <p>La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, su función básica es precisar al máximo el significado que se le otorga a una variable en un determinado estudio, también debemos entender el proceso como una forma de explicar cómo se miden las variables que se han seleccionado.</p> <p>Las variables deben ser descompuestas en dimensiones y estas a su vez traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición. <i>(Pinto, Flores, Córdoba, & Tudares, 2011).</i></p>
Resiliencia	<p>Es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive, ser transformados por ellas. Pudiendo regresar a su estado original una vez que la perturbación ha cesado. <i>(Grotberg, 1995).</i></p>
Síndrome Burnout	<p>Es un tipo de estrés laboral conocido como crónico y es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. Este síndrome es mencionado brevemente en la Clasificación internacional de enfermedades bajo el código Z 73.0,3 pero dentro del apartado asociado a "problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida". <i>(Kyriacou & Sutcliffe 1978).</i></p>
Subvariables	<p>Las subvariables son líneas de reflexión o temas que facilitan observar la variación específica de las variables.</p> <p>Cada subvariable contiene indicadores, que son las categorías que tienen como objetivo primordial "medir", observar, determinar o evaluar el estado o comportamiento particular o específico de una variable, con mayor detalle que las subvariables. <i>(Ferrer, 2010).</i></p>
Tropicalización	<p>Este concepto es muy profundo porque no se puede tomar como un plagio, sino es una manera de adecuar variables sociales, políticas, psicológicas con respecto a una cultura, es decir que pasamos de cultura A cultura B, adecuando lo que en un principio estuvo en el primer extremo. Por ejemplo: "Las famosas galletas chinas de la suerte, se pueden aplicar a empanadas mexicanas..." de esta forma tomamos un concepto de toda una cultura y lo terminamos adecuando a una región totalmente distinta. <i>(Leitón 2009).</i></p>
Variables	<p>Es la característica, propiedad o atributo de personas o cosas y que varían de un sujeto a otro y en un mismo sujeto en diferentes momentos. Es una cosa que varía y ésta variación es susceptible de medirse. <i>(Apolaya, 2014).</i></p>

INTRODUCCIÓN

Las empresas mexicanas viven una época de grandes cambios con ritmos de vida acelerados, gran competencia y mayor demanda de especialización, lo que orilla a una permanente reformulación de objetivos, metas y estrategias, así como a una dinámica toma de decisiones. Este escenario exige a los ejecutivos mayor autonomía, flexibilidad, iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones diversas, ya que las contrariedades y exigencias que cotidianamente deben enfrentar los someten al estrés y sus posibles consecuencias negativas. Los ejecutivos se caracterizan por ocupar posiciones jerárquicas bien pagadas, que les proporcionen poder y prestigio, por lo cual sus decisiones tienen consecuencias significativas para ellos mismos, los accionistas, los empleados y la comunidad y el país. Tales decisiones están orientadas a incrementar la efectividad organizacional, muchas veces a costa del bienestar humano.

De lo anterior surge la necesidad de investigar a los ejecutivos mexicanos, ya que hasta el momento, no se detectan estudios similares en el contexto nacional. Estas personas enfrentan luchas permanentes para cumplir con las metas y objetivos de la empresa, lo cual los lleva a vivir bajo tensión interna y tomar decisiones de peso en condiciones de incertidumbre, las que pueden repercutir en el ambiente de la propia organización y quizá hasta en el nivel de desempleo del país.

La necesidad de realizar esta investigación se hace más apremiante para conocer las variables que provocan el estrés en los empleados del área de servicios financieros del banco, y determinar a través de un modelo, las variables para su cuantificación y así establecer el estrés a que están expuestos, a fin de establecer estrategias para su atenuación. Esta investigación se enfocará en el personal ejecutivo, por lo que el problema a resolver es conocer las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco y con el objetivo general de identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco. Y con base en lo anterior a estructura de este estudio, parte de una idea donde se identifica un problema existente y real, por lo que se fija un objetivo general estableciendo ciertos objetivos específicos que servirán para alcanzar nuestro objetivo general, y a partir de estos datos que servirán de base para iniciar dicha investigación a través de una suposición, se trabajarán con variables donde dichas variables se tendrán que adecuar al objeto y sujeto de estudio haciendo una operacionalización de estas mismas, seleccionando un instrumento que se adecue a nuestro estudio, el cual se aplicará de acuerdo a la tipificación del universo, se recogerán dichos datos para después sistematizarlos y con lo cual se obtendrá un resultado, el cual se analizará y se podrá dar una conclusión de dicha investigación. Por lo que dentro de la investigación se encontraron modelos utilizados en colectivos de psicología, enfermería, docencia, en empresas privadas extranjeras y uno para ejecutivos en una empresa mexicana, sin embargo existen muchos estudios al respecto sobre el fenómeno del estrés con diferentes tópicos, sin embargo se hizo una selección de los mismos de acuerdo al modelo que más se apega al objeto de estudio y se tropicalizó en base al sujeto de estudio, se realizó

una operacionalización de las variables y finalmente en la investigación se utilizó un instrumento que ~~consta~~ de 28 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud, las cuales se valoran con una escala tipo Likert, utilizando cinco intervalos, teniendo una sola variable (*Estrés Laboral*) y dos subvariables (*1.- Fuentes de Presión* y *2.- Manifestaciones del Estrés*), ambas subvariables se dividen a nivel organizacional y a nivel personal.

La primera subvariable a nivel organizacional consta de tres indicadores (*Carga de Trabajo, Reconocimiento y Clima Organizacional*), a nivel personal se utilizaron dos indicadores (*Responsabilidad Personal y Relaciones Personales*) y la segunda variable a nivel organizacional se conformó ~~consta~~ de cuatro indicadores (*Satisfacción Laboral, Satisfacción Organizacional, Seguridad Laboral y Compromiso Organizacional*), mientras que a nivel personal se usaron cinco indicadores (*Salud Mental, Resiliencia, Confianza en uno mismo, Síntomas Físicos y Nivel de Energía*).

Este Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo de Williams & Cooper, fue aplicado en 2008 en un estudio sobre el estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas bajo un enfoque de desarrollo humano organizacional. Y a pesar de haber tenido una confiabilidad muy baja en el estudio antes mencionado, se utilizó y se realizó una adecuación al sujeto de estudio como anteriormente se ha mencionado, ya que este modelo se apega al contexto de la investigación, el cual presenta cuantificar el estrés en los empleados del área de servicios financieros de "*el banco*".

La investigación utilizó un método descriptivo explicativo y el objetivo de este estudio es trascendente, ya que podremos determinar las variables que ocasionan estrés en los empleados del área de servicios de "*el banco*", a través de este estudio se cuantifico el estrés, conociendo de igual forma si se trata de un estrés positivo (*eustrés*) o un estrés negativo (*distrés*). Lo anterior permitirá a la empresa tomar acciones que permitan afrontar un estrés negativo y en caso de un estrés positivo buscar un mayor incremento en el aprovechamiento y rendimiento de las funciones asignadas en el trabajo, fomentando la productividad, la motivación y la recompensa.

El producto obtenido permitirá a la empresa como se menciona anteriormente tener un mejor y mayor conocimiento de sus empleados en esta área, y así obtener lo mejor de su personal en esta sección tan importante, quizá busquen formas de afrontamiento a este fenómeno o sacar el mayor de los provechos para la obtención de las metas fijadas por esta área. Ya que si bien es una sección importante y delicada en la empresa, por el contacto directo con los clientes, el espíritu de servicio, la calidad en la atención, la información de sus diversos servicios financieros y la resolución de problemas será de vital importancia para mantener el servicio en el gusto del público, pues esta organización internacional es una empresa líder en el área de servicios financieros en México y en el mundo.

ESTUDIO DEL ESTRES

En este capítulo se considera importante abordar el estrés desde sus orígenes, consecuencias y desarrollo, así como la tipología de dicho fenómeno, en particular del estrés laboral, como a continuación se presenta. Esta parte presenta los siguientes temas: Antecedentes históricos, diferentes enfoques, el enfoque de la escuela filosófica de la administración, el capital humano, el desgaste del capital humano desde un enfoque administrativo, el estrés en el ambiente laboral, los estresores, la fisiología del estrés, conducta tipo A, calidad de vida en el trabajo, la organización, la evitación del trabajo, higiene y seguridad en las organizaciones, consecuencias del estrés, organismos que regulan, factores psicosociales, epidemiología y costes, cultura institucional y medios para gestionar el estrés laboral.

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". (Slipak, 1991)

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Jonge, Ybema & Wolf, 1998). Precursor de este tipo de investigación es el trabajo clásico *'El soldado americano'* el cual es un amplio estudio, que se llevó a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial, el cual mostró, entre otras cosas, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicosomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés. (Stouffer, Suchman, De Vinney, Star & Williams, 1949).

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la Investigación Social de la Universidad de Michigan (French & Khan, 1962). El Influyente libro estrés Organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Los conceptos que fueron introducidos en este libro, particularmente la ambigüedad y los diferentes tipos de conflictos de rol, han tenido una profunda influencia en la investigación

sobre estrés ocupacional (Khan, Wolf, Quinn, Snoeck & Rosenthal, 1964). La investigación desarrollada en la década de los 60's, estaba particularmente interesada por los factores de riesgo ligados al estrés, tales como la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol (Khan *et al.*, 1964). Los mencionados riesgos psicosociales probaron estar conectados con varios problemas de salud, tales como problemas cardiovasculares y desórdenes psicológicos (Katz & Khan, 1966). Como consecuencia el estudio del interés creció rápida y paralelamente al interés por la salud mental en Norte América.

En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser, (1965) sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Autores como Khan *et al.*, (1964) y Kornhauser, (1965) sólo estaban interesados por la salud mental, a principios de los setenta, en cambio otros como French & Kaplan (1970), asociaron en sus investigaciones el estrés ocupacional con la enfermedad cardiovascular. (Frankenhauser *et al.*, 1971) comenzaron un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos. Incluso a mediados de los cincuenta, los cardiólogos Friedman y Roseman estaban ya trabajando en su investigación sobre el tipo A de conducta, siendo este un patrón de conducta caracterizado, por un alto grado de implicación en el trabajo, que se encontró que iba acompañado por un incremento en el riesgo de enfermedad cardiovascular (Friedman & Roseman, 1974). Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular.

La llamada tradición del rediseño del puesto fue emergido durante los sesenta y los setenta, con el propósito de paliar los problemas motivacionales de los trabajadores, especialmente de aquellos que desempeñaban su actividad en el sector industrial. Desde esta aproximación, se planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño (Turner & Lawrence, 1956; Hackman & Lawler, 1971; Hackman & Oldham, 1976). En este sentido, y de entre las diversas características del puesto, se le concedía un papel fundamental a la autonomía. Aspecto este que también se reflejó en la voluminosa investigación sobre el control en el puesto, convirtiéndose en un área de atención principal en el ámbito de la psicología del trabajo y la salud (De Jonge, 1995; Johnson, 1996; Sauter, Hurrell & Cooper, 1989).

Como señalan De Jonge & Kompier (1997), fueron especialmente estos dos movimientos, la tradición del diseño del puesto y el trabajo desarrollado en la Universidad de Michigan, los que dieron un giro a la investigación, dando lugar al desarrollo de varios modelos teóricos. Modelos que permitieron a los investigadores incorporar y estudiar sistemáticamente cuestiones de notable relevancia práctica. No obstante, estas líneas de investigación no fueron integradas hasta los años setenta. Hasta esa fecha, la atención de los investigadores se focalizaba o bien

en estresores específicos del puesto o en la autonomía (Karasek, 1979). Fue el modelo de demandas control desarrollado por Karasek en 1979, el que proporcionó un esquema teórico para combinar los focos mencionados arriba, y analizar el efecto de las características psicosociales del trabajo (Karasek, 1979; Söderfeldt, Muntaner, O' Campo, Warg & Ohlson, 1996) sobre la salud de los trabajadores.

A principios de los ochenta la atención científica dedicada al estrés ocupacional se incrementó bruscamente. Si durante los años 70 aparecieron menos de 50 artículos por año relacionados con el estrés ocupacional, desde 1981 el número de artículos sobre esta materia creció rápida y progresivamente, llegando hasta casi 200 por año. No sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional en los ochenta, sino que también los gobiernos y las organizaciones internacionales se hicieron eco de la importancia de esta materia. Por ejemplo, la comunidad europea puso en marcha un proyecto de investigación interesado por la adaptación del ser humano al estrés. Desde ese momento, la investigación sobre el estrés ocupacional ha recibido una atención constante desde diversas organizaciones internacionales. En 1991, se celebró una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud (OIT), la Comunidad Económica Europea (CEE), la Oficina Internacional del Trabajo y el Instituto Estadounidense para la Salud y la Seguridad Ocupacional (Organización Mundial de la Salud, 1991), sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema. Más recientemente, este interés gubernamental por un ambiente de trabajo saludable y la salud mental, se ha plasmado en la Directiva Marco de Acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo (1995-2000) de la Unión Europea (89/391/CEE) y en España, en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de fecha 10 de noviembre de 1995, decretada por Juan Carlos I Rey de España (Ley 31/1995, BOE núm. 269), Boletín Oficial de España (BOE). En ambas, se destaca la importancia de tomar consideración los riesgos psicosociales del trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral.

Como ya se ha señalado anteriormente, los cambios acaecidos en el entorno, estructura y naturaleza del trabajo, han llevado, a juicio de algunos autores a que la experiencia del estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores. Una experiencia, que expresada bajo la forma de la disfunción psicológica, supone notables costes para la empresa y trabajador. Diversos desarrollos importantes están cambiando la cara del moderno cuidado de la salud y son numerosos los intentos realizados con el objeto de comprender mejor las particulares relaciones entre los riesgos físicos y psicosociales relacionados con el puesto y la salud del empleado. Sin embargo, y como se señalaba anteriormente, la palabra estrés ha sido definida en tantos sentidos, que resulta necesario prestar una especial atención al concepto de estrés y los diversos significados que ha ido adquiriendo a lo largo del tiempo. (De Jonge, 1995; Dollard, 1997; Southon & Braithwaite, 1998).

Definir el estrés es una cuestión muy compleja y ha sido sujeta a múltiples análisis entre diferentes expertos de muy diversas áreas, a continuación mencionamos algunos conceptos establecidos por diversos autores:

- a) Papalia, menciona "el estrés es la reacción fisiológica y psicológica del organismo a las demandas hechas sobre él"; el estrés es una parte inevitable de la vida de cada uno. "Algo de estrés es esencial, y realmente vigorizante". Como dijo Selye "la falta completa de estrés es la muerte". Sin embargo demasiado estrés resulta dañino por lo que está llegando a considerarse a este como factor de agravación de enfermedades tales como la hipertensión, cardiopatías y las úlceras. (Papalia, 1988, 417).
- b) "El estrés es una tensión orgánica o mental producida por estímulos físicos, químicos o emocionales. La potencia y duración de esta tensión es variable y quizá dependa del tipo de estresante presente". (Greenspan, 1993, 50).
- c) Estrés implica la interacción del organismo con el medio ambiente. En nuestro caso, el organismo es el humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas (como el calor, ruido, contaminación) Lazarus, 199; Appley & Trumbull, 1967; Weitz, 1970; Selye, 1974 y Cox, 1978 citados en Ivancevich (1989, 2023) definen al estrés basado en estímulos y respuestas.
- d) El estrés ocupacional se puede definir como "la condición en la que algún factor o una combinación de factores en el trabajo interactúan con el trabajador para alterar su homeostasis psicológica o fisiológica" Margolis & Kroes citados en Zimbardo, (1988, 384).
- e) "El estrés del trabajo puede definirse como la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores" (Ramos, 2001, 86).

En esta investigación adoptaremos el de Ramos para el desarrollo de la investigación.

En realidad el estrés tiene dos grupos: el eustrés y el distrés. El eustrés: ejerce en el organismo una función protectora y pertenece a sus "fuerzas auto protectoras". Si sufre un desarreglo, se desarrolla el distrés "este es enemigo de todo el mundo" (Troch, 1982, 27).

Los investigadores opinan que la pregunta *¿eustrés o distrés?* Debe ser respondida de acuerdo con la dosis del estrés. "demasiado no es bueno, demasiado poco tampoco es conveniente, pero de vez en cuando, en la dosis adecuada, es estupendo el estrés". Pero si el organismo es activado constantemente o se encuentra bajo una carga constante más o menos pesada, se acomoda a ella con una mutación del conjunto de su situación fisiológica y esto puede llevar a numerosos daños patológicos y, en determinadas circunstancias, a la muerte del individuo.(Levi citado en Troch, 1982, 27).

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a la demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante. Tal como se presenta a continuación. (Seas, 2002).

Por lo que es necesario abordar los distintos tipos de enfoques que se le da a este fenómeno, ya que ello nos permitirá entender algunos puntos de vista en este estudio y que a continuación se mencionan.

1.2.- DISTINTOS ENFOQUES EN EL ESTUDIO DEL ESTRÉS.

Pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes. Esos tres formas o maneras son: la aproximación del estímulo, la de la respuesta y la mediacional o transaccional. (Cooper & Payne, 1988; Crandall & Perrewé, 1995; Elliot & Eisendorfer, 1982; Khan & Byosiére; 1992; Kasl, 1987; Lazarus, 1993; Semmer, 1996). Algunos autores como Cox & Macay (1981) añaden una cuarta aproximación: aquella que conceptualiza el estrés como percepción, considerando que dicha experiencia surge de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas (Lazarus, 1996).

Sin embargo, el estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores (Seas, 2002). De la anterior consideración se ocupan los epígrafes que figuran a continuación.

El estrés como estímulo.

Muchas teorías conciben el estrés en términos de estímulo, de una carga externa o demanda, un evento o situación que afecta al individuo y que es potencialmente dañino o perjudicial. Appley & Trumbull (1967), lo definen como situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas. Este uso del término puede ser encontrado ya en el siglo XIV (Lazarus, 1993). Khan (1985) y Khan & Byosiére (1992), observaron que esta visión del estrés era similar al cómo era definido desde la física y la ingeniería: cualquier fuerza o presión externa sobre un objeto. Así, Khan (1985) señala que el término estrés hace referencia a las fuerzas externas o condiciones que se supone tienen, o han mostrado tener, posibles efectos negativos sobre el organismo. En este contexto, Kasl (1987) distinguió entre estímulos objetivos y

subjetivos, acercándose de este modo a la definición transaccional del estrés. Los estímulos objetivos son especialmente relevantes para la epidemiología ocupacional y se refieren a las condiciones ambientales objetivas, mientras que los subjetivos pueden ser definidos como las percepciones subjetivas o evaluaciones de las condiciones ambientales objetivas. No obstante, y como señalan entre otros autores como Buunk *et al.*, (1998), en general, un evento o una situación potencialmente estresante no se denomina estrés sino estresor.

- a) **En los grandes acontecimientos.-** Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrollables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirán cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. En esta línea se han llevado a cabo investigaciones sobre las reacciones entre cantidad de estrés y salud (por ejemplo, cuántos estresores han sufrido las personas que enferman). (Seas, 2002).
- b) **En los pequeños contratiempos.-** En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales) como estímulos estresores (Hassles, 1986).
- c) **En los estímulos permanentes.-** Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación, etc. (Seas, 2002).
- d) **Como respuesta.-** Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o equilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes. (Vindel, 2002).

Desde diversas teorías y definiciones, el estrés es considerado como una respuesta psicológica o fisiológica del organismo a alguna clase de amenaza externa. La teoría de Selye (1956, 1978) constituiría el mejor ejemplo de esta aproximación. En este sentido, y como ya se ha señalado anteriormente, para este autor el estrés puede ser causado por una variedad de factores, y es una reacción no específica del organismo a una amenaza externa. El individuo intenta defenderse de tal amenaza por medio de un complejo de reacciones fisiológicas, que el autor denominó Síndrome de Adaptación General (GAS), que es posible identificar tres fases o estados. El primero es la reacción de alarma, donde

el organismo se moviliza por medio de cambios fisiológicos y hormonales para auto protegerse de la amenaza. Si el estresor se prolonga en el tiempo y existe la posibilidad de que pueda ser contrarrestado o neutralizado, comienza el estado de resistencia. Es este el período de adaptación óptima, donde el organismo ha activado los sistemas más adecuados para vencer la amenaza específica planteada por el estresor. Si la exposición al estresor continua, la energía de adaptación del organismo comienza a agotarse, y así se pone en marcha la etapa final de este proceso, denominada por el autor de agotamiento. Cuanto más a menudo se active el GAS, más negativas serán para el individuo las consecuencias en términos de fatiga, enfermedad y envejecimiento (Ivancevich & Matteson, 1980).

Sin embargo, la investigación en torno a la aportación de Selye, ha puesto de manifiesto que no se sostiene la idea de que eventos estresantes diferentes pongan en marcha el mismo patrón general de respuesta. Dependiendo de la naturaleza e interpretación de los estímulos y de la emoción que es experimentada, pueden tener lugar diferentes reacciones fisiológicas y hormonales (Hamberger & Lohr, 1984; Lazarus, 1993). Summers, De Cotiis & De Nisi (1995), por su parte definen el estrés como un sentimiento claramente desagradable que una persona experimenta cuando es forzada a desviarse de los patrones normales o deseados de funcionamiento. En cambio Matteson & Ivancevich (1987), definen el estrés como "una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona".

- e) **Como interacción o transaccional.**- En último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación *estresora* que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus, que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas. (Seas, 2002).

La conceptualización transaccional del estrés como se mencionó en el párrafo anterior (Lazarus, 1985, 1993, 1999) centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. El aspecto central de esta aproximación es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos. En su primer trabajo, Lazarus, (1968)

encontró tales diferencias individuales en la respuesta a los estresores. Así, desde esa perspectiva se reconoce que los diversos estímulos tienen características distintas y que cada individuo tiene diferentes niveles de habilidad percibida para afrontar estos estímulos, diferentes percepciones de las demandas que tales estímulos suponen la importancia de afrontar dichas demandas (Beehr & Bhagat, 1985; McGrath, 1976).

Una ventaja importante de esta aproximación es que pone de manifiesto los procesos psicológicos que median los efectos de los estresores sobre el bienestar. Se coloca el fenómeno del estrés dentro de las cogniciones del individuo, lo que estimularía puntos de vista teóricos más refinados que aquellos que únicamente toman en consideración la naturaleza de los estresores o las reacciones a esos eventos. Los modelos transaccionales implican complejas relaciones entre las variables ambientales, las cogniciones individuales y los estresores en su relación con el bienestar. Estos modelos proponen que las variables individuales y sociales/organizacionales deberían ser estudiadas juntas para determinar la relación entre los estresores ocupacionales y el bienestar.

Sin embargo, la otra cara de la moneda es que la mayoría de los estudios que han empleado tal perspectiva se basan solamente en medidas de auto informe, tanto para los eventos estresantes como para las reacciones a esos eventos. Esto significa que, a menudo, la ocurrencia de un evento, su percepción y la reacción emocional del individuo a dicho evento, no son claramente distinguibles. Algo que lleva a que sea difícil realizar conclusiones en torno al orden causal de la asociación entre los factores situacionales y las reacciones individuales. No obstante, los modelos de estrés que sostienen un planteamiento interaccionista y transaccional (Ver capítulo II) son cada vez más relevantes (Peiró, 2001), de tal modo que en la actualidad son numerosas las definiciones del estrés desde esta perspectiva. Así, consideran que el estrés se origina a partir de situaciones de trabajo demandantes que son difíciles de controlar para la gente implicada (Karasek & Theorell, 1990; Landsbergis, Schurman, Israel, Schnall, Hugentobler, Cahill & Baker, 1993). De hecho, las modernas teorías del estrés generalmente son transaccionales en naturaleza (Cox, 1998; Caplan & Van Harrison, 1993; Edwards, 1991; Hobfoll, 1998).

Desde esta perspectiva, el estrés es visto como una continua transacción entre las demandas y limitaciones externas, apoyos, recursos internos y valores, en la cual el individuo se esfuerza para mantener la balanza en equilibrio (Cox & MacKay, 1981). El estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se toma en consideración tanto la situación ambiental, como la particular relación en la que se encuentra el individuo respecto de esa situación a lo largo del tiempo (Lazarus & Folkman, 1984). Definiciones destacables dentro de esta aproximación, son también la de (Caplan, Cobb, French, Van Harrison & Pinneau, 1975, 3), quienes definen el estrés como "cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo – ya sea demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades. El estrés también se refiere a un desajuste entre la persona y su ambiente". Por su parte, (McGrath, 1976) conceptualizó el estrés como el resultado de que las demandas ambientales excedan las capacidades y recursos de la

persona, bajo condiciones en las que las consecuencias de cumplir, o no cumplir, las demandas pueden producir una diferencia sustancial en recompensas o costes.

Por otro lado, es importante comprender el punto de vista de la escuela filosófica de la administración a fin de entender este fenómeno bajo el enfoque de la administración, por lo que es necesario retroceder en el tiempo y conocer a aquellos pensadores que propusieron una perspectiva filosófica de la administración y que se mencionan en el punto siguiente.

1.3.- EL ENFOQUE DE LA ESCUELA FILOSÓFICA DE LA ADMINISTRACIÓN.

Sheldon (1986), propuso una perspectiva filosófica de la administración que originalmente expuso en 1924, a fin de promover la sana administración y la práctica ética de los negocios. Sheldon manifiesta que el bienestar no puede fundamentarse en la fría contabilidad que se deriva de las utilidades y pérdidas financieras, pero si del servicio responsable que cada persona (trabajador o gerente) aporta a su organización y a la sociedad; de esta manera Sheldon crítica el punto de vista taylorista que asume que lo que sólo motiva al trabajador es el dinero, ya que ello menoscaba la naturaleza humana de la labor de la gerencia. Este autor rechaza la noción de que los incentivos económicos sean la principal causa que explica la conducta del trabajador. Sheldon 1986, (citado en Littlewood, 2009, 31).

Otro autor asociado con la escuela filosófica de la administración es Handy (2006), quien es más reconocido en Europa. Su postura sobre la sociedad comunitaria establece que el patrimonio fundamental de las empresas es la gente y la gente que maneja gente, por ello el término "empleado" es inapropiado. En consecuencia también es un precursor implícito del concepto de capital humano. Handy señala que las empresas estarán perdiendo el compromiso de los colaboradores a menos de que se desarrollen modelos sofisticados de organización, porque de no hacerlo la empresa se convertirá en una armadora de pactos donde nadie se sienta comprometido, este tipo de compromiso pudiera ser denominado como capital humano de tipo afectivo, necesario para mantener unidos a la organización y al personal. Handy 2006, (citado en Littlewood, 2009, 32).

Otro pensador que también contribuye en la cimentación del capital humano es McGregor y su teoría X e Y. su difundida teoría propone que el personal adoptará una actitud positiva y una postura madura, innovadora y productiva en función del estilo gerencial exhibido por el administrador o líder. McGregor afirma que el gerente tipo Y es determinante y también implícitamente sostiene que este estilo contribuye a la revaluación y desarrollo del capital humano. McGregor, 1960, (citado en Littlewood, 2009, 32).

Resumiendo, autores como Sheldon, Handy & McGregor han logrado que la administración considere otros activos, diferentes a los financieros, como factores fundamentales del capital: el desempeño y éxito organizacional dependen de manera crítica de la actitud y la calidad del

trabajo de su gente; por ello es conveniente incluir en los reportes organizacionales un apartado exclusivo para la medición y monitoreo del capital humano. Sheldon, Handy & McGregor (citados en Littlewood, 2009, 32).

A fin de entender la naturaleza del fenómeno y emprender posibles acciones preventivas y correctivas que se derivan del campo de la administración y el comportamiento organizacional, a continuación se presenta la importancia del capital humano frente al logro de objetivos organizacionales así como sus categorías del mismo.

1.4.- EL CAPITAL HUMANO VISTO DESDE LA ADMINISTRACIÓN.

El concepto de capital humano ha atraído la atención de administradores e investigadores y está aún en proceso de desarrollo e implementación. Representa una poderosa herramienta para los administradores inmersos en una economía competitiva, globalizada y el rápido cambio tecnológico.

El capital humano lo define Shultz (en Nafukho, Haiston & Brooks, 2004) como los conocimientos y habilidades que la gente adquiere mediante la educación y la capacitación, y es producto de una inversión deliberada que genera utilidades. Nafukho & Haiston (citados en Littlewood, 2009, 29).

Se trata de un enfoque gerencial que considera al personal como un factor estratégico que debe ser analizado, medido, desarrollado y evaluado. La medición involucra la cuantificación de la efectividad de procesos e intervenciones humanas, a partir de competencias, reemplazos, desempeño y retención de talento, así como indicadores relacionados con las actitudes hacia el trabajo, el clima laboral, la salud del personal y su capacidad para trabajar en equipo, responder al cambio y aprender. Nafukho, Haiston & Brooks (citados en Littlewood, 2009, 29).

De acuerdo a Huselid & Barnes (en Zula & Chermack, 2007), poco trabajo académico se ha llevado a cabo en relación a la gestión del capital humano; los profesionales de la administración, quienes están al frente de las organizaciones, tienen ventaja sobre los investigadores pues han reconocido la necesidad de alinear los activos intangibles con la estrategia y objetivos organizacionales y han implantado acciones acordes. Por otro lado, la investigación sobre el tema es reciente debido a que el concepto de capital humano nace en el campo de la economía a partir de la propuesta del economista Becker (1992), quien señala que el capital humano inicia con el supuesto de que el individuo es quien decide sobre su educación, capacitación, salud, habilidades y conocimientos, por lo que lo define como un tipo de inversión que el individuo realiza en su educación y que genera ingresos que igualan o superan los costos de ésta. Zula y Chermack (citados en Littlewood, 2009, 30).

De acuerdo a Becker (1993), son tres tipos de educación y capacitación los que contribuyen al capital humano: a) capacitación en el trabajo general y específico; b) educación escolar, y c) otro tipo de conocimiento. Con ello formula la teoría de capital humano, la cual sugiere que la educación, capacitación, desarrollo y el conocimiento tienen un impacto positivo en la productividad y el salario, lo que incide directamente en la administración del capital humano. Becker (citado en Littlewood, 2009. 30).

Es una responsabilidad del directivo invertir en sus empleados, medir el impacto de la capacitación y desarrollo, fomentar un clima organizacional favorable y retener al personal, auxiliándose de indicadores diversos como lo son la tasa de rotación de personal y la razón financiera retorno de la inversión (ROI).

Categorías del capital humano.

De acuerdo a Yeung & Berman (1997) las mediciones exitosas relacionadas con el capital humano se clasifican en tres categorías: a) desarrollo de capacidades organizacionales críticas, b) mejora de la satisfacción de los empleados y accionistas, y c) nuevos indicadores de capital humano. Nafukho et al (2004) aseveran que el campo del capital humano puede beneficiarse mediante la medición de los efectos que se derivan de la inversión en educación y capacitación. Sin embargo, es crítico que antes de medir la tasa de rotación de personal y la razón financiera retorno de la inversión (ROI) de la educación y capacitación, se desarrolle una adecuada metodología de planeación y cuestionarios de medición empíricamente validados. Nafukho (citado en Littlewood, 2009. 33).

Desgaste del capital humano.

El capital humano como otros tipos de capital, es dinámico y sufre fluctuaciones, y en algunos casos representa pérdida. La pérdida de capital humano tradicionalmente se mide de manera implícita mediante índices de ausentismo, puntualidad y rotación, enfermedad o incapacidad, jubilación y presentismo (Hemp, 2004); de acuerdo a Hemp, en el año 2000 en los Estados Unidos las organizaciones perdieron más de 35 mil millones de dólares por la enfermedad de depresión, y 47 mil millones de dólares por artritis, dolores de cabeza y de espalda, siendo el presentismo la primera causa (63%) y los gastos médicos y farmacéuticos la segunda (24%); el presentismo lo define Hemp como la baja de desempeño por problemas reales de salud. Hemp (citado en Littlewood, 2009. 34).

No obstante, escasean estudios o cuestionarios que midan y evalúen la pérdida del capital humano desde la perspectiva del conocimiento, la capacidad para enfrentar retos ambiguos y complejos, o actitudes y comportamientos como parte del estrés laboral, que también son fenómenos adversos a los objetivos organizacionales e íntimamente relacionados con prácticas gerenciales y ejecutivas, es por ello que se desprende la importancia del ambiente laboral el cual se muestra a continuación.

1.5.- EL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL.

No sólo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente, su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes. El estrés ocupacional prevalece en casi todos los casos de trabajo y está provocando alteraciones en la salud.

El trabajo industrial ha generado una problemática compleja que alude no sólo a la salud física, sino también a la mental, cuya preocupación en el medio laboral, ha llevado a los estudiosos a indagar concretamente los efectos nocivos y adversos que emergen del propio proceso productivo.

El problema en consecuencia, requiere de un enunciado que dé cuenta de la propia complejidad que se observa con las profundas transformaciones que ha traído la industrialización y más adelante los procesos de cambio tecnológicos vividos en el siglo XX, que han exigido a los trabajadores y a la sociedad en su conjunto, sucesivos ajustes a las nuevas realidades económicas, tecnológicas y socioculturales (Ramírez, 2001, 58).

El resultado es que los procesos industriales y el cambio tecnológico están generando importantes cambios en el patrón de desgaste de los trabajadores industriales y no industriales. Se identifican, en consecuencia, emergentes problemas de salud mental y/o emocional relacionados con condiciones de trabajo peligrosas, pero también con bajo esfuerzo, monotonía, aislamiento, cuya expresión está conformando una patología psicósomática y nerviosa que, en términos generales, se asume como estrés. (Laurell, 1989; Garduño, 1996; citados en Ramírez, 2001, 59).

La exposición a condiciones estresantes en el trabajo puede tener una influencia directa en la salud y seguridad de los trabajadores. Según la teoría propuesta por Selye, el cuerpo humano puede recuperar instantáneamente su capacidad de sortear el estrés. Por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo. A esto se le llama fatiga laboral, situación en que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía ante su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar sus metas (Keith, 1993, 560).

Las organizaciones necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral prematura y las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos de este problema. Algunas veces será posible modificar las partes de un trabajo que favorece a la fatiga laboral. En otros casos, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear mejor las situaciones laborales de estrés.

Un estudio permanente que lleva a cabo el National Institute of Mental Health (Instituto Nacional de Salud Mental), señala que las principales causas del estrés de los empleados se dividen de manera uniforme entre los factores organizacionales y el ambiente ajeno al trabajo. Esas causas de origen doble, muestran que los empleados pueden responder a estos estresores con un

estrés positivo (que los estimula) o con un estrés negativo (que disminuye sus esfuerzos). De modo que, pueden originarse consecuencias constructivas o destructivas tanto para la organización como para el individuo. Esos efectos pueden ser de corta duración y disminuir rápidamente, pero también pueden durar mucho tiempo. Así pues, para controlar el estrés, las organizaciones suelen comenzar por explorar las causas relacionadas con el trabajo (Keith, 1993).

Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, e incluso insolente para con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste. (Ivancevich, 1989).

“Los estudios muestran que las condiciones de trabajo estresantes están realmente asociadas con el ausentismo, incrementando las demoras y la intención de los trabajadores de abandonar su trabajo”. (Ramos, 2001, 87-88).

Una organización saludable se define como aquella que tiene bajos niveles de enfermedad, lesiones y discapacidad en su fuerza de trabajo y también por la competitividad en el mercado. Las investigaciones del Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional, (NIOSH) han identificado las características organizacionales asociadas, tanto en el trabajo saludable bajo en estrés, como los altos niveles de productividad. Los ejemplos de estas características incluyen las siguientes:

- Reconocimiento a los trabajadores por el buen desempeño laboral
- Oportunidades para el desarrollo de una carrera.
- Una cultura organizacional que valora el trabajo individual
- Acciones de la gerencia que son congruentes con los valores organizacionales (Ramos, 2001, 88).

Existe una amplia preocupación por prevenir y controlar el estrés ocupacional por estar atentando contra la salud del factor humano, siendo este el más importante dentro de la empresa.

Un informe titulado *Mental Health in the Workplace: Introduction* (Salud Mental en el lugar de Trabajo: Introducción), preparado por la (Organización Internacional del Trabajo) OIT, Menciona que, si bien los orígenes de la inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países estudiados en cuanto a prácticas laborales, ingresos y pautas de empleo, parece haber algunos elementos comunes que vinculan la alta incidencia del estrés, el cansancio y la depresión a los cambios que se están produciendo en el mercado de trabajo,

debido en parte a los efectos de la globalización económica. (OIT, 2001, 1). Cabe indicar que en este estudio no se encuentra contemplado México o algún otro país latinoamericano. Y en cuanto a los agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal se les denomina estresores, por lo que a continuación se hace mención de ellos.

1.6.- LOS ESTRESORES.

Los estresores del medio ambiente físico son lo que Poulton designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los obreros más que en ninguna otra, estos son: luz, ruido, temperatura, vibración y aire contaminado. (Citado en Ivancevich, 1989).

Mientras que otros autores mencionan que el estrés de los ejecutivos puede proceder de la presión por conseguir resultados financieros a corto plazo, o bien, por el temor de un intento de adquisición por otra compañía. Entre los estresores de la supervisión figura la presión por alcanzar cierto nivel de calidad y el servicio a clientes. Los trabajadores tienden a sufrir los estresores de un estatus bajo, de la escasez de recursos y de la demanda de un gran volumen de trabajo sin error.

Fontana (1995); Keith, (1991) e Ivancevich, (1989) identifican como los estresores más importantes: clima organizacional, características de la tarea, tecnología, influencia del liderazgo, políticas de turnos de trabajo, personal escaso, horas extras, salario, promoción escasa, incertidumbre e inseguridad, conflicto de funciones, comunicación deficiente, influencia de la familia, competencia entre colegas.

A continuación se describen cada uno de los factores que se consideran estresores:

a) La Luz.- Como todos lo hemos experimentado en muchas ocasiones, el alumbrado inadecuado para la tarea que estamos ejecutando puede originar problemas. Puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar y puede dar como resultado la incómoda sensación de ojos cansados o producir jaquecas. También puede aumentar nuestro nivel de frustración y nuestra tensión mientras luchamos por terminar con una tarea bajo condiciones menos que ideales. La fatiga visual, seguida de la fatiga mental, provocan en el trabajador desinterés por la actividad, cefaleas, irritación ocular y otros síntomas que disminuyen la productividad y la calidad del trabajo desempeñado (Mondelo, Torada & Barrau, 2000).

b).- El Ruido.- La prolongada exposición al ruido excesivo (aproximadamente ochenta decibeles, equivalente similar al ruido del tráfico en una calle transitada) puede producir sordera. Sin embargo, desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir el enojo y a la tensión (Ivancevich, 1989).

Desde luego, es posible que el trabajador se adapte al ruido incluso hasta el punto de que la ausencia de un ruido originalmente perturbador puede convertirse en estresor. (Harris, 1995).

c).- La Temperatura.- El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente, puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad. (Ivancevich, 1989).

Si la temperatura corporal y la frecuencia cardíaca se incrementan, acarrearán malestares, desinterés por la actividad y sed. Cuando las pérdidas de agua alcanzan entre los dos y los cuatros litros, la capacidad de trabajo físico disminuye notablemente y se producen serias afectaciones fisiológicas (Mondelo; Comas & Castejón, 2001).

Los extremos de frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño, un frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas que requieren del uso de estas extremidades.

d).- Vibraciones.- Fisiológicamente, el estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares del oído interno.

La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, de la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor (particularmente de manos) y tensión muscular (aunque en frecuencias muy bajas, como las de las unidades de masaje que pueden tener un efecto relajante sobre los músculos). (Ivancevich, 1989, 126).

e).- El Aire Contaminado.- No hay duda de que este tipo de condición atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos; nuestra preocupación es la calidad del aire del sitio de trabajo. Los contaminantes químicos son sustancias constituidas por materias inertes presentes en el aire, ya sea mediante un grupo de moléculas aerosoles o nieblas, o en forma de moléculas individuales, gases o vapores, que al introducirse en el cuerpo de las personas provocan la aparición de enfermedades. (Mondelo, Comas & Castejón, 2001, 219).

f).- Radiaciones.- Existen puestos de trabajo en los que son necesarios equipos, instrumentos o procesos emisores de distintos tipos de radiaciones electromagnéticas. El daño que pudieran provocar dichas radiaciones depende de su frecuencia y energía. (Mondelo, Comas & Castejón, 2001, 21).

g).- El Diseño de la Tarea.- Los atributos de las tareas como son la variación, autonomía, la información del empleado acerca de la ejecución, carga de trabajo pesada, jornadas de trabajo largas, pausas de descanso escasas, trabajo repetitivo y la importancia que tiene, se encuentran íntimamente relacionados con la satisfacción con el trabajo y el desempeño, aparte de que son una fuente importante de motivación (Ivancevich, 1989; Ramos, 2001; Cárdenas, 1999).

El primer factor que se debe analizar en el diseño de la tarea es la posibilidad de comunicación del puesto de trabajo. La automatización que ha tenido lugar con los avances tecnológicos ha generado procesos de trabajo muy pautados, gobernados y auto regulados por la propia máquina, lo que ha generado situaciones laborales en las que la persona se ha convertido en una parte más del proceso, y en muchas ocasiones, se le ha llegado a considerar no tan importante.

h).- Estilo de Dirección.- La falta de participación del empleado en la toma de decisiones y una pobre comunicación en la organización (Ramos, 2001). Representa el tipo de supervisión de los ejecutivos, algunos de ellos adoptan la cultura del miedo, la tensión y la ansiedad, estableciendo presiones irrealistas, controles rígidos y despiden trabajadores de manera rutinaria. (Decenzo, & Robbins, 2001).

i).- Relaciones Interpersonales.- La falta de apoyo entre compañeros de trabajo y supervisores, y reducir el aislamiento del trabajador en su puesto de trabajo. (Ramos, 2001; Cárdenas, 1999).

j).- Roles de Trabajo.- Las expectativas de trabajo inciertas, demasiada responsabilidad, información inadecuada sobre las metas de desempeño, sobre las conductas laborales, despidos, falta de aumentos salariales, provocan ambigüedad de roles. (Hellriegel, & Slocum, 1998).

k).- Preocupaciones Profesionales.- Inseguridad en el trabajo, falta de oportunidad de promoción y cambios repentinos para los que no están preparados, forman parte de las preocupaciones laborales que pueden afectar a los trabajadores. Por el contrario, una promoción de puesto adecuada da la sensación al trabajador de tener una profesión valorada y sirve como objetivos a largo plazo para evitar la sensación de frustración de sus ambiciones (Ramos, 2001; Fontana, 1995).

l).- Horarios y Turnos de Trabajo.- Debido a actos inseguros derivados de la fatiga, cuando la jornada de trabajo y los horarios no están adecuados y cuando existe turno de noche se produce alteración del ritmo circadiano, el sueño se hace insuficiente y aparece una fatiga crónica que trae consigo alteraciones nerviosas y digestivas además de otras incluyendo accidentes.

Si los empleados tienen un horario de turno durante un tiempo continuo, habrá cierta adaptación fisiológica. Infortunadamente, muchas organizaciones tienen en uso un patrón de rotación de turnos, que hace que la adaptación sea difícil. Dada la irregularidad de los

problemas de ajuste individual y familiar, el trabajo por turnos puede ser un estresor importante.

m).- Clima Organizacional.- Una organización general deficiente puede significar frustraciones en los empleados, tornándose toda la organización ineficiente. Ramos (2001) menciona que una organización "saludable" es en la que las políticas de la empresa benefician al trabajador al no crearle estrés.

n).- Económicos.- La preocupación por tener unos cuantos pesos para comprar bienes y servicios puede ser muy estresante. El ir al día económicamente ha llevado a mucha gente a buscar un segundo trabajo, el trabajo adicional brinda una mayor cantidad de dinero pero también roba a la persona su tiempo de ocio y consume su energía. Estos costos a menudo resultan en mayor irritabilidad y estrés. Por lo tanto, aunque inicialmente se reduzca el estrés causado por los problemas financieros, puede haber un aumento en el estrés, originado por la fatiga. (Ivancevich, 1989).

o).- Influencia del Liderazgo.- El líder tiene la influencia más poderosa, ya que tiene autoridad y poder; la habilidad que tenga el líder para aplicar este poder es decisivo para los trabajadores ya que puede provocarles estrés o bien ser un facilitador; influyendo de este modo sobre los resultados de la organización (Fontana, 1995).

p).- Comunicación Inadecuada.- Sin importar que el trabajo esté bien, si los canales de comunicación son deficientes habrá una fuente de estrés. Se debe generar durante el tiempo de trabajo contactos interpersonales para reducir el aislamiento del trabajador en su puesto.

q).- Extra organizacionales.- El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentar una persona frecuentemente. Ivancevich (1989) menciona que estos pueden constituir el origen de los problemas de desempeño y las dificultades en el trabajo.

El empleado típico trabaja alrededor de 40 horas a la semana. Sin embargo, las experiencias y los problemas que enfrentan en las otras 118 horas que pasa fuera del trabajo a la semana pueden –y de hecho así sucede- derramarse sobre el trabajo. Entonces esta categoría incluye los factores de la vida personal del empleado. Fundamentalmente, entre estos factores se incluyen los problemas familiares, los problemas económicos personales y las características inherentes de la personalidad. (Decenzo & Robbins, 2001, 441).

"La identificación de la presencia e impacto de los factores estresantes presentes en el contexto laboral puede orientar la toma de decisiones frente a las estrategias de intervención". (Cárdenas, 1999, 7).

Sin embargo, según (Jenkins 1979), existe un estilo de conducta que se caracteriza por la competitividad, el apresuramiento, la agresividad, y la sensación de estar bajo presión, a esto se le denomina el tipo de conducta A, como a continuación se describe.

1.7.- CONDUCTA TIPO A.

Jenkins (1979, 2) ha realizado un concepto del Patrón de Conducta Tipo "A", el cual menciona:

El patrón de conducta Tipo "A", es considerado un síndrome de conducta manifiesta o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación de logro, agresividad (algunas veces contenida con esfuerzo), apresuramiento, impaciencia, inquietud, hiper-alerta, explosividad en el habla, tensión en los músculos faciales, y sensación de estar bajo presión del tiempo y en desafío con la responsabilidad. Las personas que tiene este patrón, están usualmente entregadas a su vocación o profesión, mientras que son relativamente descuidados en otros aspectos de su vida. No todos los aspectos de este síndrome o patrón tienen que darse en una persona, para que sea clasificada como poseedora del mismo. El patrón no es un rasgo de personalidad, ni una reacción puntual a una situación desafiante, sino la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante. Diferentes tipos de situaciones evocan reacciones máximas a diferentes personas. Svebak & Bergen (citado en Martínez, 2001) refieren una relación entre las enfermedades cardiovasculares con la conducta tipo A y la secreción de catecolaminas.

Lo anterior se ve reforzado debido a que Henrotte (citado en Martínez, 2001) sugiere que los sujetos tipo A son más sensibles al estrés y por ello producen una mayor cantidad de catecolaminas que los sujetos con conducta tipo B. Esta situación promueve que al paso del tiempo se genere una pérdida intracelular de magnesio, deficiencia que puede facilitar una mayor sensibilidad al estrés y desencadenar problemas cardiovasculares.

Además, la gente que presenta Conducta Tipo "A" prefiere trabajar sola en situaciones tensas. Para Dembroski & Mac Dougall (citado en Papalia, 1988, 375), posiblemente esto se debe "porque sienten más control, no les distraen los demás y desean evitar la posibilidad de fracasar ante quienes le rodean. Pero esta preferencia por trabajar en solitario en condiciones de estrés puede generar un estrés todavía mayor".

Price (citado en Martínez, 2001. 40) menciona que en el terreno de los hechos, un jefe que impone a sus subordinados metas fuera de la realidad por su gran sentido de urgencia, o que por su deseo vehemente de logro se enfrenta agria y constantemente a sus colegas de trabajo, crea un ambiente de tensión constante. Un aspecto adicional es que la respuesta de un individuo Tipo "A" sigue siendo dominante y urgente incluso fuera del trabajo en situaciones tales como en una fiesta o durante las vacaciones.

También otro aspecto importante y que debemos resaltar, es el resultado de un ambiente laboral, las condiciones, la satisfacción laboral, entre otras cosas, dando como resultado la calidad de vida en el trabajo, ya que repercutirá en la productividad y el bienestar de las personas y en el entorno que se de en este mismo sentido. Tal como a continuación lo describe (Werther, Keith, 1993).

1.8.- CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.

La Calidad de la Vida de Trabajo (CVT) “se refiere a lo favorable o desfavorable que resulta un ambiente de trabajo para las personas” (Keith, 1993, 304). La calidad de vida de una organización es “el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización”. (Werther, Keith, 1993, 360).

Se tiene la confianza de que es posible lograr tanto la satisfacción laboral del personal como una mayor productividad si se mejora el trabajo y se le adapta a las necesidades materiales y emocionales de los trabajadores.

El objetivo principal consiste en crear un clima de participación, libertad y autonomía, en el cual se considera al trabajador como un socio capaz, que comparte los mismos objetivos.

Los elementos de CVT son:

1. Salario justo y adecuado;
2. Apoyos. Un programa real que proteja al empleado y a su familia contra enfermedad, accidentes, vejez y muerte, en conjunción con los beneficios proporcionados por las leyes estatales y federales; vacaciones y permisos educacionales;
3. Un entorno seguro y saludable;
4. Seguridad de empleo;
5. Negociación colectiva e individual libre;
6. Crecimiento y desarrollo;
7. Integración y aceptación social;
8. Participación en la toma de decisiones;
9. Democracia en el trabajo;
10. Espacio de vida total. (Martínez, 2001).

En general las personas dedican muchas horas por semana, y muchos años de su vida, al trabajo. Lo que les ocurre allí, la forma en que las tratan y el contenido de su trabajo puede influir en sus vidas. Por mencionarlo en términos sencillos, la calidad del trabajo es una parte importante de calidad de vida para la mayoría de las personas.

Otros autores como Mansell y Rankin del Centro de Calidad de Vida en el Trabajo de Ontario (Canadá) desarrollaron algunos criterios para diseñar una organización obteniendo una elevada CVT; (Jacobs & Homburguer, 1990); siendo estos:

1. Para la toma de decisiones son tomados en cuenta el nivel más bajo posible.
2. La gente no trabaja en tareas fragmentadas o carentes de significado.
3. El potencial (técnico y social) de los empleados se desarrolla al máximo.
4. Se reducen al máximo las jerarquías.

5. La calidad y el control de la empresa son incorporados directamente al sistema primario de producción.
6. Se incorpora la seguridad y la salud directamente al sistema total.
7. Las estructuras y procesos para compartir los poderes de toma de decisión están garantizados en todos los niveles de la empresa.

Los sistemas de información proporcionan retroalimentación inmediata para los que necesitan la información para llevar a cabo su trabajo. (Sherman, Snell & Bohlander, 2001).

Una forma de medir la CVT es por medio de la satisfacción laboral. "Este es el grado en el cual una persona experimenta sentimientos positivos o negativos en relación con los diversos aspectos del trabajo." (Schermerhorn, 2002, 308).

Ahora Hampton, describe a la organización como un grupo de personas dentro de un sistema estructurado, partiendo desde el punto de vista de que el hombre no vive aislado, tal como a continuación se observa.

1.9.- LA ORGANIZACIÓN.

El hombre no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes, por tanto es eminentemente social. En las interacciones humanas, ambas partes se relacionan por ello, una influye en la actitud que la otra asume y viceversa. Los hombres tienen que cooperar unos con otros, por sus restricciones individuales, y deben formar organizaciones que les permitan alcanzar sus propósitos que el esfuerzo individual no podría conseguir.

Hampton, (1989, 94) menciona que "la organización es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico". Mientras que Chiavenato, (1994, 5) dice que "una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas".

Después de haber analizado ambos conceptos es factible concluir que una organización es un grupo de personas que trabajan en forma coordinada para lograr un fin en común. Ahora bien, resulta importante conceptualizar el trabajo, considerando este como cualquier actividad que tiene como finalidad el generar algún producto o servicio.

Otro aspecto sumamente importante, es lo concerniente al comportamiento de los empleados que no contribuyen a los objetivos organizacionales, tales como la impuntualidad, el ausentismo, fingimiento de trabajo o enfermedad, dedicación a actividades no relacionadas con el trabajo, disminución de la intensidad del desempeño, entre otras situaciones más tal y como lo describe (Littlewood, 2009) y otros más investigadores que relacionan la evitación del

trabajo con el estrés laboral, satisfacción laboral, bienestar emocional, el compromiso, justicia y clima organizacional, en el siguiente apartado.

1.2.1.- TEORÍA DE EVITACIÓN DEL TRABAJO.

La evitación del trabajo es un constructo ignorado en la literatura que tiene efectos negativos tanto para la organización como para los trabajadores, ya que se trata de una ruptura psicológica de la relación laboral. El tipo de ruptura laboral más investigado es la rotación laboral o renuncia (Littlewood, 2006 b) y poca atención se ha prestado por parte de las organizaciones y los investigadores a la renuncia de tipo psicológica o evitación del trabajo, condición que agudiza el problema en las organizaciones puesto que impacta de manera directa en su productividad.

La evitación del trabajo es una modalidad de ruptura que poco ha sido estudiada como tal (Laczo & Hanisch, 1999, Hom & Kinicki, 2001, Littlewood, 2006, Littlewood & bernal, 2007), y que se ha asociado con la rotación voluntaria por considerarse como una alternativa o un paso previo a la renuncia. Dichas investigaciones la relacionan con las siguientes variables:

a).- Satisfacción en el trabajo por ser un antecedente común de la rotación y la evitación (Laczo & Hanisch, 1999 Hom & Kinicki, 2001).

Es una definición clásica que considera a la satisfacción en el trabajo como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero. Por lo que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la precepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados (Locke, 1976).

Señalan que la satisfacción en el trabajo está conformada por tres características. Una es la respuesta emocional ante una situación laboral; como tal, no puede verse, sólo inferirse. Otra es el grado en que los resultados del trabajo cumplen con las expectativas del individuo. Finalmente, es la representación global de varias actitudes relacionadas (trabajo en sí mismo, las oportunidades de promoción, la supervisión, la relación con los compañeros de trabajo y la paga). Bussing, Bissls, Fuchs & Perrar (1999).

b).- Clima organizacional por ser una condición precursora de la evitación (Laczo & Hanisch, 1999).

c).- Compromiso organizacional por las mismas razones por las que se le asocia con la rotación (Laczo & Hanisch, 1999).

d).- Justicia organizacional por ser una percepción de equidad entre lo que el individuo recibe de y lo que da la organización (Littlewood 2006, Littlewood 2007 y Littlewood & Bernal, 2007).

e).- Bienestar emocional por su relación inversa con la evitación y su identificación como una potencial consecuencia de la misma evitación (Littlewood & Bernal, 2007).

El bienestar emocional es un constructo que tiene varias acepciones por ejemplo, Lu (1999), Ferreira, Peiró, González-morales & Martín (2006). Mattila, Elo, Kuosma & Kylä-Setälä (2006) lo asocian con estrés laboral, que se experimenta ante compañeros de trabajo desagradables o jefes desconsiderados, o el desgaste que resulta por altas demandas de trabajo; otros investigadores lo relacionan con cambios organizacionales recurrentes (Verhaeghe, Vlerick, Gemmel, Van Maele & De Backer, 2006). Por otro lado Bégat & Severinsson (2006) lo asocian con el tipo de supervisión y el clima organizacional; Jackson, Rothman & Van de Vijver (2006) con el compromiso e involucramiento organizacional; y Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, Borsch-Supan (2006) con la salud auto reportada, síntomas de depresión, la calidad de vida en general y en el trabajo.

Sin embargo, de los factores antes mencionados, son considerados para esta investigación sobre el estrés laboral: el clima organizacional, satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional, mismos indicadores que conforman el instrumento aplicado en dicho trabajo.

Debido a lo anterior, aquellas organizaciones mexicanas que sufren de alta evitación del trabajo o la asociación con el alto estrés laboral podrán beneficiarse del entendimiento de su naturaleza y de posibles acciones preventivas y correctivas, ya que la eficiencia organizacional depende del compromiso y entrega del personal, y también el desarrollo de las personas se vincula estrechamente con el entusiasmo y dedicación que demuestran hacia el trabajo. (Littlewood, 2009).

También por otro lado, los dirigentes de las organizaciones tienen la responsabilidad legal y moral de mantener el lugar de trabajo libre de riesgos excesivos y de que las condiciones del entorno no representen un peligro para la salud física y/o mental de los empleados, de ahí la importancia sobre la higiene y seguridad dentro de las organizaciones. Tal como se menciona a continuación.

1.2.2.- HIGIENE Y SEGURIDAD EN LAS ORGANIZACIONES.

Se reportan aproximadamente 45,000 muertes y 6.6 millones de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo en Estados Unidos, lo que resulta en más de 90 millones de días productivos perdidos, que le cuestan a las compañías norteamericanas más de 111 mil millones de dólares anualmente. Tan cruel como se escucha, las compañías deben preocuparse por la salud y la seguridad de sus empleados. (DeCenzo & Robbins, 2001, 420).

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 123 hace referencia a que los patrones están obligados a obedecer las normas sobre higiene y seguridad y a tomar las medidas necesarias para evitar los accidentes de trabajo, a fin de proteger la vida y la salud

de los trabajadores. Prevé la expedición de la Ley del Seguro Social, que tiene por objeto proteger al trabajador y a su familia contra riesgos de trabajo, enfermedades, maternidad, invalidez, vejez, muerte, indemnización, entre otras cosas.

La higiene del trabajo para la American Industrial Hygienst Association (A.I.H.A) (Asociación Americana de Higienistas Industriales) se trata de la ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que puede ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad (Manual de Higiene, 1996, 4).

“La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.” (Chiavenato, 1994, 367).

Analizando la legislación mexicana encontramos que la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social mencionan que:

“Riesgo de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo” (LFT, art 473; LSS, art 41).

Accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional inmediata o posterior a la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste. También se considera accidente de trabajo el que se produzca al trasladarse el trabajador, directamente de su domicilio al lugar del trabajo o de este a aquél (LSS, art 42; LFT, art 474).

“Enfermedad del trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios”. (LSS, art 43; LFT, art 475).

La Ley Federal de Trabajo establece una tabla del artículo 513 donde considera como enfermedad de trabajo las señaladas dentro de esta tabla. Encontrando dentro de “enfermedades endógenas afecciones derivadas de la fatiga industrial 161. Neurosis” En el artículo 514 en la tabla de valuaciones de incapacidades permanentes “Clasificaciones diversas 405. Por enajenación mental que sea resultado de algún accidente o riesgo de trabajo 100%”. Sin embargo, es necesario mencionar que no se encuentran mencionadas como enfermedades de trabajo las causadas por estrés (por ejemplo, infarto al miocardio, hipertensión arterial, úlceras, etc.)

El costo de los accidentes puede constituir un costo adicional en las operaciones de la empresa. El costo directo de un accidente se revela en la prima por indemnización al trabajador. Los costos indirectos, que generalmente exceden a los directos los debe soportar el patrón; estos

incluyen el pago de sueldo del tiempo de incapacidad, los daños del equipo y materiales, pérdida de producción.

Las causas de los accidentes pueden clasificarse como humana o ambiental. "Las humanas son directamente de los errores humanos debido al descuido, la intoxicación, somnolencia, incapacidad para realizar el trabajo u otra deficiencia. Al contrario las ambientales incluyen las herramientas, equipos, planta física y el ambiente general de trabajo". (Decenzo, & Robbins, 2001, 431).

Se debe infundir en el trabajador el deseo de laborar con seguridad, ya que no importa que tan seguro sea el lugar de trabajo, si los trabajadores no desean laborar con seguridad, en este caso la alternativa es estimular al trabajador. Existen factores básicos que contribuyen a los accidentes en las organizaciones: condiciones inseguras y actos inseguros.

Se entiende que la salud pública es resultado del desarrollo económico de una nación, el análisis sobre dicha tesis revela que el factor es inverso, pues al invertir en salud, además de salvar millones de vidas al año, se tiende a aumentar la longevidad y productividad, reducir la pobreza y estimular el desarrollo económico.

Así lo establece el informe anual de la Comisión sobre Macroeconomía y Salud (CMS), organismo perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que propone una nueva alianza mundial entre países subdesarrollados y los desarrollados. (De Alba, 2002, 45).

Las estadísticas de accidentes y enfermedad ocupacional muestran un grave panorama mundial. Entre los principales problemas de salud se encuentran los problemas musculoesqueléticos, estrés y problemas mentales; asma y reacciones alérgicas y problemas causados por materiales peligrosos (cancerígenos y asbestos) mismos que han incrementado. (Revista world of Work, 2006).

Se puede observar que en las estadísticas de la Coordinación de Salud en el Trabajo, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) no aparecen enfermedades ligadas al estrés mientras que en las estadísticas mundiales hacen referencia y se encuentran estimadas entre las principales.

Por lo que es importante agregar, que toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, y cuando los trabajadores están insatisfechos con sus trabajos, es frecuente que sea debido a uno de los factores estresantes.

Estos factores están relacionados con una serie de enfermedades físicas y emocionales, a pesar de que los vínculos específicos son difíciles de establecer, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas.

Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina *distrés*, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual. (Laboral, por ejemplo). (Troch, 1982). Y que a continuación se mencionan tales consecuencias de éste fenómeno.

1.2.3.- CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.

Cuando los trabajadores están insatisfechos con sus trabajos, es frecuente que sea debido a uno de los factores estresantes. Estos factores están relacionados con una serie de enfermedades físicas y emocionales, a pesar de que los vínculos específicos son difíciles de establecer.

Esto no quiere decir que siempre es el estrés el que provoca tales consecuencias.

La insatisfacción en el trabajo, el aumento de la presión sanguínea, la incapacidad para tomar decisiones, la apatía y cualquiera de las características antes mencionadas pueden carecer totalmente de relación con el estrés.

Durante la investigación se encontró que varios autores Ganong, 1992; Greenspan, 1993; Isselbacher, 1994; Ivancevich, 1989; Keith, 1991; Orlandini, 1999; Ramos, 2001; mencionan como trastornos relacionados al estrés como se muestra en la tabla 1.1.

Tabla 1.1.- TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS.

TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS

1	Trastornos cardiovasculares:	Arritmias cardiacas, hipertensión arterial, síncope, hipotensión arterial, infarto agudo al miocardio, angina de pecho, arteriosclerosis.
2	Trastornos respiratorios:	Tos, asma, disnea, hiperventilación.
3	Trastornos digestivos:	Dificultad para deglutir, vómito, regurgitación, úlcera gástrica, cólicos, diarrea, estreñimiento, gastritis y colitis.
4	Trastornos de la micción:	Retención urinaria, enuresis.
5	Trastornos del sistema reproductor femenino:	Dismenorrea, amenorrea, pseudociosis, factor de riesgo para parto prematuro.
6	Trastornos del sistema sanguíneo:	Neutrofilia, policitemia, aumento de la agregación plaquetaria y del fibrinógeno.
7	Trastornos de la piel:	Purito, sudoración, rubor, palidez, alopecia.
8	Trastornos de la musculatura estriada:	Cefalea, bruxismo, lumbalgia, mialgias, hipotonía
9	Trastornos del sistema nervioso:	Mareos, trastornos del sueño, dificultad de concentración, ansiedad, neurosis.
10	Trastornos del sistema inmunitario:	Inmunosupresión.
11	Trastornos del sistema endocrino:	Aumento en ACTH, prolactina, hormona tiroidea, disminución de hormona antidiurética y testosterona, aumento de la glucemia y lípidos plasmáticos.

Fuente: Elaboración propia, con material de los autores antes citados.

Los estudios muestran que las condiciones de trabajo estresantes están realmente asociadas con el ausentismo incrementado, las demoras y la intensión de los trabajadores de abandonar su trabajo. La disminución de la eficiencia en la industria, de la producción pérdida, de gastos de reemplazo de hombres, es extremadamente alta.

A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés en gran medida, hay que añadir otras formas en que este puede manifestarse: alcoholismo farmacodependencia, hospitalización, con problemas psicológicos y, en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales relativamente poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad de concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito organizacional un costo significativo que toma la forma de disminución de eficiencia y de efectividad. (Ivancevich, 1989).

Algunos estresores ocasionan insomnio, como los cambios de horarios de sueño (por trabajo nocturno); el trabajo físico o intelectual intenso en las horas que preceden al sueño, la ansiedad, la tristeza, la fatiga, el consumo de drogas estimulantes (café, té, anfetaminas), enfermedades. Por otra parte, los síndromes de fatiga y el aburrimiento en el trabajo ocasionan micro sueños y exceso en el dormir. Durante los micros sueños un obrero puede caer sobre una máquina y accidentarse.

Los directores de empresa son una categoría profesional particularmente vulnerable; pagan un precio elevado por el éxito económico de su organización. Una investigación hecha por Stora, (1992) en 1985 con gerentes franceses de las empresas más competitivas, muestra que 46% (700) de las personas interrogadas sufría estrés intenso; estos eran los responsables de compañías privadas con 501 a 1000 empleados, quienes presentan más estrés y cuya situación de celibato se consideró como factor agravante. El cuadro sintomático muestra un predominio de trastornos cardiovasculares, gástricos y alteraciones en el patrón del sueño, todo acompañado de astenia.

Nuestra perspectiva de la naturaleza del estrés quedaría incompleta si no se mencionaran los costos del problema que este constituye. De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e incluso, la muerte del trabajador. Además, también aumentan las cifras los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales. (Orlandini, 1996).

Muchos de los costos en las organizaciones se expresan no en términos de errores cometidos, sino de oportunidades fallidas, quizá alguien sometido a demasiado estrés no respondió en forma creativa o decidió actuar conservadoramente y permanecer como seguidor, en vez de correr el riesgo propio de un líder. Los costos asociados con estos eventos son literalmente

incalculables. ¿Quién puede decir cuánto más podría ganar una organización si aumentara tan sólo un 3% la creatividad o un 5% la calidad de la toma de decisiones?. Otro aspecto de los costos del estrés que no se ha mencionado es el expresado en términos de disminución de la calidad de la vida, lo cual afecta los costos monetarios citados. (Ivancevich, 1989).

Un informe de la OIT calcula que, en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional asociado con tratamiento para la depresión se sitúa entre 30,000 y 44,000 millones de dólares al año. En varios países aumenta la jubilación prematura debido a problemas mentales, hasta llegar al punto de estar volviéndose el motivo principal para la asignación de pensiones de incapacidad. (OIT, 2000).

Esperón (citado en Martínez, 2001, 40) menciona que la determinación de los costos se deben realizar en tres esferas:

- a) **Costos directos:** Involucrando a todos los costos que serán erogados en forma directa para el tratamiento o intervención. Es decir, contempla todos los insumos requeridos como medicamentos, estudios necesarios para el diagnóstico, visitas médicas, etc.
- b) **Costos indirectos:** Se hace referencia a los costos en que se incurre sin la transferencia de dinero. Como ejemplo de ello tenemos el dinero que el enfermo deja de percibir, el tiempo que los familiares dedican al cuidado del enfermo, etc.
- c) **Costos intangibles:** Estos no se pueden medir en términos monetarios, sin embargo, poseen una gran importancia pues son aquellos que están asociados con los síntomas de la enfermedad como el dolor, la invalidez e incluso el sufrimiento por parte de las personas que estiman al enfermo.

El estrés tiene un precio y las sociedades industriales lo han ignorado hasta la fecha o, cuando mucho, han contabilizado en las estadísticas de salud.

Hay algunas enfermedades que se agrupan, según los especialistas en estrés, bajo el título genérico de "enfermedades causadas por estrés"; las principales son: alcoholismo, enfermedades coronarias y los trastornos más importantes de la salud mental: depresión y ansiedad.

La comprobación de estos costos y sus consecuencias sobre los ingresos tanto de las empresas como a nivel social, son los que dieron origen a numerosos estudios sobre el estrés profesional.

Se debe reconocer que, hasta la fecha, más del 90% de las investigaciones, se efectuaron en países anglosajones.

En nuestro país ni hay una larga tradición, ni es abundante la investigación sobre estrés relacionado al trabajo. Podemos decir no obstante, que existe en el estudio del estrés laboral dos aproximaciones analíticas distintas.

Una, característica de la medicina del trabajo y de la psicología social e industrial, cuya visión limitada sobre la relación trabajo/salud se apoya en el modelo mono causal, que sólo reconoce el vínculo causal cuando claramente hay una asociación entre exposición a determinados agentes nocivos y enfermedad. (Ramírez, 2001, 59).

En México encontramos, entre las enfermedades más costosas, la diabetes, hipertensión arterial, cáncer, enfermedades cardiovasculares y las lesiones por accidentes.

El secretario académico de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, Papalia referido en (Martínez, 2002. 417) menciona que “estos cinco padecimientos ocupan la mayor parte de los recursos del sector salud, ya que tienen una prevalencia mayor.”

En el Hospital General de México en el periodo comprendido entre enero - diciembre 2001, los 10 principales motivos de consulta en el departamento de Salud Mental fueron: (Ver tabla 1.2).

Tabla 1.2.- Diez Principales motivos de consulta en el Departamento de Salud Mental del Hospital General de México.

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA	
MOTIVO DE CONSULTA	NÚMERO DE CONSULTAS OTORGADAS
Depresión	4,907
Depresión menor (distimia)	1,720
Reacciones al estrés (agudo y grave)	1,383
Trastornos de adaptación	1,242
Trastornos de ansiedad	1,174
Esquizofrenia paranoide	870
Trastornos de personalidad	468
Trastornos al estrés postraumático	417
Trastornos del dolor persistente somato morfo	316
Trastornos mixtos ansiedad – depresión	304
Otros	5,716
Total	18,517

Fuente: www.facmed.unam.mx/hgm/

Las consecuencias de la enfermedad, la invalidez y la muerte son graves tanto desde el punto de vista individual, como familiar y social, reducen la capacidad productiva de la población, sobre todo cuando afectan a la masa trabajadora, provocan gastos en la familia o en los servicios públicos de atención médica y en los grupos sociales. Además, las empresas se ven afectadas por el ausentismo al trabajo y la familia deja de percibir salario y puede tener dificultades serias para mantener su nivel de vida.

Carlos Herrera Madrigal, coordinador de la clínica de Factores de Riesgo Cardiovascular del Hospital Central Sur de Petróleos Mexicanos (citado en Archundia, 2002) ubica al estrés como

causa directa de padecimientos cardiovasculares y cerebrovasculares. El especialista señala que "más del 80% de las enfermedades cardiovasculares se registran en países en desarrollo como el nuestro, debido a la fuerte presión laboral y social que tienen sus habitantes".

Lazarus & Cohen (citados en Holahan, 1994), recomiendan que para evaluar el estrés se deben llevar a cabo tres tipos de mediciones que son: 1) mediciones somáticas, 2) mediciones de conducta y 3) mediciones subjetivas, que corresponden a los componentes fisiológico, funcional y afectivo de las reacciones del estrés.

Se puede llegar a la conclusión de que uno de los pasos fundamentales en el diagnóstico del estrés y sus efectos es identificar los estresores.

Existen cuatro razones por las cuales deben saber cómo afrontar el estrés. La primera es para mejorar la salud del empleado; la segunda es la productividad; la tercera es la creatividad y la cuarta el rendimiento sobre la inversión.

La mejor alternativa para su manejo consiste en primer lugar en impedir que llegue a niveles excesivos reconociendo los factores de estrés. (Schermerhorn, 2002). Otras formas son: una mejor comunicación, la participación, el desarrollo organizacional y el rediseño de trabajos y puestos. No son más que algunas de las formas positivas en que una organización puede atenuar o eliminar los estresores de sus empleados.

Sin embargo, según (Jenkins 1979), existe un estilo de conducta que se caracteriza por la competitividad, el apresuramiento, la agresividad, y la sensación de estar bajo presión, a esto se le denomina el tipo de conducta A, como a continuación se describe.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral, por lo que a continuación se describen los organismos, sus regulaciones y formas de prevención de dicho fenómeno.

1.2.4.- ORGANISMOS QUE REGULAN, PREVIENEN Y AFRONTAN EL ESTRÉS.

Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Sociedad Española de Estrés y Ansiedad (SEAS), Centro de Estudios del Estrés y la Ansiedad (HEMERA), entre otros.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores

desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo).

De acuerdo a este estudio los sectores más afectados son los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia. Fuente: Sociedad Española para el estudio de Ansiedad y el Estrés (SEAS) 1999.

La ansiedad y el estrés dependen de múltiples factores, tanto situacionales como personales, por lo tanto son muchas las variables sobre las que podemos incidir para conseguir prevenir o reducir la ansiedad y el estrés.

Tal como se describe en el siguiente punto.

1.2.5.- FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. (Tomado de: Reig, Vindel & Tobal, 1995, 118).

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Obviamente, sí. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Como se muestra en la tabla 1.3 (Casalnova & Di Martino, 1994), existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros. En esta tabla, elaborada por el Instituto de Ciencia y

Tecnología de la Universidad de Manchester, se evalúa el grado de estrés de las distintas profesiones de 0 a 10.

Tabla 1.3.- Nivel de estrés en determinadas profesiones (Casalnewva & Di Martino, 1994).

NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONES	
PROFESIONES	NIVEL DE ESTRÉS
Mineros	8.3
Policías	7.7
Trabajadores de la Construcción	7.5
Pilotos de Líneas aéreas	7.5
Periodistas	7.5
Dentistas	7.3
Médicos	6.8
Enfermeros	6.5
Conductores de Ambulancias	6.3
Músicos	6.3
Profesores	6.2
Directores de Personal	6.0

Fuente: Reig, Vindel & Tobal, (1995, 118).

La consecuencia inmediata que se puede extraer de la tabla anterior es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. Al menos, así son valoradas por las muestras de los distintos colectivos de trabajadores que han sido seleccionados en este estudio (Reig, Vindel & Tobal, 1995, 118).

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque hagamos un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea, (2000):

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.

- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

Hoy en la actualidad el estrés laboral se hace presente en los trabajadores de todo el mundo, sin embargo, este fenómeno genera diversos costos, los cuales se mencionan a continuación.

1.2.6.- EPIDEMIOLOGÍA Y COSTES DEL ESTRÉS LABORAL.

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) el 28% de los trabajadores europeos padece estrés:

- el 20% padece *burnout*.
- más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados.
- más de un tercio no pueden ejercer ninguna influencia en la ordenación de las tareas.
- más de un cuarto no puede decidir sobre su ritmo de trabajo.
- un 45% afirma realizar tareas monótonas.
- para un 44% no hay posibilidad de rotación.
- el 50% realiza tareas cortas repetitivas.
- se piensa que estos «estresores» relacionados con el trabajo han contribuido a importantes manifestaciones de enfermedad:
 - un 13% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza.
 - un 17% de dolores musculares.
 - un 20% de fatiga.
 - un 28% de estrés.
 - un 30% de dolor de espalda.
 - muchos otros, de enfermedades que pueden poner en peligro la vida.
- Una estimación moderada de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo apunta a unos 20 000 millones de euros anuales.

Como puede verse en este resumen, no se han considerado otros costes que suele acarrear el estrés como es el caso de los desórdenes mentales, principalmente los trastornos de ansiedad. Más de un 15% de personas (según los estudios más recientes, esta cifra podría alcanzar incluso el 25%) a lo largo de su vida sufrirán algún trastorno de ansiedad, como por ejemplo ataques de pánico y agorafobia, que lo padecen entre un 1'5 y un 3'5% de personas. El estrés laboral puede ser un factor de vulnerabilidad para llegar a sufrir este tipo de trastornos, aunque no es el único.

Las personas estresadas acuden generalmente en primera instancia al médico. Sus quejas más habituales suelen ser ansiedad, dolor y depresión. Pues bien, en el año 2001, si tenemos en cuenta los datos "sólo" de la receta médica oficial, en España se consumieron casi 35 millones de envases de fármacos de tipo ansiolítico o tranquilizante. Casi un envase por habitante.

En cuanto a los depresivos, de los tipos que hoy en día más se consumen, en el mismo año se recetaron oficialmente más de 14 millones de envases. De las personas que acuden al médico de atención primaria, el 21% de los pacientes consume ansiolíticos y/o antidepresivos.

De todas estas cifras sobre abuso de fármacos lógicamente no podemos hacer responsable al estrés laboral. Sin embargo, el estrés laboral también es responsable de una parte de este problema. También por otro lado, la cultura institucional es uno de los principales factores determinantes del éxito de una entidad en la gestión del estrés laboral, de ahí la importancia del siguiente punto.

1.2.7.- CULTURA INSTITUCIONAL.

La cultura institucional se refleja en las actitudes de los empleados, las creencias que comparten acerca de la entidad, los sistemas de valores comunes y las conductas dominantes y aceptadas en el lugar de trabajo.

La cultura institucional también afecta a la forma en que se reconocen y resuelven los problemas. Puede influir en lo que se percibe como estresante, en cómo es experiencia se traduce en un problema de salud, en la forma en que se comunican las cuestiones relacionadas con el estrés o la salud, y en el modo en que la entidad responde a esta información. Por tanto, los empleadores, el personal directivo y los representantes sindicales han de conocer la cultura de la entidad y examinarla en lo que se refiere a la gestión del estrés laboral. En caso necesario, deberán poner en marcha intervenciones destinadas a cambiar la cultura de la entidad como parte fundamental del proceso de mejora de la gestión del estrés laboral.

Los empleadores deben estudiar detenidamente los sistemas de que disponen para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral, lo que a continuación se describe.

1.2.8.- MEDIOS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS LABORAL.

Es preciso que conozca los sistemas y recursos con los que cuenta su organización para gestionar el estrés, los recursos internos pueden incluir los servicios de salud ocupacional, el departamento de gestión de recursos humanos (personal), los departamentos de formación u otras personas responsables del bienestar y la salud de los empleados.

Los problemas individuales complejos, difíciles y que no puedan gestionarse internamente deberán ser tratados por un consejero psicólogo, un psicólogo clínico, un orientador o un médico especialista en salud ocupacional, quien podrá consultar el caso con un médico generalista o con otros especialistas si lo considera necesario.

La identificación de la existencia de grupos en situación de riesgo en la entidad es esencial y debe acompañarse de un examen de los recursos institucionales de que dispone para la gestión del estrés laboral.

CUANTIFICACIÓN DEL ESTRÉS

En este capítulo se considera importante abordar el estrés y estrés laboral desde su conceptualización, definición, así como instrumentos y modelos que se han utilizado en diferentes estudios y colectivos de dicho fenómeno, como se muestra a continuación conteniendo los siguientes temas: Concepto de estrés, concepto de estrés laboral, evaluación psicológica, estudios sobre el desgaste del capital humano, el control del estrés laboral con intervención centrada en el individuo y en la organización, el modelo de evitación del trabajo, el modelo integrador, el modelo de relación entre desempeño y estrés, el modelo de esfuerzo-recompensa sustentado por Ivancevich & Matteson, el modelo del síndrome de adaptación general (GAS), el modelo de afrontamiento de Lazarus, el modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT), el modelo de Siegrist, variables para cuantificar el estrés laboral y la tabla integradora de los modelos localizados.

2.1.- CONCEPTO DE ESTRÉS.

- Para efectos de este trabajo, se define al estrés ocupacional como una reacción del individuo, hacia las características del ambiente de trabajo que son percibidas como amenazantes por el individuo. Apunta hacia una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o demandas de trabajo (French, 1963).
- Es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo o por la misma persona. El estrés orientado a metas, es un valioso instrumento de motivación que puede convertirnos en grandes atletas o empresarios. Pero también puede sumirnos en la depresión y llevarnos al suicidio, sin embargo, es muy frecuente no reconocer que padecemos estrés y confesar que algunos preocupa. (tesis doctoral, biblioteca digital de la universidad de sonora).
- El estrés es una experiencia subjetiva, catalogada como ansiedad que vive cada persona, y cursa con una tensión o *strain*, tal como lo define el autor (Kahn, 1964).
- Entiende el estrés como una experiencia fundamental del sufrimiento genérico del hombre que le permite conocer la realidad del mundo y la suya propia, afirmando que esa ansiedad favorece el proceso de adaptación al medio, pero si la ansiedad es patológica se pierde esa capacidad de adaptación. (Gómez, 1998).

De la importancia que se desprende de los conceptos del estrés, es de principal necesidad para este caso estudio conceptualizar el estrés laboral, tal como se presenta a continuación.

2.2.- CONCEPTO DE ESTRÉS LABORAL.

Comprendiendo el concepto de estrés, es importante también conceptualizar el término de estrés laboral, el cual ha sido investigado por diferentes autores, a continuación se establecen las conceptualizaciones del término a partir de diversos autores de frontera.

- El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química (Vindel, 2002).
- El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta 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 (Selye, 1935).
- Lazarus & Folkman, (1986), consideran al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal.
- Li & Shani, (1991) lo ven como la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que éstas impactan en la satisfacción general en el trabajo.
- Williams & Cooper, (1998) el estrés en el trabajo es un proceso complejo multivariado; cuando se mide llega a confundirse con salud psicológica, ansiedad y satisfacción en el trabajo.
- Canals, (2000) la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, así como a la comunidad laboral, alterando del desarrollo humano desde lo personal, lo familiar y lo organizacional.

Desde una perspectiva integradora se puede decir que el estrés laboral es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Pues éste surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales (Águila A., 2010, 101-106) Y, Psicosociales, Universidad de Almería,

- Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.
- El estrés es una respuesta adaptativa, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.
- Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida.

- El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.
- Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.
- Se ha comprobado que la preparación de un determinado grupo de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales y conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión. (estréslaboral.info, 2013).

Por otro lado, se pueden apreciar los instrumentos utilizados a fin de poder evaluar el estrés en las organizaciones, tal y como se muestra en el siguiente punto.

2.3.- EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DEL ESTRÉS LABORAL.

Extracto tomado del artículo "El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención". Merín, Vindel & Tobal (1995, 113-130)

Los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados en alguna de las siguientes tres categorías (Kompier, 1993; Kompier & Levi, 1994):

- Listados.
- Datos administrativos.
- Cuestionarios.

Los listados son los instrumentos más útiles para evaluar aspectos concretos de una pequeña compañía. En muchas ocasiones se diseñan *ad-hoc* para evaluar el contexto organizacional. La dificultad que presentan estos instrumentos es la falta de baremación y por tanto contrastación con otras muestras.

Los datos administrativos, permiten completar la evaluación del estado de salud de la organización o de los individuos que la forman. Muchas consecuencias negativas del estrés se pueden recoger a partir de bajas laborales, absentismo, baja puntualidad, quejas somáticas, rotación, índice de accidentes, etc... Se deben considerar estos datos para garantizar que los programas de intervención reportan beneficios económicos al reducir su tasa de aparición. Existe una gran profusión de cuestionarios empleados para evaluar el estrés laboral. En una revisión bibliográfica sobre los artículos recogidos en la base de datos "PsyInfo" durante el período 1988-1994, el 19% de los mismos se referían a inventarios, cuestionarios, escalas. Aspectos del estrés ocupacional. La mayoría de ellos, han sido realizados para poblaciones no españolas, por lo que es preciso tenerlo en cuenta si se aplican en nuestro país (Ver tabla 2.1).

Tabla 2.1.- Instrumentos de medida del estrés laboral.

INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL ESTRÉS

INSTRUMENTO	Variables Contextuales	Variables Individuales	Consecuencias del estrés laboral
SCOPE (Brenghelmann, 1986).	☒Desencadenantes del estrés	☒Estrategias equivocadas ☒Estrategias positivas	☒Reacciones comportamentales ☒Reacciones somáticas
Occupational Stress Inventory (Cooper <i>et al.</i> , 1988).	☒Fuentes de estrés.	☒Locus de Control. ☒Interpretación de los eventos estresantes.	☒Satisfacción Laboral ☒Salud Mental ☒Respuestas de estrés.
Maslach Burnout Inventory. (Maslach & Jackson, 1986). ^[1]			☒Cansancio Emocional ☒Despersonalización ☒Falta de realización personal
Work Stress Inventory Scale. (Moos <i>et al.</i> , 1974).	☒Estructura social del puesto de trabajo		
Ways of Coping (Folkman & Lazarus, 1980, 1985). ^[2]		☒Estrategias de afrontamiento	
COPE Inventory (Carver <i>et al.</i> 1989).		☒Estrategias de afrontamiento	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano &-Tobal, 1992)		☒Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante ☒Estrategias de afrontamiento (6 tipos)	
Cuestionario de Satisfacción Laboral. (Meliá & Peiró, 1989).	☒Supervisión ☒Ambiente físico ☒Prestaciones recibidas		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier & Levi, 1995) ^[3]	☒Exigencias del trabajo. ☒Condiciones de empleo ☒Apoyo del supervisor y de los compañeros	☒Facultades de decisión ☒Utilización de las capacitaciones.	
Escala de Apercepción del Estrés. (Fernández-Seara, 1992).	☒Escala general de estrés ☒Acontecimientos vitales ☒Estrés en ancianos ☒Estrés sociolaboral		

^[1] Este instrumento es uno de los más utilizados. Sin embargo ha recibido críticas con respecto al funcionamiento de las dos últimas subescalas que lo forman (*Despersonalización y Falta de realización personal*). En este sentido García Izquierdo & Velandrino (1992) han desarrollado una escala (EPB) adaptada a la población española, centrada en el cansancio emocional. ^[2]Rodríguez-Marín *et al.* (1992) han adaptado el cuestionario de Folkman & Lazarus a población española denominándole “*Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes*”. ^[3] Este instrumento presentado por Kompier & Levi (1994), está diseñado a partir de otros cuestionarios importantes en el ámbito laboral. Estos son: - *Job Content Questionnaire* (Karask, 1985) - *Dutch Work and Health Questionnaire* (Smulders, de Winter & Gründemann, 1992)- *NOVA-WEBA* (Dhondt y Houtman, 1992) - *WEBA Y NOVA-WEBA relativos a la salud y el bienestar de los trabajadores* (Houtman, Bloemhoff, Dhondt & Terwee, 1994).

Antes de concluir este apartado sobre la evaluación del estrés, consideramos necesario mencionar el proyecto “Estresa” (Brenghelmann, 1987) que dio lugar al desarrollo de un instrumento válido para la evaluación del estrés y la ansiedad a nivel internacional. Inicialmente

se establecieron cinco subescalas, a saber, desencadenantes del estrés, reacciones comportamentales al estrés, reacciones somáticas paralelas, estrategias equivocadas para el dominio del estrés y estrategias positivas para el dominio del estrés. Este es uno de los pocos instrumentos que ha sido validado en múltiples muestras y adaptado a varios países.

Después de muchos años de desarrollo del proyecto, los datos parecen ser satisfactorios. Además la unificación de criterios a nivel internacional sobre qué es el estrés y cómo se evalúa puede servir para clarificar y profundizar en el campo de estudio.

El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA, Tobal & Vindel, 1986, 1988, 1994, 2002), permite evaluar los tres sistemas de respuesta de ansiedad (cognitivo, fisiológico y motor) en cuatro diferentes tipos de situaciones (ansiedad en situaciones de evaluación, ansiedad interpersonal, ansiedad ante situaciones fóbicas y ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana). Estos cuatro tipos de situaciones agrupan a 22 situaciones concretas, entre las cuales algunas se refieren a situaciones en el lugar de trabajo. Sin embargo, se trata de un inventario de uso más general que el puramente laboral. A su vez, evalúa sólo ansiedad y no otras reacciones que surgen ante el estrés laboral, tales como la ira.

Se están realizando los trabajos de adaptación a nuestro país del Job Stress Survey (J.S.S.) de Spielberger. En este mismo aparece un trabajo de María Jesús González con la versión española de este inventario. Además de estos cuestionarios presentados se pueden encontrar otros que permiten evaluar diversas variables, que hemos clasificado en: variables contextuales (estresores), factores individuales y consecuencias del estrés laboral. El lector interesado puede recurrir para su consulta a Labrador, (1992).

La evaluación del estrés laboral es un tema complejo, como puede verse, por las distintas facetas que abarca. Uno de los resultados del proyecto *Estresa* ha sido el cuestionario, traducido al español, "Reacciones y Dominio ante el Estrés", que cuenta con 30 páginas de preguntas de autoevaluación. Resulta claramente difícil aplicar este instrumento, por otro lado, de difícil acceso.

Una forma recomendable de simplificar esta complejidad es comenzar haciendo una evaluación del nivel de ansiedad de los individuos. Es seguro que una de las consecuencias más importantes del estrés será la ansiedad. Una forma muy exhaustiva de evaluar la ansiedad puede llevarse a cabo utilizando el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). Si queremos evaluar otras consecuencias del estrés sobre el individuo, podemos añadir otros instrumentos de evaluación que nos permitan medir la ira, la depresión, el síndrome de burnout (estar quemado), etc., pero sin duda el efecto más importante del estrés es la ansiedad. Pero por otro lado no menos cierto, pero sí muy importante e interesante son los recientes estudios sobre el desgaste en el capital humano, por ello la importancia del siguiente punto que a continuación se muestra.

2.4.- ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS RECIENTES SOBRE EL DESGASTE DEL CAPITAL HUMANO

En este apartado se presentan puntos de vista que parten de investigaciones empíricas sobre el desgaste del capital humano. El primero considera cinco tipos de reacciones en las que incurre el personal (el cinismo entre ellas), ante circunstancias laborales negativas; el segundo aborda el ausentismo como una expresión de tipo cultural que se origina en la insatisfacción y el bajo compromiso.

En un modelo ampliado, Naus, Iterson & Roe (2007) consideran la renuncia, voz, lealtad y negligencia (EVLN en inglés) a fin de considerar circunstancias organizacionales adversas. Sus hallazgos soportan la inclusión del cinismo como una reacción independiente que es antecedido por alto conflicto de rol, baja autonomía y asertividad. Los autores realizaron una investigación con 159 trabajadores sindicalizados holandeses que laboran largas horas de trabajo, reportan ambigüedad en rol y cambios constantes, lo que generalmente se asocia con insatisfacción laboral. Entre los resultados obtenidos los autores referidos llegan a definir el cinismo como una actitud negativa hacia la organización y este se compone de tres dimensiones: a) la creencia de que la organización es deshonesto, no íntegro; b) el rechazo afectivo hacia ella; y c) conductas consistentes con las dos dimensiones (creencia y afecto). Como puede apreciarse, el desgaste del capital humano ocurre por la vía de la renuncia, las quejas, la baja lealtad, la negligencia, el cinismo.

Por su parte, Hausknecht, Hiller & Vance (2008) realizaron una investigación longitudinal de seis años (1998 al 2003) con 115 áreas de trabajo gubernamentales (aproximadamente 12,500 empleados) y encontraron que la satisfacción y el compromiso organizacional interactúan y predicen el ausentismo con mayor intensidad en áreas donde existen otras alternativas de trabajo (oferta de empleo). Los autores argumentan que el ausentismo por área, no el de tipo individual, se relaciona fuertemente con expectativas sociales y normativas que operan en grupos de trabajo, que se derivan en la creación de una cultura de ausentismo.

El nivel menor de ausentismo ocurre en áreas de trabajo que reportan altos niveles de compromiso organizacional y el nivel mayor de ausentismo se observó en áreas que reportan bajos niveles de compromiso y satisfacción, así como pocas alternativas de trabajo (alto desempleo). Entonces, una organización en la que trabajan personas insatisfechas, no comprometidas y susceptibles a la presión social, y que opera en un entorno de alto desempleo, tiene la probabilidad de sufrir niveles indeseables de ausentismo y por ende una devaluación de su capital humano.

También es de tomar en cuenta para este estudio el control que se tenga del estrés laboral con una intervención centrada en el individuo con la finalidad de tener un mejor manejo de los recursos y habilidades a fin de controlar y disminuir dicho fenómeno tal como a continuación se describe.

2.5.- EL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL.

Intervención centrada en el individuo.

La intervención centrada en el individuo es la que se lleva a cabo con mayor frecuencia y consiste en entrenar a los sujetos para mejoren sus recursos y habilidades para controlar y manejar el estrés. Veamos en qué consiste este tipo de intervención.

Extracto tomado de "La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento". Pérez-Nieto, Vindel, Tobal, Camuñas, Sayalero & Blanco (2001, 247).

Donde el objetivo que se persigue es el desarrollo de un programa de intervención que permita al personal controlar y reducir sus respuestas de ansiedad e ira; para ello, el programa de intervención basado en una serie de técnicas terapéuticas suficientemente estructuradas que permitan mostrar la eficacia de las mismas. I.S.R.A., Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (Tobal & Vindel, 1994). S.T.A.X.I 2. State-Trait Anger Expression Inventory 2. Spielberger, (1999), en su versión española (Tobal, Casado, Vindel & Spielberger, 2001).

Los resultados obtenidos muestran que el efecto de la intervención es muy positivo, reduciendo las puntuaciones que los sujetos presentan en todas las medidas de ansiedad tomadas, y reduciendo también el rasgo y la respuesta general de ira, así como la expresión de la misma, a la vez que se aumenta la capacidad de control sobre la expresión interna de la ira.

Los resultados muestran un efecto significativo del tratamiento sobre la reducción de la respuesta emocional, lo que avala la eficacia de las técnicas. M.B.I., Inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1986, 1997).

2.6.-EL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL.

Intervención Centrada en la Organización.

En cuanto a la intervención sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con un buen técnico, así como con la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes que componen la organización.

Muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos, en mayor medida que la tarea en sí que comporta la actividad laboral. Por ejemplo, para la policía con frecuencia resulta más estresante, produciendo un mayor grado de insatisfacción, la burocracia y la mala organización que su tarea en sí de detener delincuentes, a veces peligrosos.

La colaboración de los trabajadores es fundamental para denunciar los procedimientos estresantes que han de ser modificados, así como para proponer soluciones alternativas a los viejos hábitos.

2.7.- MODELO DE EVITACIÓN DEL TRABAJO.

El primer enfoque propone que la Evitación del Trabajo es una reacción inmediata del individuo y que puede sustituir a la renuncia (Hulin, Roznowski & Hachiya, 1985; Mobley, 1977). Los empleados que incurren en conductas de Evitación no renuncian, ya que éstas los ayudan a compensar la inequidad, insatisfacción o frustración laboral (Rosse & Hulin, 1985).

El segundo enfoque propone que la Evitación del Trabajo refuerza la propensión a renunciar y no actúa como sustituto de la separación (Hom & Kinicki, 2001; Krausz, Koslowsky & Eiser, 1998; Sheridan, 1985). De acuerdo a este punto de vista, los empleados descontentos que faltan y llegan tarde al trabajo, tienen una mayor probabilidad de separarse. En otras palabras, la Evitación del Trabajo debe considerarse como un aviso y antecedente de la renuncia. En consecuencia, como una forma temprana de separación, la Evitación del Trabajo intensifica las cogniciones de separación. Por ejemplo, los supervisores pueden castigar a sus empleados por llegar tarde o faltar (evitan el trabajo), y éstos en consecuencia aumentan el nivel de insatisfacción y sentimientos hostiles experimentados, la frecuencia de pensamientos de renuncia y la Evitación del Trabajo (Krausz *et al.*, 1998).

El modelo propuesto para esta investigación se desprende del primer enfoque (Figura 2.1).

Figura 2.1.- Modelo de Evitación del Trabajo.

MODELO DE EVITACIÓN DEL TRABAJO (LITTLEWOOD, 2009)



Fuente: Modelo de Evitación (Littlewood, 2009).

En la Figura 2.1, el modelo sugiere que el proceso de Evitación del Trabajo se deriva inicialmente de la Justicia Organizacional y posteriormente de la Satisfacción en el Trabajo.

El modelo propone que los empleados que perciben injusticia en procesos y decisiones organizacionales, en consecuencia manifiestan insatisfacción en el trabajo por confrontar expectativas incumplidas y trato inequitativo. Por lo tanto, bajos niveles de Justicia Organizacional y Satisfacción anteceden la Evitación del Trabajo, que surge como un mecanismo compensatorio ante la insatisfacción y baja equidad percibida; así mismo, se

propone que una consecuencia de la Evitación del Trabajo es la disminución del Bienestar Emocional.

Littlewood (2009) demostró la validez del modelo mediante una investigación longitudinal realizada con médicos de un hospital público, mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales.

2.8.- MODELO INTEGRADOR DEL ESTRÉS LABORAL.

Este modelo integrador del estrés laboral fue diseñado por J.M. Peiró en 1993, en España, y fue utilizado en el sector de enfermería, representa seis bloques de variables, (Ver Tabla 2.2):

Tabla 2.2.- Modelo Integrador del estrés laboral

MODELO INTEGRADOR	
VARIABLES	INDICADORES
Ambientales	Demandas y recursos
Personales	Características de personalidad
Experiencia subjetiva	Apreciación primaria y apreciación secundaria
Efectos del estrés	Individuales y organizacionales
Consecuencias del estrés	Individuales y organizacionales
Variables moduladoras	Apoyo social

Fuente: Modelo Integrador (Peiró, 1993, España)

2.9.- MODELO DE RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO Y ESTRÉS.

Este modelo fue elaborado por Sullivan & Bhagat, en 1992, utiliza 4 métodos ("U" invertida, lineal negativa, lineal positiva y no correlacionada), 2 variables (Desempeño y estrés). (Ver Tabla 2.3 y Figura 2.2).

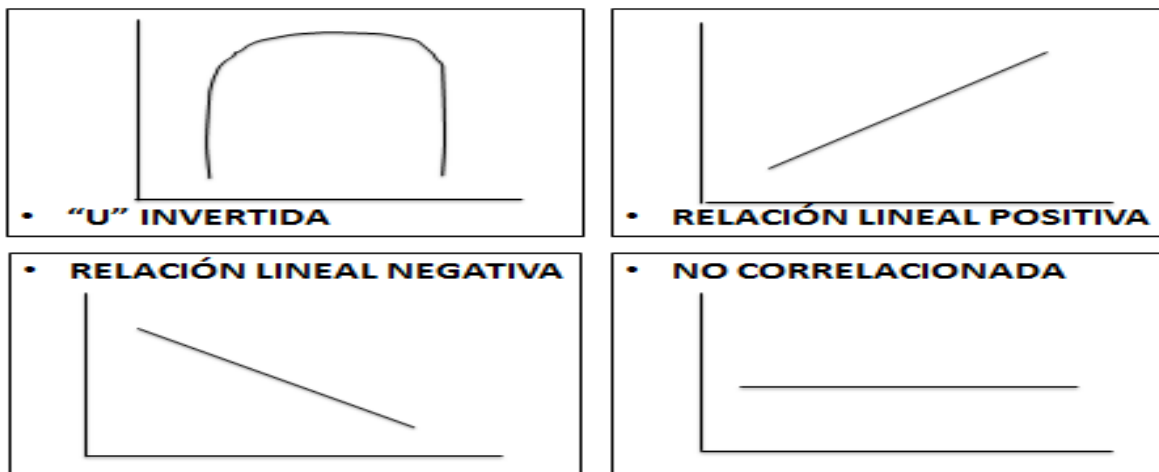
Tabla 2.3.- Modelo de Relación entre Desempeño y Estrés.

MODELO DE RELACIÓN DESEMPEÑO – ESTRÉS		
MÉTODOS	VARIABLES	DESCRIPTORES
"U" invertida	Desempeño	Cumplimiento de auto evaluación de desempeño usando el formato de la empresa
Lineal negativa	Estrés	Índice de tensión relacionada al trabajo (Job-Related Tensión Index) (Kahn, Wolfe, Quinn, y Snock 1964)
Lineal positiva		
No correlacionada		

Fuente: Modelo de Relación Desempeño - Estrés (Sullivan & Bhagat, 1992).

Figura 2.2.- Los 4 Métodos del Modelo de Relación entre Desempeño y Estrés (utiliza 4 métodos: U invertida, lineal negativa, lineal positiva y no correlacionada).

LOS 4 MÉTODOS DEL MODELO DE RELACIÓN DESEMPEÑO - ESTRÉS



Fuente: 4 Métodos del Modelo de Relación entre Desempeño y Estrés "U" invertida, relación lineal positiva, Relación lineal negativa y No Correlacionada (Sullivan & Bhagat, 1992).

En Sullivan & Bhagat (1992), se menciona que existen 4 teorías para explicar la relación entre el desempeño y el estrés. La primera teoría (ver figura 2.1) es la más vieja y está basada en una variación de la ley de Yerkes-Dobson, (1908). Esta teoría sugiere una relación de tipo «U» invertida entre el estrés y el desempeño. A bajos niveles de estrés, los individuos no están activados suficientemente para el alto desempeño. Similarmente, a altos niveles de estrés, los individuos gastan demasiada energía en enfrentar el estrés más que en dirigir los esfuerzos hacia la mejora del desempeño.

El desempeño es alto cuando una cantidad moderada de estrés está presente, ya que los individuos no solamente están activados para desempeñarse, sino que además dedican energía sustancial hacia la mejora del desempeño, más que a enfrentar el estrés.

Este modelo de «U» invertida es difícil de refutar, porque cualquier relación encontrada en un estudio puede ajustarse de alguna manera a la curva (Beehr, 1985).

Adicionalmente, mucha de la investigación que apoya esta hipótesis está basada en estudios de laboratorio o estudios que involucran arreglos únicos de trabajo tales como emprendedores de pequeños negocios (Jamal, 1985). Por lo tanto, es el atractivo intuitivo de este modelo, más que una fuerte evidencia empírica, lo que lo ha hecho la más popular explicación de la relación entre desempeño y estrés.

La segunda teoría (figura 2.2) sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal positiva. A bajos niveles de estrés, los individuos no enfrentan ningún reto y por lo tanto es poco probable que mejore su desempeño.

A niveles moderados de estrés, los individuos experimentan algo de reto y es probable que un desempeño promedio ocurra. En contraste, los altos niveles de estrés resultan tanto en un reto óptimo como en un desempeño óptimo.

Esta teoría sufre de algunas fallas conceptuales, especialmente falla para considerar los aspectos disfuncionales del estrés y las diferencias individuales. Por ejemplo, aunque los individuos con alta necesidad de logro pueden desempeñarse bien en situaciones de reto, la tarea debe ser también percibida como alcanzable. Es poco probable que los individuos con baja necesidad de logro se desempeñen bien en condiciones de reto y de alto estrés.

La tercera teoría (figura 2.2) sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal negativa. Se ve al estrés como disfuncional tanto para los individuos como para las organizaciones. Los individuos que se enfrentan con el estrés pasan tiempo enfrentando o involucrándose en actividades indeseables tales como el sabotaje o la pérdida de tiempo.

Uno de los problemas con esta hipótesis es que falla para examinar los resultados positivos posibles del estrés. El experimentar estrés puede preparar a los individuos para eventos importantes y tomar acciones apropiadas.

La cuarta teoría (figura 2.2) sugiere que no existe relación entre el desempeño y el estrés. Esta corriente está basada en la idea del contrato psicológico. Se ve a los individuos como seres racionales que están preocupados por su desempeño porque se les paga por desempeñarse bien. De acuerdo a esta corriente, los individuos ignoran los agentes estresantes y no les permiten afectar su productividad. La premisa básica de que los individuos se comportan racionalmente y que pueden ignorar los agentes estresantes, hace que esta hipótesis sea cuestionable.

Para probar estas teorías, Jamal (1984) hizo un estudio con 440 enfermeras en dos hospitales canadienses. Sus resultados apoyaron más la relación negativa lineal entre el desempeño y el estrés más que la «U» invertida o relación lineal positiva.

Otro estudio realizado por Jamal en 1985 con una muestra de 225 gerentes medios y 283 obreros en una firma de manufactura canadiense, también apoya la validez de la relación negativa lineal.

Se encontró apoyo limitado para la relación de la «U» invertida y de la corriente de que el estrés y el desempeño no están relacionados. No se encontró evidencia que apoye la relación positiva entre el desempeño y el estrés.

2.2.1.- MODELO DE ESFUERZO-RECOMPENSA.

Bajo este modelo se desarrolló el Cuestionario del Desequilibrio de la Recompensa del Esfuerzo (Effort-Reward Imbalance Questionnaire), empleado por la OIT/OMS sustentado por Ivancevich & Matteson en 1989, aplicado en el método llamado de Michigan.

Consta de 5 variables y un instrumento, este modelo fue utilizado en clínicas odontológicas particulares o de servicios universitarios en la Ciudad de Guadalajara, Jal. México. (Ver Tabla 2.4).

Tabla 2.4.- Modelo Esfuerzo – Recompensa

MODELO DE ESFUERZO – RECOMPENSA

VARIABLES	INSTRUMENTO
El clima	Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS consta de veinticinco ítems
La estructura	
El territorio	
La tecnología	
La influencia del líder	

Fuente: Modelo Esfuerzo - Recompensa (Ivancevich & Matteson, 1989).

2.2.2.- MODELO DEL SÍNDROME DEL ESTRÉS o SÍNDROME DE ADAPTACIÓN GENERAL (GAS).

Este modelo de Selye, se centra básicamente en los correlatos biológicos, fisiológicos y psicosomáticos de la respuesta ante el estrés. Consta de tres fases y cinco variables. (Ver Tabla 2.5).

Tabla 2.5.- Modelo Síndrome de Adaptación General (GAS).

MODELO DEL SÍNDROME DE ADAPTACIÓN GENERAL

FASES	VARIABLES	CAUSAS
Fase de alarma	Intensidad del ruido	Ansiedad e inquietud
Fase de resistencia	Factores de la persona	conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales
Fase de agotamiento	Grado de amenaza percibido	Trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.
	Grado de control sobre el estímulo	
	Otros estímulos ambientales	

Fuente: Modelo Síndrome de Adaptación General de Selye (GAS).

2.2.3.- MODELO DE AFRONTAMIENTO DE LAZARUS.

Este modelo se centra básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan en relación a una situación estresante, en particular este modelo consta de tres variables y tres síntomas, fue utilizado en el área de psicología. (Ver Tabla 2.6).

Tabla 2.6.- Modelo de Afrontamiento de Lazarus.

MODELO DE AFRONTAMIENTO

VARIABLES	SÍNTOMAS
Depresión	Respuestas emocionales
Ansiedad	Respuestas conductuales
Cansancio emocional	Respuestas fisiológicas

Fuente: Modelo de Afrontamiento de Lazarus (colectivo de psicología).

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los cursos de afrontamiento fuesen superiores.

Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

2.2.4.- MODELO DEL INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT).

Los creadores de este modelo son Williams & Cooper, (2002), y con el cual a través del (IPT) se esboza una propuesta de afrontamiento, se considera la responsabilidad, las dificultades diarias, la necesidad de reconocimiento y el natural desequilibrio casa-trabajo.

Este modelo fue utilizado en México, para el estudio del estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas; con un enfoque de desarrollo humano organizacional en septiembre del 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y Dr. Roberto Salgado Mejía, ambos realizaron estudios gerenciales en la Universidad Nacional autónoma de México.

Este modelo recientemente se utilizó en Chile por una empresa particular en la prevención de riesgos, para medir el estrés en los trabajadores de dicha empresa, después del terremoto que sufriera ese país sudamericano el 27 de febrero del 2010. Este modelo consta de tres bloques de variables, con 24 indicadores: (Ver Figura 2.3).

**Figura 2.3.- Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT).
MODELO (IPT)**



Fuente: Williams & Cooper (2002)

2.2.5.- MODELO DE ESFUERZO-RECOMPENSA DE SIEGRIST.

Este modelo da información adicional sobre una serie de características del trabajador como el esfuerzo que debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de implicación con la empresa, su creador de este modelo es Siegrist (1996).

Aporta información sobre características del trabajador como el esfuerzo que debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de implicación con la empresa.

Este estudio se da a conocer de forma específica en los niveles de estrés en el colectivo de enfermería, y este modelo consta de 17 preguntas.

Tabla 2.7.- Modelo de Siegrist

MODELO DE SIEGRIST

DESCRIPTORES	VARIABLES	INDICADORES
Estrés laboral	Variables sociodemográficas	Edad, sexo, nivel educativo
Esfuerzo	Variables descriptivas del ambiente laboral	Situación laboral, tipo de trabajo, tipo de empresa, profesión actual, antigüedad, pluriempleo, horas remuneradas, trabajo a turnos
Recompensa	Variables de demandas y recompensa en el trabajo	Ritmo apurado, mucha responsabilidad, horas extras, esfuerzo físico, interrupciones frecuentes, cada vez más trabajo
Implicación		
Cuestionario		
Reparto por turnos		
Reparto por colectivo laboral		
Nivel de estrés del trabajador		
Escala de esfuerzo		
Escala Recompensa		

Fuente: Modelo de Siegrist.

2.2.6.- VARIABLES PARA CUANTIFICAR EL ESTRÉS LABORAL.

Cabe mencionar que estas variables se desprenden del modelo del indicador de presión del (punto 2.2.4) y del modelo de Siegrist, (punto 2.2.5).

Estos dos modelos se apegan a las necesidades de investigación para este caso, por lo que se tomarán en cuenta para dicho estudio, tomando en cuenta las siguientes variables.

- Fuentes de Presión
- Manifestaciones del Estrés
- Estrategias de Afrontamiento
- Variables Sociodemográficas
- Variables Descriptivas del Ambiente Laboral
- Variables de Demandas y Recompensas en el Trabajo.

2.2.7.- ANÁLISIS DE LOS MODELOS.

El análisis permitió conformar la siguiente tabla. (Ver tabla 2.8), donde aparecen las principales características de los modelos encontrados.

Tabla 2.8.- Tabla Integradora de los Modelos encontrados.

MODELOS ENCONTRADOS

MODELO	AUTOR	CONCEPTUALIZACIÓN	CONTEXTO	VARIABLES
Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT)	Williams & Cooper (2002)	Se esboza una propuesta de afrontamiento, se considera la responsabilidad, las dificultades diarias, la necesidad de reconocimiento y el natural desequilibrio casa-trabajo	Se da en un proceso de prevención de riesgos en empresas mexicanas bajo un enfoque de desarrollo humano organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de Presión • Manifestaciones del estrés • Estrategias de afrontamiento
Modelo de esfuerzo – recompensa de Siegrist	Siegrist (1996)	Aporta información sobre características del trabajador como el esfuerzo que debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de implicación con la empresa	Este estudio se da a conocer de forma específica en los niveles de estrés en el colectivo de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Variables sociodemográficas • Variables descriptivas del ambiente laboral • Variables de demandas y recompensa en el trabajo
Modelo Integrador del Estrés Laboral	Peiró (1993), España	Consta de seis bloques, se consideran las características de personalidad, demandas y recursos de forma individual y organizacional	Este estudio se da a conocer en el colectivo de enfermería en España	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientales • Personales • Experiencia subjetiva • Efectos del estrés • Consecuencias del estrés • Variables moduladoras
Modelo de relación entre Desempeño y Estrés	Sullivan & Bhagat (1992)	Este modelo usa el método de “U” invertida, lineal negativa, lineal positiva y no correlacionada	Se realiza este estudio en cumplimiento de auto evaluación de desempeño usando el formato de una empresa de Gas LP, en Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Estrés
Modelo de “Esfuerzo – Recompensa”	Ivancevich & Matteson (1989)	Bajo este modelo se desarrolló el (Effort-Reward Imbalance Questionnaire), aplicado con el método llamado Michigan	Este estudio se da en clínicas odontológicas particulares o de servicios universitarios en la Ciudad de Guadalajara, Jal.	<ul style="list-style-type: none"> • El clima • La estructura • El territorio • La tecnología • La influencia del líder
Modelo del Síndrome del Estrés o Síndrome de Adaptación General (GAS)	Selye (1935)	Este modelo se centra en los correlatos biológicos, fisiológicos y psicosomáticos de la respuesta ante el estrés	Este estudio se realizó dentro del colectivo de psicología bajo las fases de alarma, resistencia y de agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad del ruido • Factores de la persona • Grado de amenaza percibido • Grado de control sobre el estímulo • Otros estímulos ambientales
Modelo de Afrontamiento de Lazarus	Lazarus & Folkman (1991, 2000)	Este modelo se centra básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante	Este estudio se realizó en estudiantes de secundaria en México, D. F.	<ul style="list-style-type: none"> • Depresión • Ansiedad • Cansancio emocional
Modelo RED (científico)	Salanova (2008)	Este modelo se basa en los recursos laborales y personales, emociones, experiencias y demandas laborales	Este estudio se aplicó con la metodología WONT, dentro del colectivo de psicología en Madrid, España	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo • <i>Moobing</i> • Conflicto de rol • Inseguridad

Fuente: Elaboración Propia con Información de los Modelos Encontrados.

TIPIFICACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO

En este capítulo se mencionan las características de la banca en México, orígenes y actualidad así como la historia y características del banco a estudio, que por cuestiones de confidencialidad nos reservamos el derecho de mencionar el nombre de dicho grupo financiero. También se describen y se delimitan las políticas, la normatividad y las características de los sujetos de estudio dentro del área de servicios financieros de dicho banco, se muestra el plano de localización de las instalaciones donde se realizará dicho estudio, se mencionan la misión y la visión de la empresa así como el organigrama y el proceso del servicio que se presta en el área donde se realizará dicho estudio y que a continuación se detallan.

3.1.- ANTECEDENTES DE LA BANCA EN MÉXICO

La evolución del Sistema Financiero Mexicano está ligada a la historia de la banca y el crédito.

México Colonial

En los primeros años del México colonial no existían instituciones de crédito, ya que todo tipo de transacciones se hacía por medio del trueque. El pago en especie predominaba entre los mercaderes y los artesanos y el pago con trabajo agrícola era esencial para la economía. Villegas, (2003).

El gobierno tenía una fuerte participación en la economía, ya que controlaba los recursos fundamentales: tierra, trabajo, proceso productivo, y redistribución de la riqueza. Entre los aztecas no se permitía la concentración de la riqueza, se distribuía a través de ceremonias y fiestas, tenían sus primitivos medios de pago, muy parecidos a lo que conocemos hoy como de préstamo, deuda, e intereses. Villegas, (2003).

Esta época se caracteriza con el fuerte papel rector del Estado en la economía, así como el despilfarro en celebraciones que en esa época se celebraban con fines religiosos y redistributivos. Villegas, (2003).

Las funciones bancarias surgen junto con el comercio, las funciones bancarias como una necesidad de administración y el comercio nace como una necesidad de organización y dicha organización incluye actividades bancarias en su más simple expresión. Villegas, (2003).

En 1782, se fundó el Banco Nacional de San Carlos, ramificación del de España, creado por el Rey Carlos III. Esta institución fue creada para fomentar el comercio en general y de España en particular. Después se encuentra como institución bancaria más antigua que se tiene noticia y

que se reporta es la creación en 1784, del novohispano Banco de Avío y Minas, esta institución se creó para financiar a los mineros de escasos y medios recursos. Villegas, (2003).

En 1864, se funda en México el primer Banco, y fue la sucursal de un banco inglés bajo la denominación de Banco de Londres, México y Sudamérica. El Banco de México abrió sus puertas el 1 de septiembre de 1925. Villegas, (2003).

México Independiente

A partir del año 1810, comenzaron las guerras interminables de independencia sobre regiones del virreinato de la Nueva España, lo cual significó conflicto de los sistemas de crédito. Fue la época de la anarquía: guerras, desigualdad, fragmentación política; desde 1810 a 1821, México tuvo el periodo con mayor depresión en la economía. Villegas, (2003).

Se abrió una brecha de rupturas de los circuitos de comercialización tradicionales, la caída de la producción minera y la bancarrota del gobierno central, posterior a la independencia. Villegas, (2003). En esta época la materia mercantil se consideró de jurisdicción local, de manera que cada Estado tenía facultad de fundar sus propios bancos de emisión. La mayoría de los bancos que surgieron en esta época se conformaron con capital extranjero. Villegas, (2003). El México independiente tuvo propósitos en los cuales continuó atendándose el crédito a la extracción y producción de bienes, administración, custodia y consumo de los recursos, hubo mayor desenvolvimiento en las formas de préstamo hipotecario y prendario. Villegas, (2003).

Años Recientes (1990 a la fecha)

En el año de 1990 se creó el *Fobaproa* con el antecedente de sucesivas crisis económicas, las cuales llevaban a la falta de liquidez del sistema bancario, éste se crea como un fondo de contingencia para enfrentar problemas financieros extraordinarios tras el anuncio de la desincorporación de las instituciones de crédito. La función del *Fobaproa* será el asumir las carteras vencidas y capitalizar a las instituciones financieras.

La reprivatización de la Banca fue en 1991 en donde se vendieron 18 bancas, así mismo se publica la Ley de Instituciones de Crédito que sustituye a la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito; de esta manera queda concluido el proceso de reprivatización de la banca comercial mexicana.

En 1994 se dio origen la crisis económica, el tipo de cambio se sobrevaluó y repercutió en déficit comercial, endeudamiento externo, reducción de reservas internacionales y especulación en el mercado de valores. Esto tuvo como consecuencia la devaluación del peso y un alza en las tasas de intereses, las empresas dejaron de cumplir con sus obligaciones ante los bancos y se registraron retiros de capital ante la desconfianza hacia las instituciones de crédito. Los bancos no tenían solvencia económica.

La crisis provocó el sobreendeudamiento de empresas y familias con los bancos, por lo que el Gobierno Federal aplicó el *Fobaproa* para absorber las deudas ante los bancos, capitalizar el sistema y garantizar el dinero de los ahorradores. En 1998 el *Fobaproa* fue sustituido por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), dicho instituto surgió con la promulgación de la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

En 1999 bancos de México fueron comprados por grupos extranjeros y se fundó la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).

A partir del 2000 al 2006 la banca mexicana entra en una etapa de apertura y consolidación, se crea la Ley de Ahorro y Crédito Popular y La Ley de Sociedades de Inversión. México tuvo el ingreso nacional bruto per cápita más alto de Latinoamérica; la economía mexicana, en término del PIB, fue la decimocuarta más grande del mundo en valores nominales y la duodécima en paridad del poder adquisitivo.

Actualmente el panorama económico de México cambió debido a la crisis hipotecaria en Estados Unidos, especulaciones de empresas con divisas ocasionando una depreciación en el peso mexicano y la baja del precio del petróleo. Villegas, (2003).

3.2.- SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO

El sistema Financiero es un sector dinámico en la economía. Es muy cambiante. Siempre evoluciona. Se encuentra en permanente renovación para ajustarse a los requerimientos globales de las tendencias económicas y a las necesidades particulares de cada nación. (Rueda, 2008).

El Sistema Financiero Mexicano puede definirse como el conjunto de organismos e instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión, el ahorro dentro del marco legal que corresponde en territorio nacional.

Es aquel que agrupa instituciones u organismos interrelacionados caracterizados por realizar actividades que tienden a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional como internacional. (Ortega, 2002. 65).

Organización

Los seis sectores del sistema financiero mexicano, se enuncian a continuación:

- El sector bancario
- Las instituciones no bancarias
- El mercado de valores
- El mercado de derivados
- Las instituciones de seguros y fianzas

- Las instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro

En forma muy sucinta se describen cada uno de ellos.

Sector Bancario

El sector bancario es el que mayor penetración tiene en la economía y en la sociedad. Incluye bancos comerciales y la banca de desarrollo. La banca capta recursos del público que deposita su dinero por varios factores que están ligados a tres necesidades genéricas: seguridad, liquidez y conservación del poder adquisitivo del dinero.

La banca transforma el dinero que recibe, es decir, lo canaliza a actividades productivas, registra como suyos los recursos que capta y los presta a nombre propio y asume su pasivo.

Instituciones no bancarias

En este sector se engloban las instituciones y actividades que representan servicios complementarios a los que ofrecen la banca, se conocen como auxiliares de crédito, entre las cuales están: casas de cambio, uniones de crédito, almacenes generales de depósito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje, sociedades de ahorro y préstamo y las sociedades financieras de objeto limitado, Sofoles que otorgan créditos relacionados a algún sector específico.

Mercado de Valores

El sector bursátil se encarga de poner en contacto directo a los demandantes con los oferentes de recursos. El público ahorrador deposita su dinero en una casa de bolsa para que ésta adquiera un conjunto de valores por cuenta de aquél.

El público sí sabe qué hace el intermediario con su dinero, ya que gira instrucciones de compra o venta de tal o cual instrumento. En virtud de ello el público es el responsable del destino de los recursos.

Mercado de Derivados

Este mercado permite negociar a futuro cierto grupo de mercancías o referencias (como tasas de interés) cuyo precio suele cambiar por factores que no dependen del rumbo económico y que son bienes de precios no predecibles ni controlables como el petróleo, tipo de cambio, trigo, entre otras.

Instituciones de Seguros y Fianzas

Estas instituciones se encargan de ofrecer distintos tipos de cobertura a las entidades y personas que buscan protegerse contra pérdidas eventuales por la ocurrencia de algún evento o siniestro potencial.

Instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro

Este sistema es el de más reciente incorporación al sistema financiero en México. Las AFORES (Administradoras de Fondos para el Retiro) y las SIEFORES (Sociedades de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro) constituyen el sistema de pensiones mexicano, se abocan a recibir recursos de los trabajadores para que al momento de su jubilación estos reciban una pensión con la que puedan vivir en el retiro, esta pensión estará conformada por sus aportaciones históricas y por los beneficios que se les hayan generado a lo largo del tiempo. Villegas, (2003).

Regulación

Las autoridades, es decir, los organismos que dirigen el sistema financiero, establecen directrices que controlan y regulan las actividades e instituciones, buscan hacer eficiente el manejo del dinero.

Las entidades que regulan el sistema financiero en México son:

- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- El Banco de México
- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
- La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)
- La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Institución para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). Villegas, (2003).

La explicación breve de ellas es:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Es una dependencia gubernamental centralizada, integrante del Poder Ejecutivo Federal, cuyo titular es designado por el Presidente de la República. Tiene la función gubernamental orientada a obtener recursos monetarios de diversas fuentes para financiar el desarrollo del país.

El Banco de México

Es el Banco Central en México, la institución más importante del Sistema Financiero Mexicano, tiene como actividad principal la regulación y el control de la política monetaria crediticia y cambiaria del país. Asimismo, es el representante del país en las negociaciones de deuda externa y frente al Fondo Monetario Internacional. Se hace un análisis más detallado en el siguiente punto de este artículo (González M. 2002).

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la propia Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público (González M. 2002).

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuyas funciones son: la inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros, así como de las demás personas y empresas que determina la ley sobre la materia (González, 2002).

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)

Órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas con competencia funcional propia en los términos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Tiene como compromiso regular y supervisar la operación adecuada de los participantes del nuevo sistema de pensiones. Su misión es la de proteger el interés de los trabajadores, asegurando una administración eficiente y transparente de su ahorro, que favorezca un retiro digno y coadyuve al desarrollo económico del país (González, 2002).

Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Es un Organismo Público Descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros (González, 2002).

Institución para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)

Su objetivo es proteger los depósitos del pequeño ahorrador y, con ello, contribuir a preservar la estabilidad del sistema financiero y el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. (Fuentes: catálogo del sistema financiero mexicano de la SHCP).

3.3.- EL SECTOR BANCARIO

El Banco de México

El Banco de México se inauguró el 1 de septiembre de 1925 fue Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonios propios.

En la actualidad es el banco central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración, cuya finalidad principal es proveer a la economía de moneda nacional, teniendo como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Adicionalmente, le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Autonomía

El carácter autónomo se plasma en la Constitución en el artículo 28 párrafo 6to en el decreto publicado en el mes de noviembre de 1993, la cual se ha mantenido intacta hasta el presente.

El Banco de México inicia con el otorgamiento de su autonomía, la cual empezó a regir a partir de abril de 1994. En términos prácticos, la autonomía implica que ninguna autoridad puede ordenarle conceder financiamiento, es decir otorgar crédito por cualquier medio o adquirir valores, con lo cual se garantiza el control interrumpido del instituto central sobre el monto del dinero (billetes y monedas) en circulación.

La finalidad de la autonomía es que la operación del banco central sea conducente a la conservación del poder adquisitivo de la moneda nacional. Esto quiere decir que los precios de todas las cosas se mantengan estables a lo largo del tiempo.

La autonomía del Banco de México está sustentada en tres pilares. El primero de ellos es de naturaleza legal. Se integra en su parte medular con el mandato constitucional que establece que la misión prioritaria de la institución es la procuración del mantenimiento del poder adquisitivo de la moneda nacional. El segundo pilar reside en la forma en que está integrada la Junta de Gobierno y las normas a que está sujeto su funcionamiento. Ese órgano se encuentra conformado por un gobernador y subgobernadores, los cuales son designados por el Ejecutivo. Los periodos de servicios de los funcionarios son: el de Gobernador 6 años y empieza en la mitad de un sexenio, los periodos de los subgobernadores duran ocho años y su reemplazo esta alternado cada dos. El tercer pilar de la autonomía es la independencia administrativa que la ley concede al banco central (Banco de México, 2014).

Estructura

El Banco de México se encuentra conformado de la siguiente manera:

En el párrafo séptimo del artículo 28 constitucional prevé que para una mayor efectividad en el ejercicio autónomo de sus funciones, la dirección del Banco de México está a cargo de personas cuya designación es hecha por el Presidente de la República con la aprobación de la Cámara de Senadores o, en recesos de ésta, de la Comisión Permanente.

La Ley del Banco de México señala que su Junta de Gobierno se integra por cinco miembros designados de acuerdo con el procedimiento señalado en el párrafo anterior, de entre los cuales el Ejecutivo Federal nombra al Gobernador del Banco, quien preside la Junta de Gobierno. Los demás integrantes se denominan Subgobernadores.

El número de cinco miembros de la Junta de Gobierno se considera adecuado para dar suficientes puntos de vista para el análisis de las materias encomendadas al banco central, sin dificultar la toma de decisiones.

Por otra parte, cabe señalar que las denominaciones de Gobernador y Subgobernador son propias de la tradición de los bancos centrales.

Finalidad

La finalidad que tiene el Banco central de acuerdo con la Ley del Banco de México en su Artículo 2 dice: El Banco de México tendrá como finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional.

En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda.

Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Funciones

El Banco de México efectúa las funciones encomendadas que se mencionan a continuación en la tabla 3.1.

Tabla 3.1.- Funciones del banco de México.

FUNCIONES DEL BANCO DE MÉXICO

1	Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos;
2	Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia;
3	Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo;
4	Fungir como asesor del Gobierno Federal en materia económica y, particularmente, financiera;
5	Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales, y
6	Operar con los organismos a que se refiere el punto número 5 anterior, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

Fuente: Elaboración Propia con Información del Banco de México.

3.4.- BREVE HISTORIA DEL GRUPO FINANCIERO “EL BANCO”.

“El Banco” por sus siglas en inglés (Hong Kong and Shanghai Banking Corporation) Es una de las organizaciones más grandes de servicios bancarios y financieros del mundo y tiene su sede central en Londres Inglaterra.

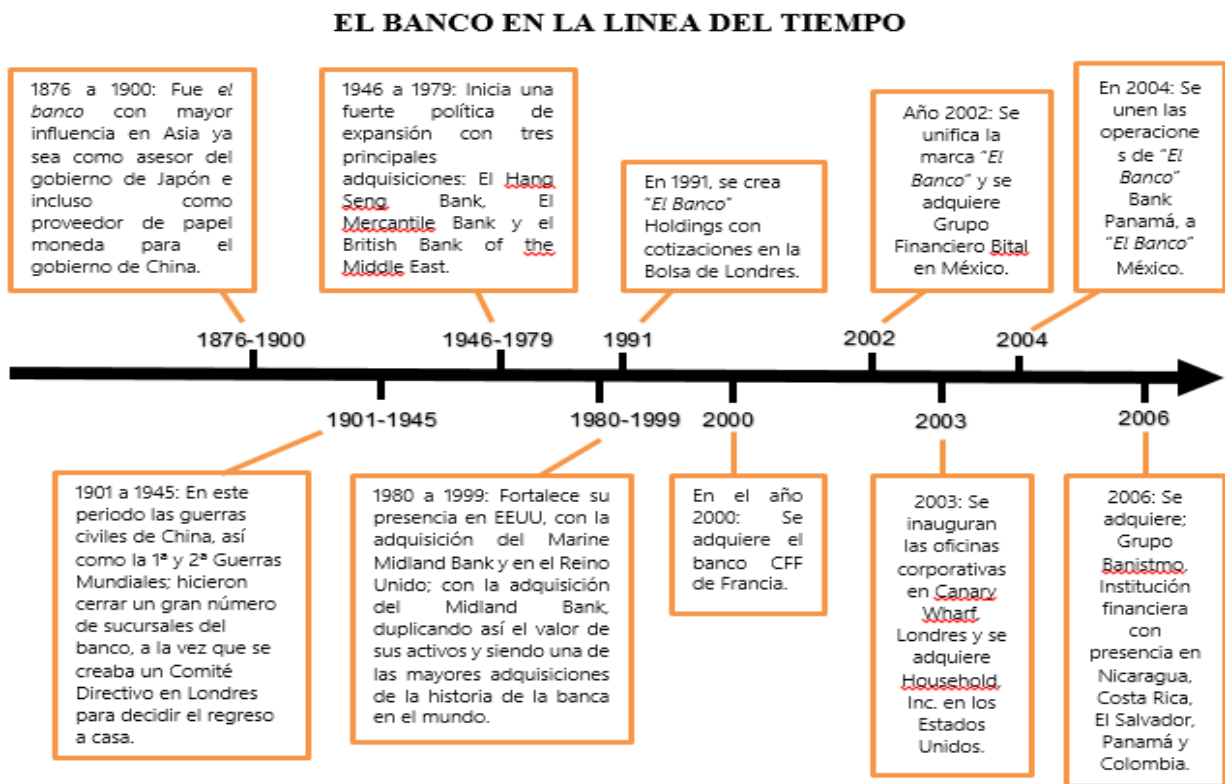
El origen de “El Banco” se sitúa en las comunidades de negocios de la costa de China en marzo de 1865. La inspiración detrás de la creación del banco fue Sir Thomas Sutherland, un escocés que trabajaba para una compañía de navegación a vapor y quién tuvo la visión de detectar necesidades de banca en las costas de China y Hong Kong.

El logotipo de “El Banco”, conocido como el hexágono proviene de la bandera del Hong Kong and Shanghai Banking Corporation del siglo XIX. Esta bandera deriva de la cruz de San Andrés de la bandera escocesa.

La construcción del banco local del mundo con más de 140 años de historia, “El Banco” ha sido una institución con la visión para aprovechar las oportunidades de los mercados y con carácter para adaptarse a los cambios de su entorno a lo largo del tiempo.

Tal y como se muestra en la figura 3.1.

Figura 3.1.- Historia del Banco a lo largo del tiempo.



Fuente: Elaboración Propia con Información del Banco a estudio.

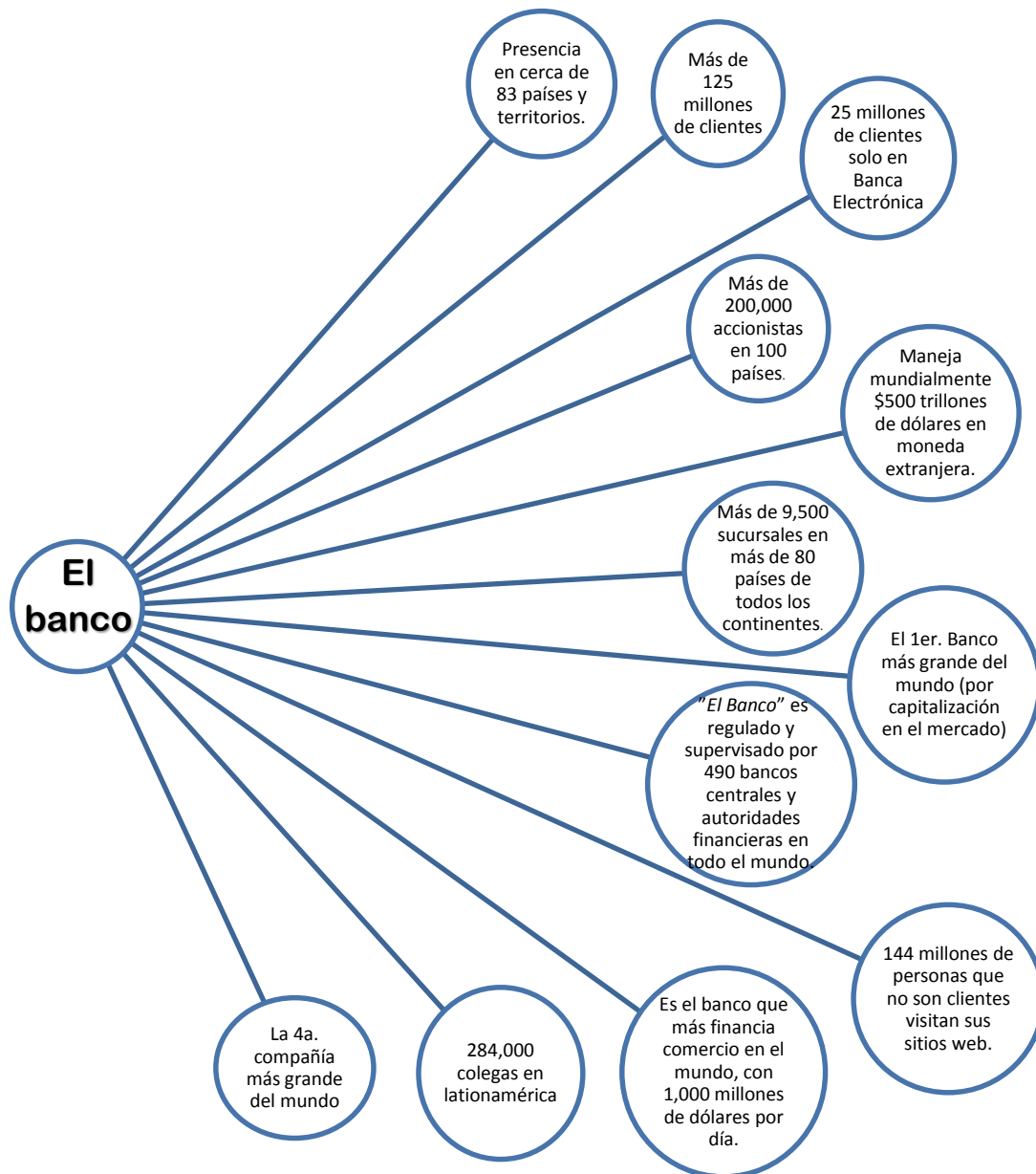
3.5.- “EL BANCO” A NIVEL MUNDIAL (Datos y Cifras)

El banco a estudio, es una de las instituciones prestigiadas y más importantes a nivel mundial, sin embargo en América Latina la competencia con otros bancos locales, regionales e internacionales es más cerrada y compartida la cartera de clientes, siendo otros bancos los que tienen cautivo el mercado de servicios financieros.

Por lo que a continuación se muestran en la figura 3.2 los números y datos a nivel mundial.

Figura 3.2.- Datos y cifras del Banco a estudio a nivel mundial.

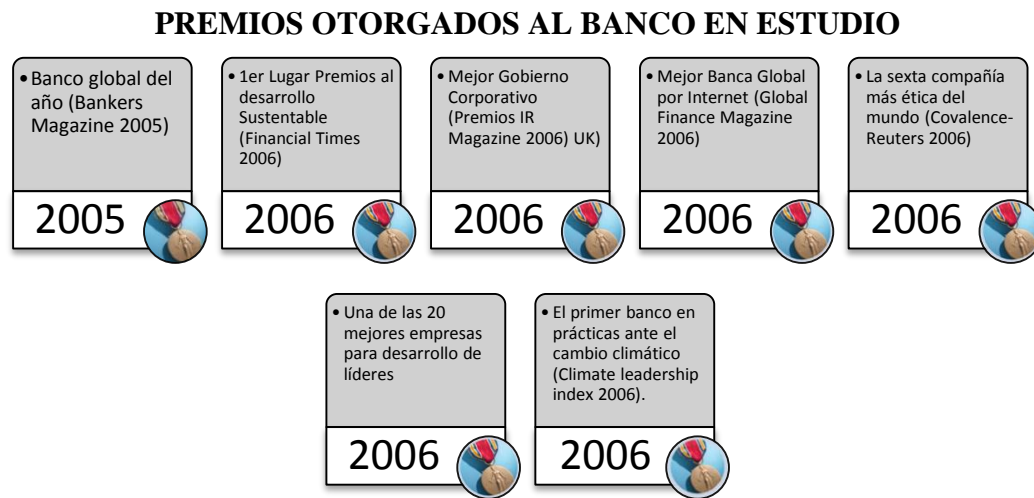
DATOS Y CIFRAS A NIVEL MUNDIAL DEL BANCO



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

Por otro lado, el banco ha sido objeto de recibir diversos premios y distinciones tal como a continuación se muestra en la figura 3.3.

Figura 3.3.- Reconocimientos otorgados al banco en estudio a nivel mundial.



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

“El Banco” a nivel mundial tiene una presencia importante, pues es una empresa de calidad mundial, abarca muchos países y da servicio a millones de clientes en el mundo entero, por otro lado es el banco que más otorga financiamientos al comercio exterior, cuenta con acuerdos comerciales importantes con diferentes instituciones bancarias a nivel mundial y actualmente tiene colegas especialmente en el mercado latinoamericano incrementando así su presencia en esta región del mundo, tal y como se puede apreciar en la figura 3.4.

Figura 3.4.- Presencia del Banco a estudio en Latinoamérica.



Fuente: Cortés, 2012 (Tesis de licenciatura en Administración, método para incrementar la productividad en el área de “Línea directa tarjetas de crédito” del Grupo Financiero del Banco a estudio en México. U.N.A.M.).

3.6.- “EL BANCO” EN MÉXICO.

El Grupo opera en México desde que abrió su oficina de representación en 1970. En el año 2000, con la gran adquisición del Republic National Bank, subsidiaria del banco en México, esa oficina fue integrada al Grupo y se denominó “*El Banco*”

En Noviembre de 2002, “*El Banco*” adquirió la parte controladora de Grupo Financiero Bital S. A. de C. V., y actualmente es dueño del 99.7 % del grupo financiero. Grupo Financiero Bital era una amplia franquicia bancaria que ofrecía un gran campo de acción en banca corporativa, banca comercial y servicios bancarios personales. Siendo uno de los cuatro principales bancos de México, Bital, ofreció a “*El Banco*” 1,400 sucursales localizadas en todo el país, 4500 cajeros automáticos (ATMs) y más de 5.5 millones de clientes.

Son alrededor de 27,000 personas las que integran Grupo Financiero “*El Banco*” México lo que representa a nivel mundial el 9% en número de empleados. También cuenta con 6 millones de cuentas. De cada cuatro mexicanos con cuenta en un banco uno la tiene con “*El Banco*” lo que representa el 5% a nivel mundial.

Por otro lado “*El Banco*” México representa el 1er lugar en utilidades en Latinoamérica y el 4to lugar a nivel mundial (cifra al 4to Trimestre de 2006). (Ver Tabla 3.2).

Tabla 3.2.- En México 4º lugar en generar ingresos a nivel global.

PAÍS	PBT USD \$M	% DEL GRUPO
1 Hong Kong	5,182	23.5
2 Reino Unido	4,791	21.7
3 Estados Unidos	3,612	16.4
4 México	1,009	4.6
5 Canadá	896	4.1
6 Francia	870	3.9
7 Medio Oriente	730	3.3
8 China	708	3.2
9 Brasil	526	2.4
10 India	393	1.8
Total del Grupo	22,086	

Fuente: Cortés, (2012) Método para incrementar la productividad en el área de “Línea directa tarjetas de crédito” del Grupo Financiero del Banco a estudio en México.

Estrategia y Visión

En su estrategia, perfila su visión: Ser la compañía de servicios financieros líder en el mundo. Ser la primera opción de nuestros clientes y nuestros colaboradores.

Si “*El Banco*” puede ser el mejor lugar para hacer banca y el mejor lugar para trabajar, habremos construido una empresa sustentable que dará buenos resultados a largo plazo a nuestros clientes, colegas, accionistas y a la sociedad en general.

3.7.- VALORES, MARCA Y PRINCIPIOS CLAVE DEL NEGOCIO.

A continuación se explica cada término de forma concisa.

Valores:

Los Valores en "El Banco" representan aquello en lo que creemos, por lo tanto, ellos sirven de guía cuando se deben tomar decisiones a cualquier nivel. Actuar conforme a estos valores ayuda a generar esquemas de confianza y ganar oportunidades para adquirir responsabilidades. (Ver figura 3.5).

Figura 3.5.- Valores, Marca y Principios clave del banco.



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

3.8.- ORGANIGRAMA GENERAL.

Grupo Financiero "El Banco" es una subsidiaria directamente controlada, 99.99 por ciento propiedad de "El Banco" Latin America Holdings (UK) Limited, la cual es totalmente dirigida por "El Banco" Holdings plc, con sede en Londres, Gran Bretaña. "EL BANCO" Holdings plc atiende alrededor de 60 millones de clientes alrededor del mundo y cuenta con más de 6,900 oficinas en 84 países y territorios en Europa, la región Asia-Pacífico, América, el Medio Oriente y África.

Las acciones de "El Banco" Holdings plc cotizan en las bolsas de Nueva York, Londres, París, Hong Kong y Bermuda. "El Banco" es identificado a nivel mundial como "el banco local del mundo". (Ver Tabla 3.3).

Tabla 3.3.- Utilidades, capital, personal y clientes en México.

UTILIDADES, CAPITAL, PERSONAL Y CLIENTES DEL BANCO EN MÉXICO

Utilidades (antes de impuestos)	MXN \$5,721 millones al 30 de Septiembre de 2012
Activos	MXN \$494,486 millones al 30 de septiembre de 2012
Fortaleza de Capital	Índice de capital: 14.5 %
Personal	Más de 17,700 empleados
Clientes	Aproximadamente 5.6 millones de clientes fijos

Fuente: Cortés, 2012 Idem que el anterior.

Grupo Financiero "El Banco" a su vez está conformado por las siguientes subsidiarias tal y como se muestra en la figura 3.6:

Figura 3.6.- Subsidiarias del banco a estudio.

SUBSIDIARIAS DEL BANCO



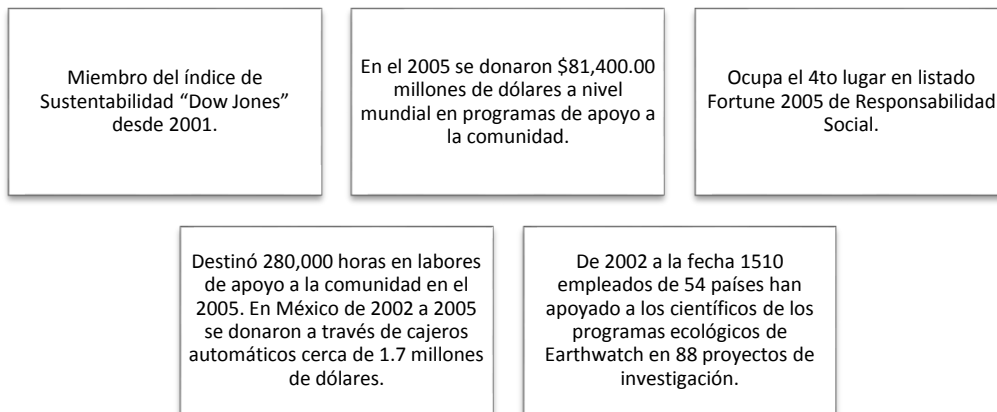
Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

3.9.- RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Para "El Banco", Responsabilidad Social Corporativa o Corporate Social Responsibility (CSR), significa satisfacer las expectativas de los clientes, empleados, inversionistas y proveedores al administrar el negocio de manera ética y responsable para asegurar el éxito a largo plazo. Ser "El Banco" es también estar comprometidos con las sociedades en las que operamos, ya que creemos en un desarrollo sustentable. "El Banco" promueve alrededor del mundo diversos programas de apoyo a la comunidad en materia de Medio Ambiente y Educación. Como parte de las acciones que "El Banco" realiza para mantener su posicionamiento como empresa socialmente responsable se muestran dichas acciones en la figura 3.7.

Figura 3.7.- Responsabilidad social a nivel mundial.

RESPONSABILIDAD SOCIAL A NIVEL MUNDIAL



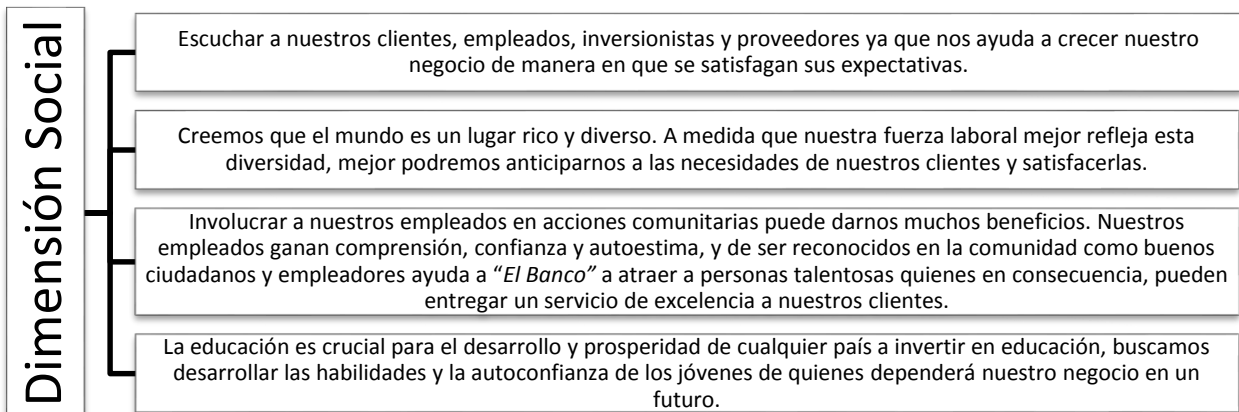
Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

3.2.1.- DIMENSIÓN SOCIAL.

La dimensión social del banco se puede observar a partir de la figura 3.8.

Figura 3.8.- Dimensión social.

DIMENSIÓN SOCIAL DEL BANCO

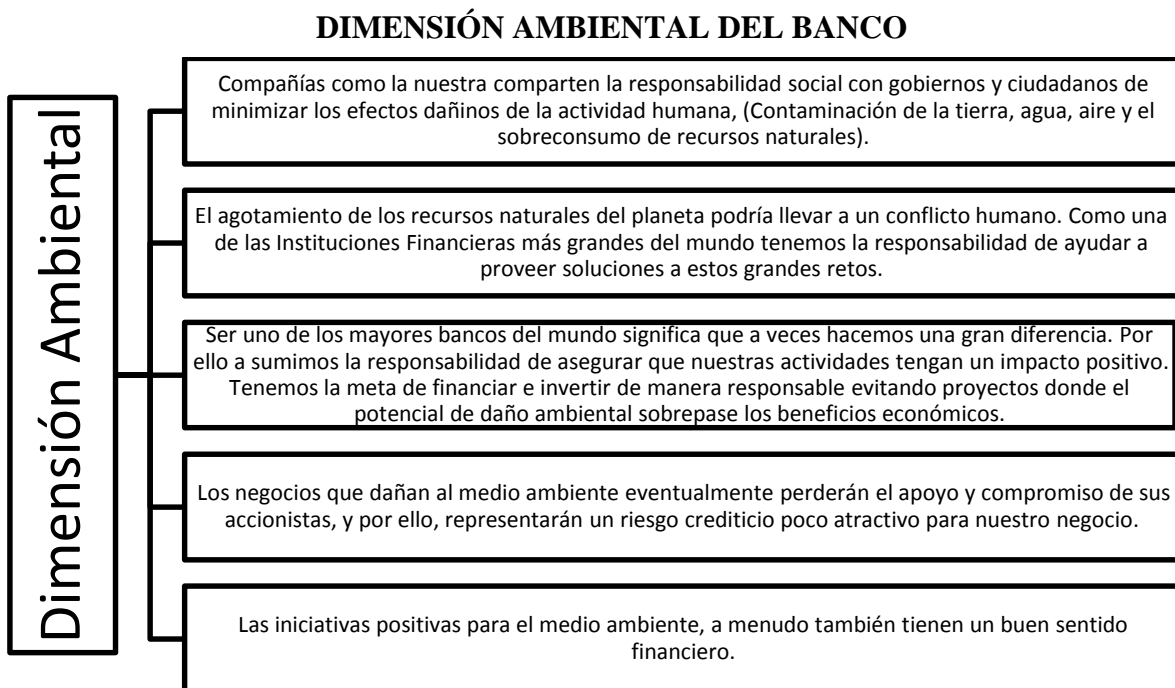


Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

El banco estudio de esta investigación, es una empresa con una dimensión social y una dimensión Ambiental que escucha a los clientes, empleados e inversionistas donde involucra diversas acciones, desarrollando prosperidad en un mundo diverso creando iniciativas positivas para el medio ambiente tal y como se muestra en la figura 3.8 y figura 3.9.

3.2.2.- DIMENSIÓN AMBIENTAL.

Figura 3.9.- Dimensión ambiental



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

3.2.3.- HISTORIA DE LA BANCA TELEFÓNICA.

La Banca Telefónica surge como una estrategia para atacar la necesidad de contribuir a la fidelización de clientes derivado de alta competencia actual entre las grandes Instituciones financieras, especialmente las de presencia global que requerían un medio de contacto eficaz y rápido, reduciendo los costos de inversión en oficinas y que aumentara la captación y atención para sus clientes. (Ver figura 3.10).

Uno de los conferencistas que describe con mucha claridad la esencia y necesidad que tiene la Banca Mundial para implementar Centros de Contacto o *Contact Center* es el speaker americano Ron Kaufman especializado en servicio al cliente. Para ilustrar la importancia de lo que llama "*service mindset*" (vocación de servicio) cuenta la historia de un pasajero que sufre un retraso de 4 horas en su vuelo y se queda atrapado en un aeropuerto a las 2:30 de la madrugada. En lugar de llamar a su mujer de madrugada y despertarla, decide llamar al

teléfono de atención al cliente de Citibank para pedirles que avisen a su mujer del retraso, precisando que la llamen a las 8 de la mañana, ya que a esa hora estará en pleno vuelo.

Figura 3.10.- Operadoras atendiendo llamadas de Clientes

OPERADORAS ATENDIENDO LLAMADAS DE CLIENTES



Fuente: *Fotografía de © CORBIS, USA, "Changing Shifts at Telephone Exchange".

En resumen esta historia transmite un hecho incuestionable: la vocación de servicio va mucho más allá del producto que vendes y tiene mayor capacidad que éste de fortalecer las relaciones con el cliente. Y como dice Ron Kaufman, el producto se puede copiar, la vocación de servicio no.

Aquella operadora telefónica no había sido formada para colocar productos financieros, ni para ofrecer un servicio de aviso telefónico a familiares. Había sido formada para ayudar al cliente en todo lo que estuviera en sus manos.

En los sistemas actuales de Customer Relationship Management o Administración basada en la relación con los clientes (CRM), solemos llamar a este tipo de situaciones "momentos de la verdad", es decir, ocasiones en las que el cliente entra en contacto con nuestra organización y, como resultado, refuerza o debilita sus actitudes hacia nuestra marca.

Hoy en día la diferencia entre un banco u otro puede estar precisamente en cómo se manejan esos momentos de la verdad. Aquellos bancos con verdadera vocación de servicio los utilizarán

para fidelizar a sus clientes. En cambio, aquellos que se enfocan en el producto probablemente obtengan el efecto contrario. Por desgracia actualmente, aún abundan más éstos últimos.

3.2.4.- CONTACT CENTER MX & LAM.

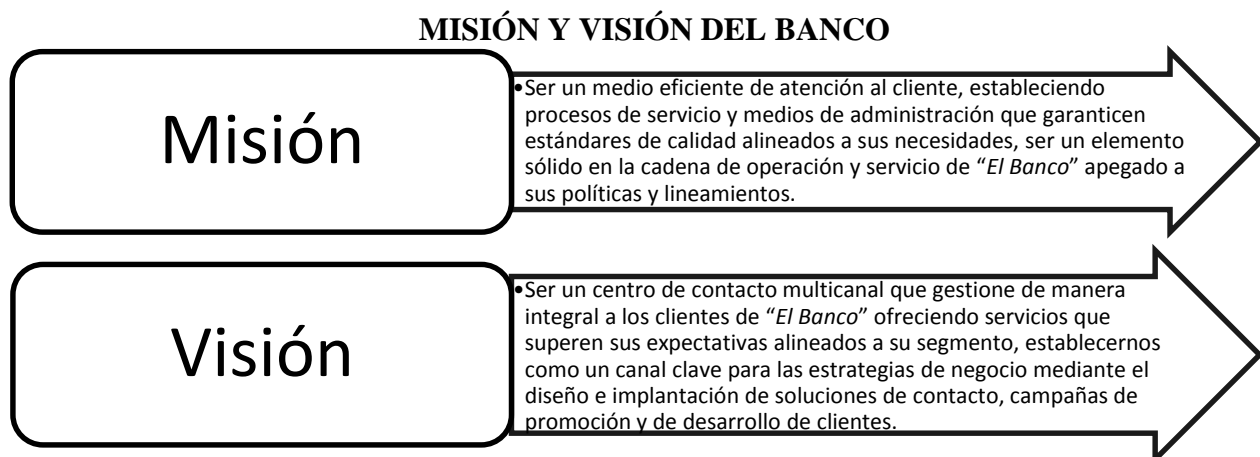
La creación del Contact Center en “El Banco” México se remonta al año de 1995, año en que se llevó a cabo una reestructura dentro del Grupo Financiero Bital, lo cual trajo como consecuencia la creación de un área llamada “Directo Bital”.

En 2003 con la adquisición de las acciones de Grupo Financiero Bital por parte de “El Banco” cambia su nombre a Banca Directa, comenzando a operar los servicios financieros desde cualquier lugar de la República Mexicana a cualquier hora, sin que el cliente tenga que acudir a una Sucursal. Para 2005 Banca Directa incorpora a los canales de cajeros, E-Business, Negocio e Internet. Posteriormente para junio de 2006 Banca Directa alcanza la excelencia en el servicio con un enfoque basado en la colocación de productos.

Ya en el año 2010 con base en una segunda reestructura dentro del Contact Center y derivado de un cambio en la visión del Banco, para el año 2012 denominado “Ruta de la Transformación” Banca Directa cambia su nombre nuevamente a “Contact Center MX & LAM” con una fusión entre los Contact Center de México y Latinoamérica; convirtiéndose en un canal estratégico para “El Banco” México que brinda apoyo, asesoría y operación de servicios financieros así como la oferta y colocación de diversos productos vía remota. Su enfoque principal es brindar servicio de calidad con atención personalizada (Ver figura 3.11).

3.2.5.- MISIÓN Y VISIÓN.

Figura 3.11.- La misión y visión del banco a estudio.



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

3.2.6.- POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN LABORAL DEL BANCO PARA TRABAJAR EN MEXICO.

Con una amplia gama de servicios financieros y un fuerte potencial de crecimiento, *"El Banco"* ofrece amplias oportunidades de carrera para mantener una alta motivación de sus empleados. Pues su objetivo es ofrecer servicios financieros integrados de la más alta calidad, como resultado de una gestión que concilia la satisfacción del cliente externo e interno.

Alineada a esta visión, la Política de Empleos apunta a incorporar personal identificado con los valores de la Organización. Comprometidos a entrenar a su personal para que puedan asumir con éxito sus nuevas responsabilidades y desafíos. Asimismo, es política de *"El Banco"* asegurar los niveles de conducción y técnicos para dar respuesta a los requerimientos del negocio, tanto a nivel local como internacional, asegurando procesos de sucesión ordenados a fin de cubrir niveles de supervisión superiores, a través del planeamiento de carrera.

En *"El Banco"* están comprometidos con la formación de una cultura en la que todos sean valorados, y en la cual se tengan en cuenta los diferentes enfoques. Cada uno de sus empleados tiene particularidades que los definen. Algunas son más notables como el caso del color de piel, edad o contextura física, y otras son más implícitas, como su marco de creencias, las experiencias, y las enseñanzas que han ido moldeando sus personalidades únicas.

Este conjunto de particularidades contribuye a definir su forma de ser, y la manera en que interactúan con los demás. Es por eso que, cuando piensan en términos del valor que pueden aportar, deben enfocarse en las características que realmente importan, para así construir un ámbito incluyente basado en el reconocimiento a partir de los méritos.

Se trata entonces de plantear que, si como organización cuentan con talentos de múltiples orígenes, historias, creencias y habilidades, dispondrán de nuevos puntos de vista para brindar más y mejores soluciones. Este enfoque está alineado con los valores y principios, los cuales los guían a ser abiertos a diferentes ideas y culturas, a estar conectados con distintos entornos, y a ser confiables brindando siempre lo mejor de sus empleados.

Deben tener presente que las organizaciones con una composición diversa, que están abiertas a las diferencias, y que son receptivas a nuevas miradas, tienen una gran ventaja competitiva. Fortaleciendo la diversidad de experiencias y pensamientos, logran desarrollar un espacio de trabajo donde el respeto y la inclusión sean pilares fundamentales, impulsando la innovación e identificando nuevas oportunidades.

Cabe resaltar que a partir del 2010 *"El Banco"* realiza contrataciones a través de su filial *"El Banco Servicios, S.A. de C.V."* quien se encarga de realizar la selección y reclutamiento de personal, ofreciendo las prestaciones de ley conforme a la Ley Federal del Trabajo, posteriormente si existe un elemento destacado, que sea motivo de ser ascendido a supervisor,

que comparta los valores, la misión y cumpla con los objetivos del banco, se realiza una contratación directa con "El Banco, S.A. de C.V.". Quien se encarga de proveer las prestaciones de ley más las prestaciones que proporciona el gremio bancario en México a sus empleados bancarios, sin perder su antigüedad.

Anteriormente estas contrataciones y selección de personal se realizaban a través de un *outsourcing* llamado Adecco, sin embargo esta responsabilidad ahora recae en su filial "El Banco Servicios, S.A. de C.V.", quien se encarga del reclutamiento y selección del personal.

Solicitando para el área de servicios financieros el siguiente perfil que a continuación se muestra.

Jóvenes profesionales.

- Estudiantes próximos a graduarse con un máximo de 3 finales pendientes, o graduados con menos de 2 años de experiencia en su profesión.
- Formación en las carreras de: Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Contador Público, Economía, Finanzas, *Marketing*, Comercio Exterior, Sistemas, Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Abogacía.
- Foco en el futuro / Orientación a resultados / Orientación a clientes internos y externos / Trabajo en equipo / Flexibilidad / Capacidad de aprendizaje / Comunicación y habilidades interpersonales / Entusiasmo y compromiso por el trabajo / *Networking*.
- Muy buen nivel académico.
- Nivel avanzado de idioma inglés.

3.2.7.- POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

En Banca Telefónica nos comprometemos a establecer los procesos necesarios para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes mediante la detección continua de sus necesidades, orientándonos al logro de nuestros objetivos de calidad.

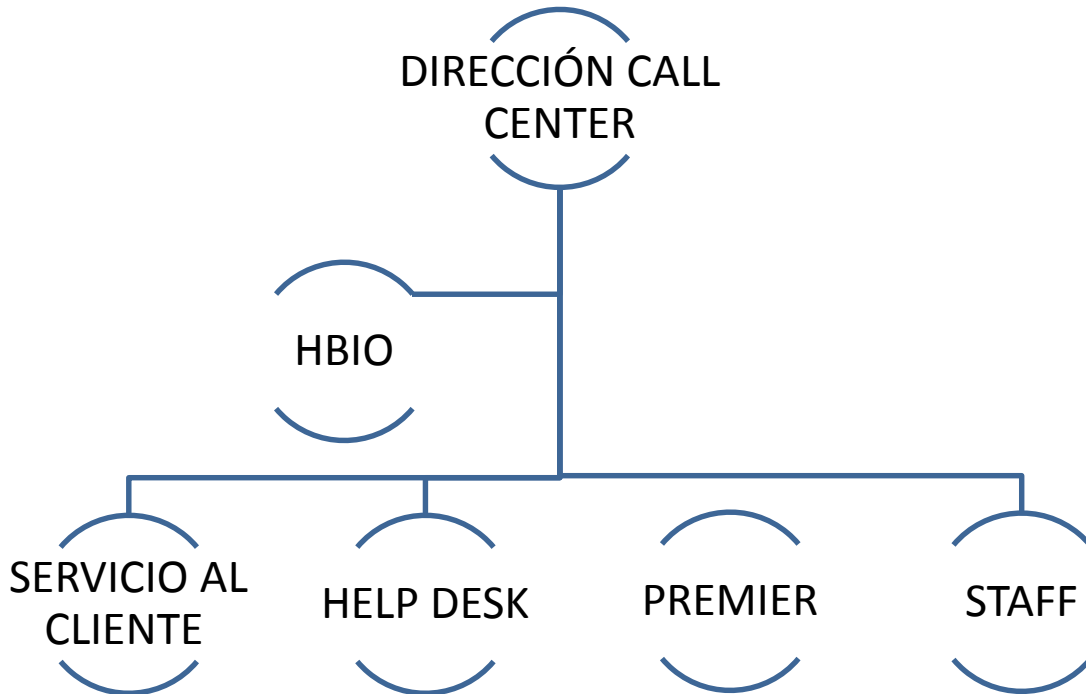
OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Atender a nuestros clientes con oportunidad, rapidez, amabilidad y precisión en cada evento de contacto.
- Mejorar de manera continua los procesos y servicios en beneficio del cliente y la institución.
- Mantener un clima organizacional saludable.

3.2.8.- ORGANIGRAMA CONTACT CENTER.

La estructura organizacional se encuentra conformada por tres subdirecciones y un área staff, la cual tiene bajo su responsabilidad procesos encaminados a satisfacer las necesidades de los medios de acceso que conforman la Subdirección de Help Desk, Subdirección de Servicio al Cliente y Subdirección de Ventas, distribuido de la siguiente forma. (Ver Figura 3.12).

Figura 3.12.- Organigrama Contact Center MX & LAM.
ORGANIGRAMA DE CONTACT CENTER MX & LAM



Fuente: Manual de Operación y Procedimientos del Banco a Estudio. (Bautista, G. 2010).

3.2.9.- ÁREAS QUE CONFORMAN EL CONTACT CENTER.

Centro de Soporte a Banca:

El Centro de Soporte a Banca forma parte de la Subdirección de Servicios Especializados y es el área responsable de brindar asesoría al personal de los diferentes segmentos de la Banca para que realicen sus operaciones con apego a los instructivos de trabajo, normatividad vigente y a las políticas internas de la Institución.

Centro de Atención Bursátil:

Es el área responsable de dar atención a los clientes en servicios de Familia de Fondos y Mercado de Dinero, así como recepción de solicitudes de entrega de chequeras.

Centro de Atención Advance:

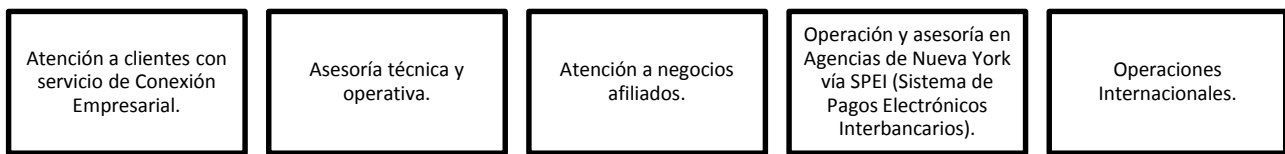
Es el área responsable de dar atención a clientes con Perfil *Advance* en Asesoría y Servicios de Operaciones Financieras y Tarjetas de Crédito Platinum *Advance*.

Línea de Servicios Empresariales:

Es el área especializada en servicios financieros y no financieros a empresas, con el objetivo de brindar servicio de asesoría en productos que ofrece "El Banco" (Ver figura 3.13) tales como:

Figura 3.13.- Servicios empresariales.

SERVICIOS EMPRESARIALES DEL BANCO



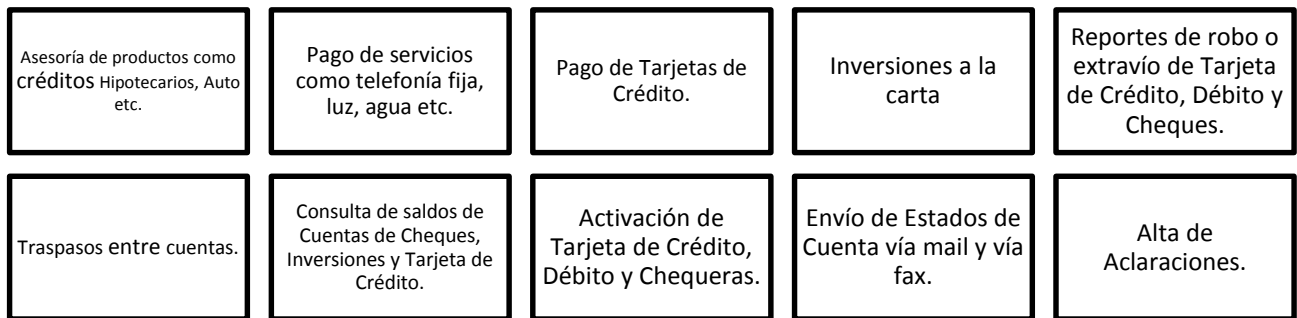
Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

Centro de Atención PREMIER y Centro Especializado en Inglés:

Es el área responsable de dar atención a clientes Premier en Asesoría y Servicios Financieros como se puede observar en la figura 3.14.

Figura 3.14.- Centro de atención premier y centro especializado en inglés.

CENTRO DE ATENCIÓN PREMIER Y CENTRO ESPECIALIZADO EN INGLÉS



Fuente: Elaboración propia con información del banco a estudio.

Centro de Atención a Usuarios:

El Centro de Atención a Usuarios (CAU) se encarga de dar atención a las llamadas para solucionar cualquier problema que presenten las áreas operativas con equipo de cómputo, acceso a red, errores en cualquier aplicación, reactivación de claves de acceso, terminales punto de venta, problemas centralizados, equipo de seguridad y prevención de accidentes;

con el objetivo de solucionar el problema en primer contacto o bien canalizarlo al proveedor correspondiente interno o externo.

Banca por Internet:

Es el área especializada en Asesoría Técnica y Operativa enfocada a clientes que realizan operaciones vía internet por medio de Conexión Personal y Conexión para Negocios, a través de 3 canales: Vía telefónica, Chat y Correo Electrónico.

US Service (Card Service y Consumer Lending):

Es el área especializada en dar asesoría al mercado latino en Estados Unidos referente a productos de TDC y Créditos al Consumo.

Línea Directa Captación:

Es el área especializada en servicio al cliente de la banca telefónica, que permite a nuestros clientes persona física o moral, realizar operaciones bancarias desde su lugar u oficina dentro de un marco de completa seguridad y confidencialidad, solo se requiere realizar una llamada e interactuar por medio del menú de audio-respuesta.

Línea Directa Especializada (High Sales Team):

Esta área surge de la necesidad de incrementar la colocación de productos financieros de "El Banco" por medio de todos los canales del Contact Center con la meta de obtener el 30% de la colocación de todos los productos dentro del Banco.

Línea Directa Tarjetas de Crédito:

Es el área donde laboro actualmente como supervisor la cual se especializa en Servicio a Clientes que cuentan con tarjetas de crédito Clásica, Oro y Platinum, brindándoles entre otros servicios asesoría sobre la operación, servicios, beneficios e información de carácter general sobre el uso de las tarjetas de crédito.

3.3.1.- CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE ESTUDIO.

El área de servicios financieros de "El Banco" consta de 180 trabajadores, los cuales están enfocados a las ventas, el 60% del colectivo lo forman los hombres por un 40% de mujeres, repartido en tres turnos, tal y como se muestra en la Figura 3.15.

Figura 3.15.- Características del sujeto de estudio.

CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE ESTUDIO



Fuente: Elaboración Propia con Información proporcionada por el Banco.

3.3.2.- PROCESO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El proceso de servicio de atención al cliente en la Unidad de Negocio, inicia con la preocupación sincera por el cliente, es decir, nos interesamos por conocer las características de nuestros clientes, las ventajas competitivas de nuestros productos y su conveniente adaptación a las necesidades del cliente; esto con la intención de darles lo que realmente necesitan. Las características del estilo profesional de servicio de la Unidad de Negocio son las siguientes:

La presencia del (Banco)

Para transmitir una actitud positiva hacia los demás debemos cuidar aspectos que a simple vista parecen no tener mucha importancia, sin embargo, son detalles que pueden dar la pauta para que un cliente, de primera impresión empiece por confiar en nosotros.

Lenguaje corporal

El lenguaje corporal puede representar más de la mitad del mensaje que se comunica. Y por eso una de las cosas más importantes para el banco, es que siempre mantengas una sonrisa. Conservar una postura recta, pero relajada y hacer ademanes discretos a la hora de hablar, proyecta a los clientes una imagen de profesionalismo y confianza, además de reflejar seguridad en ti mismo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El contacto del cliente y el personal del banco son más importantes que ninguna publicidad que hable de los beneficios de la empresa. La opinión del cliente es una recomendación más efectiva, que aún más que la mejor campaña publicitaria, ya que la opinión del cliente influye en numerosos factores como son: el aspecto de la Unidad de Negocio, la limpieza, el orden, e incluso el timbre de voz de la persona que le responde al teléfono.

PROTOCOLO DE LLAMADAS.

Ejecutivo recibe llamada con el protocolo establecido que contiene:

- Saludo, presentación del medio de acceso, identificación del cliente, presentación del ejecutivo y ofrecer el servicio.
- El servicio profesional de una unidad de negocio a través del teléfono, significa ser tan agradable como en persona por lo cual es importante tomar en cuenta lo siguiente:
- Permitir que el teléfono sólo suene durante 5 segundos máximo.
- Sólo se cuenta con la voz y cuando se habla por teléfono con un cliente, eres el único que representa al banco.

PROTOCOLO DE ENTRADA.

Al contestar el teléfono utiliza el siguiente protocolo: "Buenos días (tardes o noches), gracias por llamar a (área) le atiende (tu nombre), ¿con quién tengo el gusto? ¿En qué puedo servirle?"

Durante la llamada deberás:

Autenticar al cliente, es decir confirmar su nombre y apellido, personalizar (llamar por su nombre / apellido al cliente) por lo menos tres ocasiones.

Al despedirse del cliente es importante agradecerle su preferencia, para lo cual se utilizará el siguiente protocolo: Buenos días (tardes o noches), Sr. (sita) _____, gracias por llamar al banco. Le atendió (tu nombre).

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se hace mención de los métodos utilizados en esta investigación, así como de la problemática, hipótesis, objetivos específicos y objetivo general de este estudio, el modelo e instrumentos con sus variables e indicadores aplicados en esta investigación y que a continuación se detallan.

Como se observa la problemática del sector es multivariable, la misma se direcciona al problema actual y se muestra a continuación.

4.1.- PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL ESTRÉS LABORAL.

Actualmente las empresas mexicanas, tanto privadas como de gobierno, viven cambios de ritmo de vida muy acelerados, hoy en día existe más competencia, mayor demanda, hay mayor información y existe más especialización, lo que lleva a estas organizaciones a replantear objetivos, metas y estrategias como también a una inmediata toma de decisiones, donde los cambios son repentinos e inesperados en un mundo más globalizado, es por ello que por estas situaciones los empleados y trabajadores están sometidos a fuertes presiones y exigencias cotidianas, por lo que pueden estar sometidos a estrés y sus posibles consecuencias negativas.

De ahí la problemática actual en los siguientes tres puntos.

- El estrés es un síndrome que se presenta en las organizaciones y provoca enfermedades psicosomáticas y problemas físicos.
- Repercute en el ambiente laboral afectando a las personas y el área de trabajo.
- La aparición del fenómeno en las organizaciones puede provocar el ausentismo y el desempleo.

De esta forma se llegó a establecer el problema a resolver en esta investigación.

4.2.- MANIFESTACIÓN DEL PROBLEMA DEL ESTRÉS LABORAL.

- Se desconocen las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco.

4.3.- HIPÓTESIS.

Si se conocen las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios de una institución financiera, entonces se podrán adoptar medidas de corrección y prevención que mejoren el ambiente laboral de los mismos.

4.4.- ESTUDIO.

El estudio para esta investigación es un estudio de tipo descriptivo explicativo.

4.5.- OBJETIVO GENERAL.

Identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco.

4.6.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Recopilar los antecedentes y orígenes de cómo y quienes han estudiado el estrés así como sus efectos y consecuencias.
- Establecer el método y los instrumentos de medición para el estudio del estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco.
- Delimitar las variables que generan el estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco.
- Cuantificar los grados de estrés en empleados del área de Servicios Financieros de un banco.

4.7.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Cuáles son los antecedentes y orígenes y quienes han estudiado el estrés así como sus efectos y consecuencias?
- ¿Cuál es el método y los instrumentos de medición para el estudio del estrés en los empleados del área de servicios del HSBC?
- ¿Cuáles son las variables que generan el estrés en los empleados del área de Servicios Financieros del HSBC?
- ¿Cuántos grados de estrés tienen los empleados del área de Servicios Financieros del HSBC?

4.8.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Política.

Este trabajo aportará información útil sobre las dimensiones y alcances del fenómeno del estrés laboral, lo cual permitirá realizar un buen manejo a fin de elevar la productividad y combatir el ausentismo y desempleo en las empresas, por otro lado dará opción a nuevas investigaciones y propuestas para realizar planes y/o programas de prevención para evitar costos, ya que en nuestro país no hay una concientización del fenómeno y actualmente no existe un control, ni una legislación como tal que regule, ayude, controle y prevenga este fenómeno en los lugares de trabajo.

Social.

El ser humano necesita tener un grado de calidad de vida ya que las presiones, angustias, etc. Son factores desgastantes para la vida humana y esto hace que el grado de mortalidad sea a una edad más temprana.

Toda la gente está acostumbrada a platicar sus metas, y éxitos en la vida pero algo que nunca se toma en cuenta es que para lograr eso se derivan problemas, agotamientos, presiones, falta de apetito, etc. Que son factores muy importantes para desarrollar las actividades diarias a la perfección.

Es bueno querer y luchar por ser gente de éxito, en cualquier área, pero debemos saber cómo administrar nuestro tiempo, saber y estar conscientes cuando debemos tomar un descanso y cuando trabajar con muchas ganas para así poder darnos cuenta y tener bien claro cuál es el principal motivo de nuestra existencia.

Económica.

Un factor importante en el ámbito económico es la productividad y por otro la ausencia, ya que esto repercute económicamente en las empresas y en los individuos, de forma positiva y de forma negativa, cuando hay ausencia por parte de los trabajadores por causas del ambiente laboral, cansancio, falta de motivación, exceso de trabajo, etc., se traduce en un costo para la empresa mientras que para el individuo repercute también económicamente para su familia.

Pero cuando existe un estrés positivo, es decir momentáneo, se puede traducir en una mayor productividad y será benéfico tanto para la empresa como para el trabajador económicamente hablando y con este trabajo la empresa podrá cuantificar el estrés y obtener un mayor y mejor beneficio eliminando costos y obteniendo mejores resultados al invertir en un trabajador que le dará productividad y el trabajador motivado sabrá que si hace un mayor esfuerzo podrá obtener un beneficio o bienestar para él y su familia.

Metodológica.

Metodológicamente, pretende servir de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con el área, proporcionando a los profesionales y futuros especialistas del área de la gerencia, a través de esta investigación una herramienta de gran utilidad que permita ampliar los conocimientos y tener un mayor alcance en su desempeño futuro. Este trabajo constituye un aporte para la línea de investigación Estado, Sociedad y Gerencia.

4.9.- MODELOS SELECCIONADOS.

Estos modelos fueron seleccionados de los modelos encontrados, debido a que tienen características que se apegan al objeto de estudio, el primero, por tratarse de un estudio realizado en ejecutivos en empresas grandes y medianas en México, con un enfoque de desarrollo humano organizacional, y el segundo, por tratarse de un estudio para anticiparse al estrés laboral realizado en diversos colectivos en las islas Baleares, en España.

A pesar de que ambos estudios tuvieron un resultado de confiabilidad bajo, este instrumento se va a tropicalizar de acuerdo a mi objeto y sujeto de estudio. (Ver Figura 4.1).

Figura 4.1.- Modelo (IPT).

MODELO INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT)

ESTUDIO/ ENFOQUE	MODELO	HIPÓTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	FIABILIDAD/ VALIDEZ
Estudio gerencial sobre el estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas con un enfoque de desarrollo humano gerencial	(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo	1.-Los ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas se enfrentan a altas fuentes de presión, sus manifestaciones personales y organizacionales de estrés son más positivas que negativas y hacen uso marginal de estrategias de afrontamiento del estrés, de acuerdo con el indicador de presión en el trabajo. 2.-Son diferentes los promedios de las fuentes de presión, las manifestaciones de estrés personales y organizacionales, así como las estrategias de afrontamiento del estrés entre una muestra de 41 ejecutivos mexicanos y una de 4946 empleados ingleses de los sectores público y privado. 3.-Existe una relación estadísticamente significativa entre las variables que integran las fuentes de presión, las manifestaciones de estrés personales y organizacionales, así como las estrategias de afrontamiento en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas, de acuerdo con el índice en el trabajo.	E L S A T B R O S A I	1.-Fuentes de Presión 2.-Manifestaciones del estrés 3.-Estrategias de afrontamiento	*carga de trabajo *relaciones personales *reconocimiento *clima organizacional *responsabilidad personal *demandas casa/trabajo *rol gerencial *dificultades diarias A NIVEL ORGANIZACIONAL: *satisfacción laboral *satisfacción organizacional *seguridad laboral *compromiso organizacional A NIVEL PERSONAL: *salud mental *resiliencia *confianza en uno mismo *síntomas físicos *nivel de energía *empuje *impaciencia *control *influencia personal *enfoque en el problema *balance vida/trabajo *soporte social	Consta de 22 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud	Se utilizó una escala de medición intervalar tipo Likert, en donde 1=totalmente en desacuerdo y 6=totalmente de acuerdo	La confiabilidad (Alpha de Cronbach) obtenida en este estudio es de 0.6895

Fuente: Elaboración propia con Información del Modelo IPT.

Referente a la figura 4.2, es un estudio que se realizó en diversos colectivos de las islas baleares, en España, utilizando un instrumento de 11 preguntas, compuesto de 3 subvariables y se utilizó una escala tipo Likert, es importante para conocer el nivel de estrés de las personas.

Figura 4.2.- Modelo de Siegrist.

MODELO DE SIEGRIST

ESTUDIO/ ENFOQUE	MODELO	HIPÓTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	FIABILIDAD/ VALIDEZ
Se plantea un estudio sobre riesgos psicosociales descriptivo transversal en el que participan 1,746 trabajadores de las islas baleares	Modelo de Siegrist	Se deduce que es muy importante conocer los niveles de estrés en las personas y, trasladándolo al mundo laboral, en los diferentes sectores productivos	E L S a t b r o é r s a l	1.- Sociodemográficas 2.- Descriptivas del ambiente laboral 3.- Demandas y recompensa en el trabajo	1.- Edad, sexo, nivel educativo. 2.- Situación laboral, tipo de trabajo, tipo de empresa, profesión actual, antigüedad, pluriempleo, horas remuneradas, trabajo a turnos. 3.- Ritmo apurado, mucha responsabilidad, horas extras, esfuerzo físico, interrupciones frecuentes, cada vez más trabajo.	En total son 11 preguntas, para el cómputo final se debe realizar una recodificación, así resulta un rango de puntuación final que oscila entre 11 y 55. si la puntuación es baja, indica una recompensa baja, debido a un grado de estrés elevado, y viceversa.	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cuatro intervalos (1, muy en desacuerdo, 2, en desacuerdo, 3, de acuerdo y 4, muy de acuerdo), una de las preguntas tiene sentido negativo y, por ello, se codifica de forma inversa al resto. Los valores van de 6 a 24, y a mayor valor, más implicación en el trabajo	

Fuente: Elaboración propia con Información del Modelo de Siegrist.

4.2.1.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Este modelo seleccionado fue tipificado en relación al objeto y sujeto de estudio, problema y problemática en el colectivo de administración, en empleados de una empresa de servicios financieros en México, Distrito Federal, en Tecnoparque dentro de la delegación Azcapotzalco. Es un estudio cuantitativo descriptivo, cuenta con un instrumento de 28 preguntas y datos sociodemográficos, con una escala tipo Likert de 5 intervalos, se confiabilizará con Alpha de Cronbach y con el método de dos mitades, se compone de dos subvariables a nivel personal y a nivel organizacional y 14 indicadores. (Ver Figura 4.3).

Figura 4.3.- Operacionalización de variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ESTUDIO/ ENFOQUE	MODELO	HIPÓTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	FIABILIDAD/ VALIDEZ
Estudio descriptivo y correlacional sobre el estrés en empleados de servicios financieros de un banco	(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo	Los empleados del área de servicios financieros de un banco se enfrentan a altas fuentes de presión y sus manifestaciones personales y de trabajo de estrés son más positivas que negativas bajo estrategias de afrontamiento del estrés	E L S a t b r o é r s a l	1.- Fuentes de presión 2.- Manifestaciones del estrés	A NIVEL ORGANIZACIONAL: *carga de trabajo *clima organizacional *reconocimiento A NIVEL PERSONAL: *relaciones personales *responsabilidad personal A NIVEL ORGANIZACIONAL: *satisfacción laboral *satisfacción organizacional *seguridad laboral *compromiso organizacional A NIVEL PERSONAL: *salud mental *resiliencia *confianza en uno mismo *síntomas físicos *nivel de energía	Consta de 28 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.- casi siempre 2.- usualmente 3.- a veces 4.- rara vez 5.- casi nunca	Para este estudio la confiabilidad será realizada con (Alpha de Cronbach) y correlación de Pearson

Fuente: Elaboración propia con Información del Modelo IPT.

4.2.2.- INSTRUMENTO.

El instrumento obtenido a partir de la operacionalización de variables se muestra en la Tabla 4.1.

**Tabla 4.1.- Instrumento.
INSTRUMENTO APLICADO**

AUTOR	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO			
(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo De Williams y Cooper (2002)	El Estrés Laboral	1.- Fuentes de Presión	1.- A Nivel Organizacional	Carga de Trabajo	1(-)	1(+)	Consta de 28 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud
				Clima Organizacional	1(-)	1(+)	
				Reconocimiento	1(-)	1(+)	
			2.- A Nivel Personal	Relaciones Personales	1(-)	1(+)	
				Responsabilidad Personal	1(-)	1(+)	
		2.- Manifestaciones del Estrés	1.- A Nivel Organizacional	Satisfacción Laboral	1(-)	1(+)	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.- siempre 2.- casi siempre 3.- a veces 4.- rara vez 5.- nunca
				Satisfacción Organizacional	1(-)	1(+)	
				Seguridad Laboral	1(-)	1(+)	
				Compromiso Organizacional	1(-)	1(+)	
			2.- A Nivel Personal	Salud Mental	1(-)	1(+)	
Resiliencia	1(-)			1(+)			
Confianza en uno Mismo	1(-)			1(+)			
Síntomas Físicos	1(-)	1(+)					
Nivel de Energía	1(-)	1(+)					
(Aplicado en 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y el Dr. Roberto Salgado Mejía, UNAM)							

Fuente: Elaboración Propia.

Para este estudio utilizaremos este instrumento que consta de 28 preguntas, las cuales 10 preguntas pertenecen a la subvariable 1.- Fuentes de Presión, y la cual contiene 5 indicadores, a nivel organizacional son: Carga de Trabajo, Clima Organizacional y Reconocimiento, a nivel personal son: Relaciones Personales y Responsabilidad Personal. Y a cada indicador le corresponden dos preguntas; una negativa y una positiva.

Y para las 18 preguntas restantes pertenecen a la subvariable 2.- Manifestaciones del Estrés, la cual se divide a nivel personal y a nivel organizacional, donde a nivel personal le corresponden los indicadores: Satisfacción Laboral, Satisfacción Organizacional, Seguridad Laboral y Compromiso Organizacional. Teniendo cada indicador dos preguntas cada uno; una negativa y una positiva. Mientras que a nivel organizacional le corresponden los indicadores: Salud Mental, Resiliencia, Confianza en uno Mismo, Síntomas Físicos y Nivel de Energía. Teniendo cada indicador dos preguntas cada uno; una negativa y una positiva. Y estas respuestas se valoraran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos:

- 1.- siempre
- 2.- casi siempre
- 3.- a veces
- 4.- rara vez
- 5.- nunca

A continuación se muestra la definición de términos, en relación a cada subvariable e indicadores, a partir de las características de los sujetos de estudio.

Subvariable: 1.- FUENTES DE PRESIÓN:

A Nivel Organizacional:

CARGA DE TRABAJO.

- Considera injusta la carga de trabajo que actualmente tiene en su empresa
- Es flexible su horario de trabajo

CLIMA ORGANIZACIONAL.

- La relación entre sus compañeros es buena
- Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros

RECONOCIMIENTO.

- Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo
- Considera que la empresa reconoce su labor

A Nivel Personal:

RELACIONES PERSONALES.

- Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe
- Es buena la colaboración que hay con sus compañeros de trabajo

RESPONSABILIDAD PERSONAL.

- Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo
- Si es necesario, trabaja desde su casa para alcanzar las metas establecidas

Subvariable: 2.- MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS:

A Nivel Organizacional:

SATISFACCIÓN LABORAL.

- Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo
- Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo

SATISFACCIÓN ORGANIZACIONAL.

- Considera que son valoradas sus opiniones en su trabajo

- Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido

SEGURIDAD LABORAL.

- Se siente con inseguridad trabajando para su empresa
- Considera segura la zona donde se encuentra ubicado su trabajo

COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

- Es profesional el desempeño de los miembros de su equipo
- Considera que los miembros de su equipo rehúyen a los retos

A Nivel Personal:

SALUD MENTAL.

- Suele concentrarse para realizar su trabajo
- Considera que su trabajo es muy estresante

RESILIENCIA.

- Vence cualquier obstáculo con facilidad
- Considera injusto trabajar horas extras

CONFIANZA EN UNO MISMO.

- Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo
- Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo

SÍNTOMAS FÍSICOS.

- Cuando realiza su trabajo se siente con ánimo y de buen humor
- Cuando realiza su trabajo se siente cansado o con sueño

NIVEL DE ENERGÍA.

- Cuando realiza su trabajo se siente con muchas ganas y fuerza
- Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo

4.2.3.- PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO OPERACIONALIZADO.

Las figuras, 4.4 y 4.5, muestran las preguntas del instrumento respectivamente ya operacionalizado.

Figura 4.4.- Preguntas del instrumento operacionalizado (fuentes de presión).

Preguntas del Modelo del Indicador de Presión en el Trabajo (IPT)

SUBVARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS	
1.- Fuentes de Presión	*Carga de Trabajo	En general, ¿considera injusta la carga laboral que actualmente tiene en su organización? En su opinión, ¿es flexible su horario de trabajo?	
	<i>A nivel Organizacional:</i>	*Clima Organizacional	En general, ¿es ineficiente el sistema de comunicación (teléfonos, internet, correos) usados en la empresa? En general, ¿considera adecuado el espacio que tiene disponible para trabajar de manera cómoda?
		*Reconocimiento	En su opinión, ¿considera inadecuado su sueldo en relación a la cantidad de trabajo que usted realiza en su organización?
	<i>A nivel Personal:</i>	*Relaciones Personales	En general, ¿considera qué están bien distribuidas las responsabilidades de trabajo en su organización? ¿Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe o supervisor? ¿Es buena la colaboración que hay en su ambiente de trabajo?
		*Responsabilidad Personal	En general, ¿se siente capacitado para desempeñar su trabajo actual? En general, ¿trabaja con frecuencia desde su casa?

Fuente: Elaboración propia con Información del Modelo IPT.

Figura 4.5.- Preguntas del instrumento operacionalizado (manifestaciones del estrés).

SUBVARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS	
2.- Manifestaciones del estrés	*Satisfacción Laboral	En general, ¿Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo? En su opinión, ¿Es nada alentador las funciones que realiza en su trabajo?	
	<i>A nivel Organizacional:</i>	*Satisfacción Organizacional	En general, ¿Considera que son escuchadas y valoradas sus opiniones? En general, ¿Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido o promovido?
		*Seguridad Laboral	En general, ¿se siente seguro trabajando para su organización? En su opinión, ¿considera insegura la zona donde está ubicado su trabajo?
	*Compromiso Organizacional	En general, ¿es profesional el desempeño de los miembros de su área o equipo? En general, ¿Considera que los miembros de su área o equipo rehúyen a los retos?	
	<i>A nivel Personal:</i>	*Salud Mental	¿Suele concentrarse, sentirse de buen humor y sano para realizar su trabajo? En su opinión, ¿Considera que su trabajo es muy estresante?
*Resiliencia		¿Trabaja menos o aproximadamente 40 horas por semana? ¿Trabaja más de 40 horas por semana?	
*Confianza en uno mismo		¿Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo? En general, ¿Le tomó mucho tiempo adaptarse a su nuevo puesto de trabajo?	
*Síntomas Físicos		En general, ¿Cuándo realiza su trabajo se siente con fuerza y en buenas condiciones? En general, ¿Cuándo realiza su trabajo se siente fatigado o con sueño?	
*Nivel de Energía		En general, ¿Cuándo realiza su trabajo se siente con muchas ganas y fuerza? En general, ¿Cuándo realiza su trabajo se siente sin ánimo y con desgano?	

Fuente: Elaboración propia con Información del Modelo IPT.

Además de las preguntas antes citadas del instrumento ya operacionalizado, se anexan las de carácter sociodemográfico como se muestra en la figura 4.6

Figura 4.6.- Preguntas Sociodemográficas.

PREGUNTAS SOCIODEMOGRAFICAS

<h2>Preguntas Sociodemográficas</h2>	SEXO
	EDAD
	ESTADO CIVIL
	NIVEL ESCOLAR
	TURNO
	HORAS DE TRABAJO

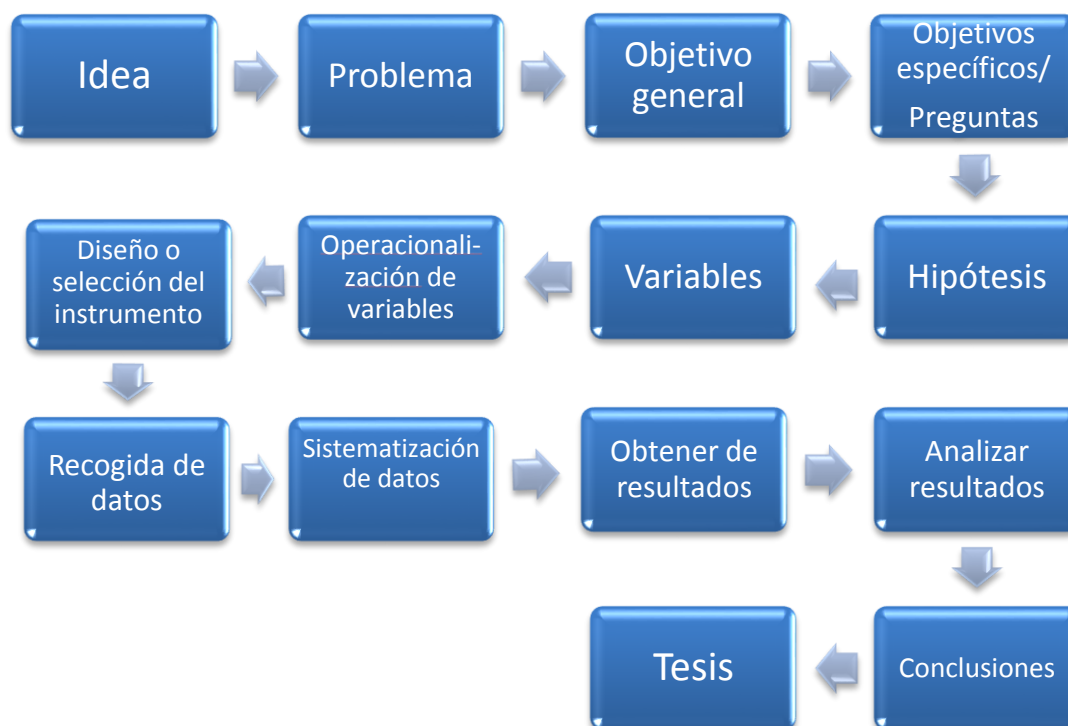
Fuente: Elaboración propia.

4.2.4.- PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

Dentro del proceso de Investigación para la realización de este trabajo, se partió de una idea, posteriormente se identificó un problema real y existente a lo cual se estableció un objetivo general, y por consiguiente fue necesario plantear objetivos específicos para poder alcanzar el objetivo general. Se realizaron algunas preguntas y se planteó una hipótesis. A partir de ahí se fijaron variables, se hizo la operacionalización de esas variables en relación al sujeto y objeto de estudio y se seleccionó el instrumento. Posteriormente se hizo trabajo de campo y recogida de datos, los sistematizamos a través del método de dos mitades y se utilizó el modelo estadístico de SPSS para después obtener los resultados correspondientes a esta investigación, teniendo los resultados se hizo un análisis de estos mismos y se realizó una conclusión para así terminar con una tesis. Tal y como se muestra en la figura 4.7.

Figura 4.7.- Proceso de Investigación.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN



Fuente: Elaboración propia.

TRABAJO DE CAMPO Y RESULTADOS

Una vez que se seleccionó el diseño de la investigación y la muestra de acuerdo con el problema específico de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consistió en recolectar los datos pertinentes sobre la variable y subvariables involucradas. En forma posterior se codificaron los datos, llegando a los correspondientes resultados.

5.1.- TRABAJO DE CAMPO.

Para llegar al instrumento en cuestión primeramente se partió de una problemática, en donde el estrés es un síndrome que se presenta en las organizaciones y provoca enfermedades psicosomáticas y problemas físicos, que repercute en el ambiente laboral afectando a las personas y el área de trabajo, y que la aparición del fenómeno en las organizaciones puede provocar el ausentismo y el desempleo. Según datos recopilados por la OMS (Organización Mundial de la Salud), la SEAS (Sociedad Española del Síndrome de la Ansiedad y el Estrés), la OMT (Organización Mundial del Trabajo), etc.

Y partiendo de que existen estudios en los colectivos de enfermería, medicina, psicología, pedagogía, docencia, y muy pocos estudios sobre el colectivo de administración, en particular en empresas mexicanas, ya que en nuestro país no existe una cultura de prevención ni de estudio sobre el fenómeno del estrés, y la Ley Federal del Trabajo es escueta al respecto, es por ello que teniendo la posibilidad y la autorización de realizar un estudio del estrés laboral y sus variables en empleados del área de Servicios Financieros de una institución bancaria, en donde dicha institución se trata de una empresa extranjera privada correspondiente al área de servicios financieros de un banco, se nos permitió la realización de este estudio en las instalaciones de Tecnoparque, en la delegación Azcapotzalco, en la Ciudad de México, dentro del área de servicios financieros en el departamento de *call center* y/o centro de atención a clientes, por lo que nuestro problema es que se desconocen las variables que provoca el estrés en empleados del área de Servicios Financieros de un banco, haciendo mención que por razones de confidencialidad no se menciona el nombre del banco en dicho estudio.

Y empezamos a formular una hipótesis en donde los empleados del área de servicios financieros de dicha institución bancaria se enfrentan a altas fuentes de presión y sus manifestaciones personales y de trabajo de estrés son más positivas que negativas bajo estrategias de afrontamiento del estrés, y fijamos nuestro objetivo general, el identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de Servicios Financieros de un banco, posteriormente fijamos nuestros objetivos específicos tales como: Recopilar los antecedentes y orígenes de cómo y quiénes han estudiado el estrés así como sus efectos y consecuencias,

establecer el método y los instrumentos de medición para el estudio del estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco, delimitar las variables que generan el estrés en los empleados del área de servicios financieros de dicha institución y cuantificar los grados de estrés en empleados del área de servicios financieros de la institución en cuestión.

Inmediatamente teniendo nuestro título, problema, problemática, objetivo general, objetivos específicos, preguntas de investigación y nuestra hipótesis, formamos nuestra matriz de congruencia, la cual fue revisada y corregida en 5 ocasiones, también en nuestros antecedentes de investigación sobre el estrés y estrés laboral, recabando información acerca de este fenómeno, desde diferentes ámbitos, psicológico, administrativo, laboral, si se trata de un *distrés* o un *eustrés*, se consultaron autores de frontera y sus principales estudios de dicho fenómeno, cuantos tipos de estrés hay, cuales son las consecuencias de este fenómeno, cuáles y cuantas formas de afrontar el estrés existen, que factores pueden generar estrés, así como los modelos e instrumentos que se utilizaron en diferentes estudios que se realizaron en diferentes países que le dan importancia al fenómeno del estrés en colectivos de enfermería, docencia, estudiantes, en ejecutivos, en trabajadores de gas, mineros, entre otros.

Ya que en la recopilación sobre el estrés encontramos autores de frontera tales como Selye, Ivancevich, Maslach, Lazarus, Folkman, Peiró, Kompier, Vindel, García Izquierdo, Cooper & Williams, entre otros más, así como diversos modelos encontrados que fueron aplicados en diferentes colectivos y diferentes países donde se estudió el estrés, tales como, el Modelo de Siegrist, modelo de Indicador de Presión en el Trabajo IPT de Cooper & Williams, Modelo Integrador del Estrés Laboral de Peiró, Modelo de relación entre Desempeño y Estrés de Sullivan, Modelo de esfuerzo-recompensa de Ivancevich & Matteson, Así como también el Modelo de Evitación del Trabajo de Littlewood, entre otros modelos más.

Posteriormente después de tener la matriz de congruencia, encontramos algunos modelos de autores de frontera, tales como son: Ivancevich & Matteson, 1989, Peiró, 1993, Sullivan & Bhagat, 1992, Selye, 1935, entre otros, y que fueron estudios realizados en diferentes colectivos tanto de enfermería, psicología, administración y docencia. Por lo que estos modelos fueron seleccionados de los modelos encontrados, debido a que estos modelos tienen características que se apegan al objeto de estudio, el primero, por tratarse de un estudio realizado en ejecutivos en empresas grandes y medianas en México, con un enfoque de desarrollo humano organizacional, y el segundo, por tratarse de un estudio para anticiparse y cuantificar el estrés laboral realizado en diversos colectivos en las islas Baleares, en España. Haciendo mención que para llegar a la selección de estos modelos que se apegan al sujeto de estudio se realizaron 8 correcciones y revisiones, en donde en cada clase se fue exponiendo los avances de estos modelos encontrados y de los modelos seleccionados.

Después de obtener los modelos encontrados y de hacer dicha selección de modelos de acuerdo con el sujeto de estudio, se obtuvieron las características de nuestro sujeto de estudio tales como: existen tres turnos, son 180 trabajadores en esta área de *call center*, están

enfocados a las ventas, 60% son hombre y 40% mujeres, se elaboran 5 de 7 días por semana, entre otras más características, posteriormente se procedió a la operacionalización de nuestro modelo, ya que este modelo seleccionado fue tipificado en relación al objeto y sujeto de estudio, problema y problemática en el colectivo de administración, en empleados de una empresa de servicios financieros en México, Distrito Federal, en Tecnoparque dentro de la delegación Azcapotzalco. Para lo cual en este procedimiento de operacionalización del modelo se tuvo que presentar los avances a través de exposiciones, las cuales fueron corregidas y revisadas hasta en 6 ocasiones. Así también las preguntas del cuestionario que conformaban el instrumento a utilizar en la corrida en blanco y las cuales estaban debidamente codificadas todas y cada una de las preguntas (ver anexo 1).

Ya debidamente corregidas y revisadas las preguntas del instrumento que se aplicaría a los sujetos de estudio, (ver anexo 2) se procedió hacer el trabajo de campo y se realizaron 45 cuestionarios, aplicando 15 cuestionarios por cada uno de los turnos (matutino, vespertino y nocturno), por lo que dicho trabajo se realizó en dos días, ya que estos cuestionarios se contestaron en los cambios de cada turno debido a que no se permitió el acceso a las oficinas por parte de la gente de seguridad de dicha institución bancaria, sin embargo cada jefe de cada turno explicó a los trabajadores que se estaba realizando un trabajo sobre el estrés y que se solicitaba de la participación de 15 trabajadores y que sólo era para fines académicos y no de cuestiones laborales, que el contestar dicho cuestionario no representaba ningún riesgo para el trabajador ni para la empresa y que sería de forma anónima y voluntaria, por lo que dicho trabajo se realizó con éxito gracias a la participación del personal que respondió las preguntas, llevándose un tiempo aproximado en contestar las 28 preguntas y las sociodemográficas de 5 a 8 minutos.

Ya con la recogida de datos, (Ver anexo 3) se ordenaron y se sistematizaron utilizando el método de dos mitades y posteriormente se utilizó el método de confiabilidad de Alpha de Cronbach, como a continuación se muestra en los anexos del punto 5.7 y 5.8 de este capítulo.

Posteriormente se realizaron 3 limpiezas para elevar el coeficiente de confiabilidad eliminando las preguntas menos significativas de los indicadores que tenían un signo negativo y que no eran motivo de ser tomadas en cuenta para el objeto de esta investigación debido a que no tienen una injerencia en el sujeto de estudio y que estas no tienen una repercusión directa.

Una vez terminadas las limpiezas, se eliminaron dichos indicadores que no provocan el estrés en estos trabajadores, manteniendo aquellos indicadores que si repercuten en los sujetos de estudio con su respectivo cuestionario de 14 *items* de acuerdo con el instrumento modelo, tal y como se aprecia en los anexos 6 y 7.

5.2.- PROPUESTA DEL INSTRUMENTO INICIAL

Tabla 5.1.- Instrumento inicial.

AUTOR	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO			
(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo De Williams y Cooper (2002) (Aplicado en 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y el Dr. Roberto Salgado Mejía, UNAM)	El Estrés Laboral	1.- Fuentes de Presión	Carga de Trabajo	1(-)	1(+)	Consta de 28 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud	
			Relaciones Personales	1(-)	1(+)		
			Reconocimiento	1(-)	1(+)		
			Clima Organizacional	1(-)	1(+)		
			Responsabilidad Personal	1(-)	1(+)		
		2.- Manifestaciones del Estrés	1.- A Nivel Organizacional	Satisfacción Laboral	1(-)	1(+)	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.-casi siempre 2.- usualmente 3.- a veces 4.- rara vez 5.- casi nunca
				Satisfacción Organizacional	1(-)	1(+)	
				Seguridad Laboral	1(-)	1(+)	
			2.- A Nivel Personal	Compromiso Organizacional	1(-)	1(+)	
				Salud Mental	1(-)	1(+)	
				Resiliencia	1(-)	1(+)	
				Confianza en uno Mismo	1(-)	1(+)	
				Síntomas Físicos	1(-)	1(+)	
				Nivel de Energía	1(-)	1(+)	

Fuente: Elaboración Propia.

5.3.- PROPUESTA DEL INSTRUMENTO FINAL

Los cambios que se realizaron al instrumento inicial fue debido a que el estrés laboral en los empleados del área de servicios financieros del banco están en función de ciertos factores de presión tanto a nivel organizacional como a nivel personal, (Ver tabla 5.2) así como también las preguntas sociodemográficas que a continuación se muestran en la figura 5.1.

Figura 5.1.- Preguntas sociodemográficas.

ITEMS SOCIODEMOGRÁFICOS	
ITEMS SOCIODEMOGRÁFICOS	SEXO
	EDAD
	ESTADO CIVIL
	NIVEL DE ESTUDIOS
	TURNO
	HORAS DE TRABAJO X SEMANA (- 40 HRS.) [+40 HRS.]

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 5.2.- Instrumento final.

INSTRUMENTO FINAL

AUTOR	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO			
(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo De Williams y Cooper (2002) (Aplicado en 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y el Dr. Roberto Salgado Mejía, UNAM)	El Estrés Laboral	1.- Fuentes de Presión	1.- A Nivel Organizacional	Carga de Trabajo	1(-)	1(+)	Consta de 28 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud
				Clima Organizacional	1(-)	1(+)	
				Reconocimiento	1(-)	1(+)	
			2.- A Nivel Personal	Relaciones Personales	1(-)	1(+)	
				Responsabilidad Personal	1(-)	1(+)	
				1.- A Nivel Organizacional	Satisfacción Laboral	1(-)	
		2.- Manifestaciones del Estrés	1.- A Nivel Organizacional	Satisfacción Organizacional	1(-)	1(+)	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.- siempre 2.- casi siempre 3.- a veces 4.- rara vez 5.- nunca
				Seguridad Laboral	1(-)	1(+)	
				Compromiso Organizacional	1(-)	1(+)	
				2.- A Nivel Personal	Salud Mental	1(-)	
			Resiliencia	1(-)	1(+)		
			Confianza en uno Mismo	1(-)	1(+)		
			Síntomas Físicos	1(-)	1(+)		
			Nivel de Energía	1(-)	1(+)		

Fuente: Elaboración Propia.

5.4.- INSTRUMENTO CODIFICADO

Anexo 1.- Instrumento final codificado

INSTRUMENTO FINAL CODIFICADO

VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
Estrés Laboral	Fuentes de Presión T1.1	A Nivel Organizacional T1.1.1	Carga de Trabajo T1.1.1.1	Considera injusta la carga de trabajo que actualmente tiene en su empresa T1.1.1.1
			Clima Organizacional T1.1.1.2	Es flexible su horario de trabajo T1.1.1.2
			Reconocimiento T1.1.1.3	La relación entre sus compañeros es buena T1.1.1.3
		A Nivel Personal T1.1.2	Relaciones Personales T1.1.2.1	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros T1.1.1.2.2
				Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo T1.1.2.1
				Considera que la empresa reconoce su labor T1.1.2.1
	Responsabilidad Personal T1.1.2.2		Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe T1.1.2.1.1	
			Es buena la colaboración que hay con sus compañeros de trabajo T1.1.2.2	
			Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo T1.1.2.2	
	Manifestaciones del Estrés T1.2	A Nivel Organizacional T1.2.1	Sí es necesario, trabaja desde su casa para alcanzar las metas establecidas T1.1.2.2	
			Satisfacción Laboral T1.2.1.1	Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo T1.2.1.1
			Satisfacción Organizacional T1.2.1.2	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo T1.2.1.2
			Seguridad Laboral T1.2.1.3	Considera que son valoradas sus opiniones en su trabajo T1.2.1.2
		A Nivel Personal T1.2.2	Compromiso Organizacional T1.2.1.4	Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido T1.2.1.3
			Salud Mental T1.2.2.1	Se siente con inseguridad trabajando para su empresa T1.2.1.3.1
			Resiliencia T1.2.2.2	Considera segura la zona donde se encuentra ubicado su trabajo T1.2.1.3.2
			Confianza en uno Mismo T1.2.2.3	Es profesional el desempeño de los miembros de su equipo T1.2.1.4.1
			Síntomas Físicos T1.2.2.4	Considera que los miembros de su equipo rehúyen a los retos T1.2.1.4.2
	Nivel de Energía T1.2.2.5	Resiliencia T1.2.2.2	Suele concentrarse para realizar su trabajo T1.2.2.1	
		Nivel de Energía T1.2.2.5	Considera que su trabajo es muy estresante T1.2.2.1.2	
	DEFINICIÓN TEÓRICA	Identificar las Fuentes de Presión y manifestaciones del estrés personal y organizacional así como estrategias de afrontamiento del estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas a través del Indicador de Presión de Trabajo (IPT), para esbozar una propuesta de afrontamiento bajo un enfoque de desarrollo organizacional.		
	DEFINICIÓN OPERACIONAL	El Estrés Laboral en los Empleados del Área de Servicios Financieros del Banco está en función de ciertos factores de presión tanto a nivel organizacional como: la carga de trabajo, el clima organizacional y el reconocimiento, y a nivel personal como: las relaciones personales y la responsabilidad personal. Así como las manifestaciones de estrés, los cuales también se dan a nivel organizacional; destacando la satisfacción organizacional, la satisfacción laboral, la seguridad laboral y el compromiso organizacional. Y a nivel personal; la salud mental, la resiliencia, la confianza que se tiene uno mismo, los síntomas físicos y el nivel de energía.		

Fuente: Elaboración Propia.

5.5.- CUESTIONARIO APLICADO EN LOS SUJETOS DE ESTUDIO

Anexo 2.- Muestra aplicada en los sujetos de estudio.

CUESTIONARIO



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT)

El cuestionario que se presenta es producto de una investigación, la cual tiene por objeto identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco, por lo que agradecemos el tiempo para el llenado de este instrumento, solicitando que marque con una "X" el número que más se acerque a su realidad. No existen preguntas buenas o malas, además se garantiza la confidencialidad de toda esta información.

SEXO	F	M		
EDAD	18 – 25	26 – 32	33 - 40	Más de 40
ESTADO CIVIL	Soltero(a)	Casado(a)	Unión Libre	Divorciado(a)
NIVEL DE ESTUDIOS	Preparatoria		Licenciatura	Posgrado
TURNO	Matutino	Vespertino	Nocturno	
HORAS DE TRABAJO X SEMANA	Menos de 40 hrs.		Más de 40 hrs.	

- 1.-siempre
 2.-casi siempre
 3.- a veces
 4.- rara vez
 5.- nunca

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe					
2	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo					
3	Es flexible su horario de trabajo					
4	Se siente con inseguridad trabajando para su empresa					
5	Considera que son valoradas sus opiniones en su trabajo					
6	Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo					
7	Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo					
8	Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo					
9	Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo					
10	Cuando realiza sus trabajo se siente con ánimo y de buen humor					
11	Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo					
12	Vence cualquier obstáculo con facilidad					
13	Cuando realiza sus trabajo se siente cansado o con sueño					
14	Considera injusto trabajar horas extras					
15	Considera que la empresa reconoce su labor					
16	Es profesional el desempeño de los miembros de su equipo					
17	Considera segura la zona donde se encuentra ubicado su trabajo					
18	Si es necesario, trabaja desde su casa para alcanzar las metas establecidas					
19	Es buena la colaboración que hay con sus compañeros de trabajo					
20	Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido					
21	Considera que su trabajo es muy estresante					
22	Considera injusta la carga de trabajo que actualmente tiene en su empresa					
23	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros					
24	Considera que los miembros de su equipo rehúyen a los retos					
25	Cuando realiza su trabajo se siente con muchas ganas y fuerza					
26	Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo					
27	La relación entre sus compañeros es buena					
28	Suele concentrarse para realizar su trabajo					

Fuente: Elaboración Propia.

5.6.- RECOLECCIÓN DE DATOS

Se muestra en forma resumida la sistematización de datos

Anexo 3.- Recogida de datos obtenida del trabajo de campo realizado.

VACIADO DE LA RECOGIDA DE DATOS SOBRE EL ESTUDIO REALIZADO
EN EL ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE UN BANCO.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	I	II	III	IV	V	VI	
1	5	5	1	5	1	5	2	5	4	1	2	3	4	3	2	1	1	3	2	4	3	4	5	3	1	5	1	5	2	2	1	2	1	1	
2	4	5	2	4	2	5	5	5	4	2	2	3	3	4	3	3	1	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	1	1	1	1	2	1	2	
3	4	5	1	5	1	5	1	4	5	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	5	1	3	2	2	1	3	1	1	1	4	2	2	1	1	
4	4	4	4	5	2	5	1	5	4	2	4	1	4	2	4	1	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	1	1	1	2	4	2	1	2	
5	5	5	5	5	1	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	5	1	2	2	5	5	5	2	5	5	1	1	2	2	2	1	2	
6	5	2	5	4	5	5	5	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2	5	1	4	5	5	1	5	1		1	1	2	2	1	2	1	2	
7	5	4	3	5	2	4	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	1	5	1	5	3	3	5	4	1	4	1	2	2	2	3	2	1	2	
8	5	5	1	5	1	5	1	5	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	5	5	5	5	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	
9	3	2	1	3	2	1	1	5	2	2	4	2	4	1	5	3	2	2	1	1	3	3	3	5	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	
10	4	5	3	4	2	5	1	5	3	2	1	1	5	1	3	2	2	5	1	3	4	4	1	5	2	5	1	1	2	2	1	2	1	2	
11	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	
12	5	5	4	4	2	5	1	5	5	1	2	2	3	5	4	1	2	4	1	2	3	4	5	5	2	4	1	1	2	2	2	2	1	2	
13	2	3	1	4	4	5	2	4	1	2	4	2	4	2	5	4	1	5	2	1	1	1	4	3	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	
14	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3		3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	
15	5	4	2	5	1	3	2	3	5	1	1	2	3	3	2	3	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	1	2	1	3	1	1	1	2	
16	5	5	1	5	3	5	1	2	3	2	3	3	4	3	1	3	1	5	2	3	3	4	4	1	1	4	2	1	2	1	1	2	2	2	
17	5	5	3	1	2	5	1	5	3	2	5	2	2	5	4	4	1	5	1	1	1	3	2	4	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
18	4	3	4	5	1	5	1	5	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	
19	4	5	3	5	4	5	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	5	1	2	3	3	2	3	1	5	1	1	2	2	2	2	2	2	
20	5	5	3	5	5	5	1	2	5	1	1	1	5	5	1	1	1	2		4	4	5	5	5	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	
21	5	5	3	5	5	1	5	1	5	4	2	1	2	4	5	2	2	1	4	2	2	5	5	5	4	2	5	1	2	2	1	2	2	2	
22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	1	2	3	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	5	2	4	2	1	1	2	1	3	2	2	
23	5	3	5	5	2	5	1	5	5	2	5	1	1	5	3	3	3	5	1	3	2	5	3	3	3	4	1	3	2	2	1	2	2	2	
24	5	5	2	5	1	4	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	5	3	5	5	5	3	5	1	2	1	1	2	2	2	2	
25	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	5	5	5	4	5	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	
26	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	3	3	4	2	3	3	4	4	4	1	2	2	1	2	2	2	
27	5	5	3	5	2	5	1	5	3	5	4	1	5	5	2	2	5	5	1	5	4	5	3	3	1	5	2	5	2	2	1	2	2	2	
28	4	4	2	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	
29	5	5	1	5	3	5	1	5	4	2	3	2	3	5	4	2	1	5	1	4	3	4	5	5	2	5	1	2	1	1	1	1	2	1	
30	3	4	1	3	4	3	1	3	4	4	4	2	3	2	5	4	1	5	2	1	3	3	4	5	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
31	2	2	5	5	3	5	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	5	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	
32	3	2	4	3	3	5	2	4	1	4	3	2	3	1	2	2	4	5	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	1	1	1	2	3	2	
33	2	3	4	3	2	3	1	3	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
34	4	3	4	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	5	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3		
35	1	2	1	2	3	2	1	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	5	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	
36	2	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	5	2	4	1	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	1	3	2	
37	4	3	4	2	2	5	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	5	3	3	1	3	3	4	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	
38	4	2	3	4	2	4	1	4	2	2	2	2	4	2	3	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2
39	5	5	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2
40	4	3	4	2	2	4	1	4	3	4	2	1	3	2	2	2	4	5	2	4	2	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	
41	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	4	2	3	4	4	2		3	2	1	2	3	2	3	2	
42	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	
43	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	3	3	2	4	3	3	1	1	2	4	3	2	3	2	
44	4	3	4	4	2	4	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	4	5	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	
45	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	5	2	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	

No. De preguntas

I Sexo: Femenino: 1 Masculino: 2

IV Nivel de Estudios: Preparatoria: 1, Licenciatura: 2, Posgrado: 3

No. De Encuestas

II Edad: 18-25: 1, 26-32: 2, 33-40: 3, más de 40: 4

V Turno: Matutino: 1, Vespertino: 2, Nocturno: 3

III Estado Civil: Soltero: 1, casado: 2, Unión Libre: 3, Divorciado: 4

VI Horas de Trabajo X Semana: Menos de 40 hrs.: 1, Más de 40 hrs.: 2

Fuente: Elaboración Propia.

Dentro de la recogida de datos cabe hacer mención que de 45 cuestionarios contestados por los sujetos de estudio, se eliminaron 5 cuestionarios debido a que se repetían las respuestas o dejaron sin contestación en una de las preguntas, por lo que se decidió eliminar estos cinco cuestionarios y se trabajaron con 40 cuestionarios para efectos de los métodos de dos mitades y para obtener la confiabilidad del alfa de Cronbach bajo el método del SPSS.

5.7.- MÉTODO DE RESULTADOS DE DOS MITADES

A continuación se muestran los valores de confiabilidad obtenidos utilizando el programa estadístico SPSS bajo el método de dos mitades, donde se puede apreciar valores aproximados en el coeficiente de Spearman con .683 y para el coeficiente de Guttman con .641. Con un total de 14 elementos para esta prueba. (Ver anexo 4).

Anexo 4.- Estadística de Fiabilidad por el Método de dos Mitades.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.513
		N de elementos	14 ^a
	Parte 2	Valor	-.161 ^b
		N de elementos	14 ^c
	N total de elementos		28
Correlación entre formularios			.519
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.683
	Longitud desigual		.683
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.641

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

5.8.- RESULTADOS Y LIMPIEZAS CON EL MÉTODO SPSS

Con la recogida de datos arrojada del trabajo de campo realizada, se introdujo dicha información utilizando el método estadístico SPSS, utilizando 28 elementos en 40 sujetos, dando como resultado un coeficiente muy bajo como se muestra a continuación. (Ver resultado inicial en el anexo 5).

Anexo 5.- Estadísticas de fiabilidad utilizando el programa SPSS (resultado inicial para obtener el indicador del coeficiente Alpha de Cronbach).

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.539	.548	28

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

Posteriormente se procedió hacer la primera limpieza donde se suprimen los elementos 3, 17, 18, 20, 24 y 25. Los cuales representaban un alto número con signo negativo. Incrementando el índice de confiabilidad como a continuación se muestra. (Ver 1ª. Limpieza en el anexo 5).

Anexo 5.- Estadísticas de fiabilidad utilizando el programa SPSS (1ª. limpieza para obtener el indicador del coeficiente Alpha de Cronbach).

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.684	.674	22

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

La confiabilidad sigue siendo baja por lo que se hace una segunda limpieza donde se suprimen los elementos 5, 10, 11, 22 y 27. Los cuales representaban un número con signo negativo. Incrementando el índice de confiabilidad como a continuación se muestra. (Ver 2ª. Limpieza en el anexo 5).

Anexo 5.- Estadísticas de fiabilidad utilizando el programa SPSS (2ª. limpieza para obtener el indicador del coeficiente Alpha de Cronbach).

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.732	.724	17

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

La confiabilidad mejora significativamente, pero se hace una tercera y última limpieza donde se suprimen los elementos 15, 16 y 19. Los cuales representaban un número con signo negativo.

Incrementando el índice de confiabilidad como a continuación se muestra. (Ver 3ª. Y última limpieza en el anexo 5).

Anexo 5.- Estadísticas de fiabilidad utilizando el programa SPSS (3ª. Y última limpieza para obtener el indicador del coeficiente Alpha de Cronbach).

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.786	.783	14

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

Por lo que después de haber hecho tres limpiezas, el índice del coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach se incrementó de .539 a .786, haciendo una correlación de 28 elementos y quedando finalmente con una correlación de 14 elementos.

Por lo que después de las limpiezas que se realizaron el instrumento constaría de sólo 14 items y 14 items se eliminarían, así mismo el cuestionario con las preguntas que más afectaron a los sujetos de dicho estudio, quedando de la siguiente manera como se muestra en los anexos 6 y 7. Que a continuación se muestran.

Anexo 6.- Indicadores del instrumento ideal que provocan estrés después de las limpiezas.

INDICADORES QUE MÁS AFECTAN EL ESTRÉS

AUTOR	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO			
(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo De Williams y Cooper (2002) (Aplicado en 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y el Dr. Roberto Salgado Mejía, UNAM)	El Estrés Laboral	1.- Fuentes de Presión	1.- A Nivel Organizacional	Clima Organizacional	1(-)	Consta de 14 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud	
				Reconocimiento	1(-)		
			2.- A Nivel Personal	Relaciones Personales	1(-)		
		Responsabilidad Personal		1(-)			
		2.- Manifestaciones del Estrés	1.- A Nivel Organizacional	Satisfacción Laboral	1(-)		Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.- siempre 2.- casi siempre 3.- a veces 4.- rara vez 5.- nunca
				Seguridad Laboral	1(-)		
			2.- A Nivel Personal	Salud Mental	1(-)		
				Resiliencia	1(-)	1(+)	
				Confianza en uno Mismo	1(-)	1(+)	
		Sintomas Físicos	1(-)				
Nivel de Energía	1(-)						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7.- Cuestionario codificado con los 14 elementos producto de las limpiezas realizadas y que provocan estrés en los empleados del área de servicios financieros de un banco en México.

CUESTIONARIO CON 14 ITEMS



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
 ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
 SECCIÓN DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT)

SEXO	F	M		
EDAD	18 – 25	26 – 32	33 – 40	Más de 40
ESTADO CIVIL	Soltero(a)	Casado(a)	Unión Libre	Divorciado(a)
NIVEL DE ESTUDIOS	Preparatoria	Licenciatura	Posgrado	
TURNO	Matutino	Vespertino	Nocturno	
HORAS DE TRABAJO X SEMANA	Menos de 40 hrs.	Más de 40 hrs.		

1.-siempre
2.-casi siempre
3.- a veces
4.- rara vez
5.- nunca

No.	CODIGO	ITEMS	1	2	3	4	5
4	T1.1.1.2.2	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros					
5	T1.1.1.3.1	Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo					
7	T1.1.2.1.1	Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe					
9	T1.1.2.2.1	Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo					
12	T1.2.1.1.2	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo					
15	T1.2.1.3.1	Se siente con certidumbre trabajando para su empresa					
19	T1.2.2.1.1	Suele concentrarse para realizar su trabajo					
20	T1.2.2.1.2	Considera que su trabajo es muy estresante					
21	T1.2.2.2.1	Vence cualquier obstáculo con facilidad					
22	T1.2.2.2.2	Considera injusto trabajar horas extras					
23	T1.2.2.3.1	Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo					
24	T1.2.2.3.2	Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo					
26	T1.2.2.4.2	Cuando realiza sus trabajo se siente cansado o con sueño					
28	T1.2.2.5.2	Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo					

Fuente: Elaboración propia

5.9.- ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH

Con la recogida de datos arrojada del trabajo de campo realizada, se introdujo dicha información utilizando el método estadístico SPSS, utilizando 28 elementos en 40 sujetos, dando como resultado un coeficiente muy bajo. Posteriormente se procedió hacer la primera, segunda, tercera y última limpieza donde se suprimieron los elementos 3, 5, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25 y 27 Los cuales representaban un alto número con signo negativo, mejorando significativamente el índice del coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach. El cual se incrementó de .539 a .786, haciendo una correlación de 28 elementos y quedando finalmente con una correlación de 14 elementos. Como a continuación se muestra. (Ver anexo 5).

Anexo 5.- Estadísticas de fiabilidad utilizando el programa SPSS (resultado final para obtener el indicador del coeficiente Alpha de Cronbach).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.786	.783	14

Fuente: Elaboración en SPSS. statistics

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Posterior al desarrollo del marco metodológico se ejecutó el trabajo de campo y analizaron los datos. En este capítulo se muestra el análisis de datos que se obtuvo a partir de la aplicación del instrumento a operadores telefónicos enfocados a las ventas que se encuentran en la División *Contact Center* y en la Subdivisión Línea Directa del Grupo Financiero "el banco". De los datos obtenidos se obtuvo la confiabilidad del instrumento así como las correlaciones existentes entre los datos sociodemográficos, las variables del instrumento y el grado en que el fenómeno se encuentra presente en la organización.

6.1.- DATOS ESTADÍSTICOS.

Se determinó como muestra poblacional a 40 operadores telefónicos enfocados a las ventas de un total de 180 trabajadores, los cuales están enfocados a las ventas; el 60% del colectivo lo forman los hombres por un 40% de mujeres, repartido en tres turnos. Todas las encuestas se consideran fiables porque no presentaron tachaduras, preguntas sin contestar o datos incompletos para su análisis.

El caso estudiado es una empresa de servicios financieros llamada "El Banco" que esta subsidiaria directamente controlada. El 99.99 por ciento propiedad de "El Banco" Latin America Holdings (UK) Limited, la cual es totalmente dirigida por "el banco" Holdings plc, con sede en Londres, Gran Bretaña.

El instrumento final consta de 14 ítems en donde por medio de la validación y confiabilidad en que fueron procesados los datos se identifica el nivel de estrés que hay en la empresa, así como si el fenómeno lo conceptualizan los sujetos de estudio. A partir del análisis de los resultados de la confiabilidad obtenidos en SPSS *Statistics* se determinó el nivel de riesgo de estrés, asignando rangos y valores a cada nivel como se muestra en la Tabla 6.1 Niveles de riesgo.

Tabla 6.1 Niveles de estrés.

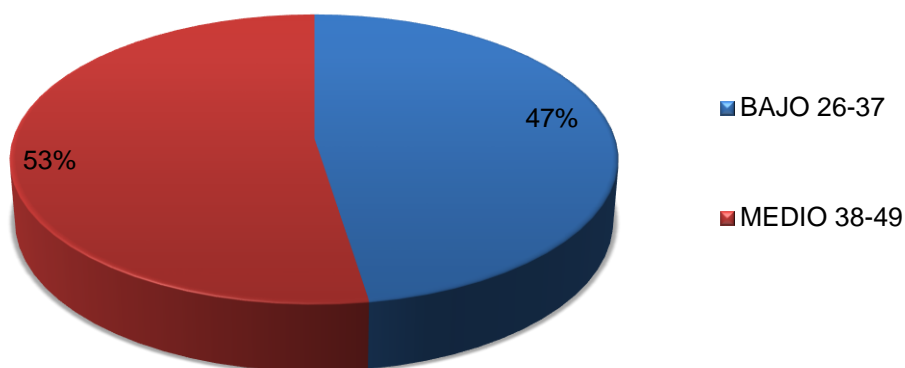
Riesgo	Límite Superior	Límite Inferior
Máximo	73	62
Alto	61	50
Medio	49	38
Bajo	37	26
Mínimo	25	14

Fuente: Elaboración propia.

6.2.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO A PARTIR DE LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

A continuación en la se presenta el análisis de los niveles de riesgo a partir del género, edad, estado civil, grado de estudios alcanzado y turno en el que labora con la finalidad de identificar en que categorías se agrupan los individuos que padecen estrés dentro de la organización.

Gráfica 6.1 Nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics.

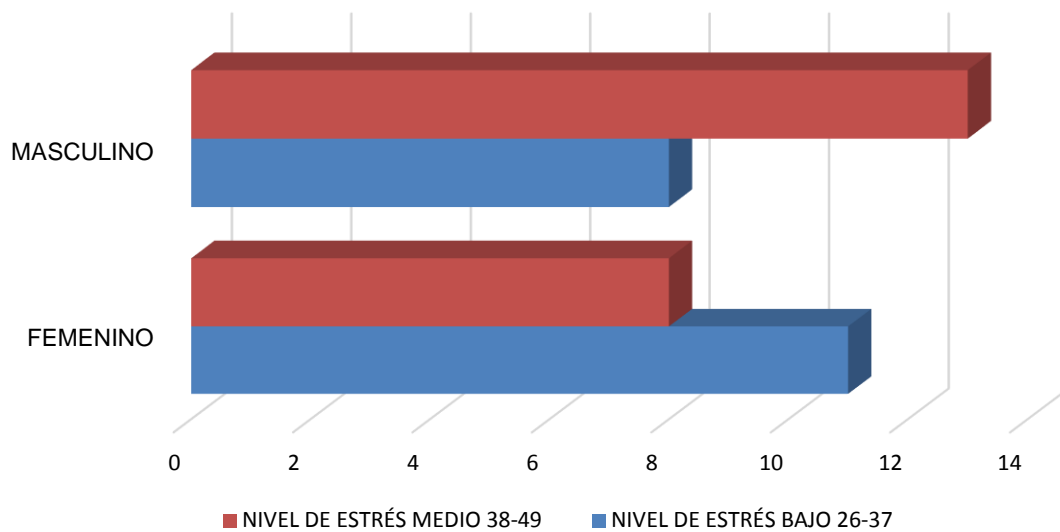
Tabla 6.2 Nivel de estrés

Nivel de estrés		Frecuencia (N)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Bajo	19	47.5	47.5	47.5
	Medio	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Los datos presentados en la Tabla 6.2 y Gráfica 6.1 muestran los resultados obtenidos del análisis para determinar los niveles promedio de estrés en relación a las variables, indicadores y sujetos de estudio identificando que el 47.5 % de los empleados presentan un bajo nivel de estrés mientras que el 52.5 % el nivel medio, sin que el personal presente niveles de riesgo máximos, altos y mínimos de estrés.

Gráfica 6.2 Nivel de estrés promedio en relación al género



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Tabla 6.3 Nivel de estrés promedio por género

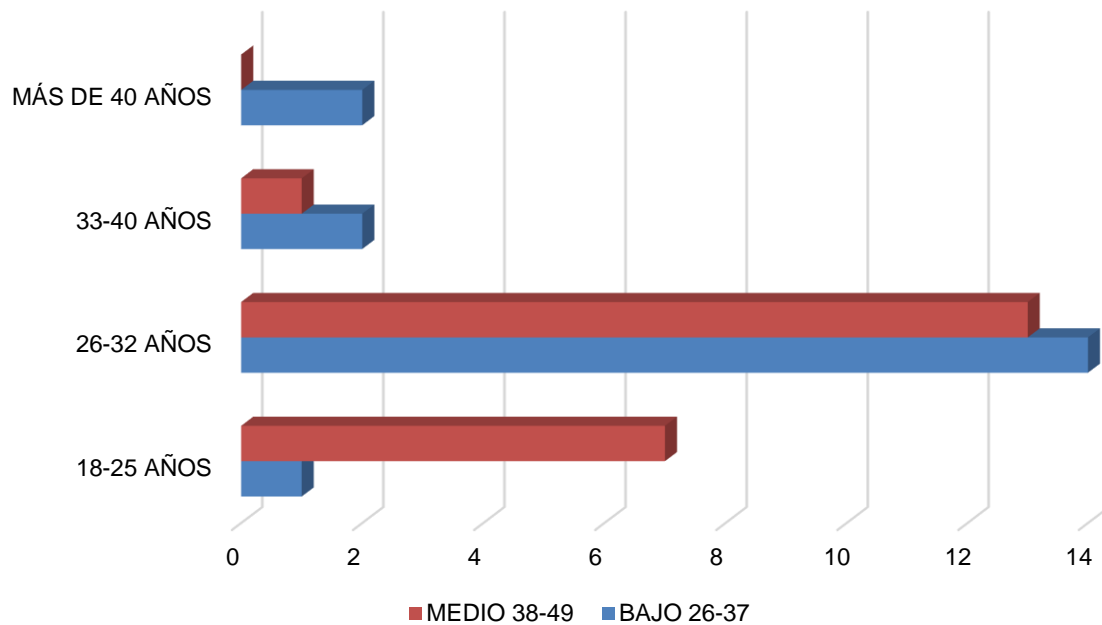
Nivel de estrés	Género		Total
	Femenino	Masculino	
Bajo	11	8	19
Medio	8	13	21
Total	19	21	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Se observa en la Gráfica 6.2 y Tabla 6.3 que hay un mayor número de hombres que presentan un nivel medio de estrés en comparación a las mujeres, sin embargo para el nivel bajo las mujeres con 11 casos predominan a sus pares masculinos. Lo que puede suponer que las mujeres por sus condiciones fisiológicas muestran mayor tolerancia a los factores estresantes. Este resultado concuerda con un estudio realizado en Yucatán publicado en el periódico milenio en noviembre del 2012, donde los resultados arrojaron que los hombres sufren más de estrés en el trabajo que hasta se incapacitan. (Díaz, 2012).

Existe otro estudio contrario que señala que no sólo las profesionistas ganan dos veces menos que los colegas masculinos, sino también tienen niveles de agotamiento emocional superior, ya que el agotamiento no se da necesariamente por la cantidad de horas trabajadas, sino porque las mujeres atienden muchos otros ámbitos además de trabajo. Ya que este estudio revela que el promedio mundial de agotamiento emocional es de 2.1 puntos, pero las mexicanas lo superan con 2.57 puntos frente a 1.91 de los hombres, según informe de la Universidad Panamericana, en el que participaron 66 directores de ambos sexos y fue publicado el 4 de marzo de 2014 por la revista expansión. (Vargas, 2014).

Gráfica 6.3 Nivel de estrés promedio en relación a la edad



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Tabla 6.4 Nivel de estrés promedio en relación a la edad

Nivel de estrés	Edad				Total
	18-25 Años	26-32 Años	33-40 Años	Más de 40 años	
Bajo	1	14	2	2	19
Medio	7	13	1	0	21
Total	8	27	3	2	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

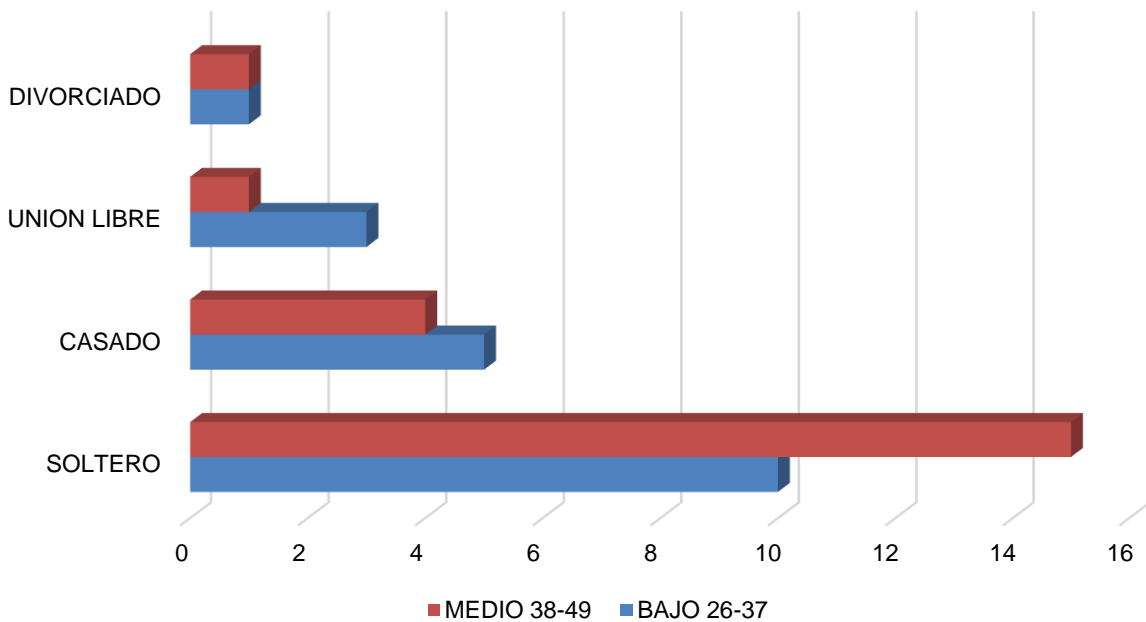
Los niveles bajo y medio promedio de estrés en relación a la edad predominan los empleados entre 26-32 años con 27 individuos, seguido de 18-25 años con 8 trabajadores. Es interesante observar que el personal mayor a 40 años maneja niveles bajos de estrés mientras que el personal de 33-40 años en su mayoría presenta un nivel bajo. Ver Gráfica 6.3 y Tabla 6.4.

Este resultado concuerda con un estudio realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en la Ciudad de México, sobre el desgaste ocupacional, el cual fue publicado en el periódico universal de fecha 2 de octubre del 2011, donde se da a conocer que los jóvenes de los 25 a los 40 años son las principales víctimas del estrés laboral, considerando al padecimiento como un problema de salud pública y que representa pérdidas para las empresas. (Royacelli, 2011).

También existen otros estudios contrarios realizados en cuatro ciudades de México y que fueron publicados por el Instituto Nacional de Geriatria de la Secretaría de Salud, donde dichos estudios revelan que el adulto mayor presenta diversas formas de estrés tales como fatiga, pérdida de apetito, depresión, incluso adicción, debido a que el adulto mayor presenta altos factores de riesgo debido a la falta de empleo. (Gutiérrez & Lezama, 2013).

En ese mismo sentido otro estudio realizado en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España, coincide y señala a través de un artículo publicado sobre las actitudes frente al cambio en trabajadores de edad, donde los adultos mayores están en más riesgo que los jóvenes ya que el estrés se les presenta en diversas formas, de depresión, pérdida de apetito, fatiga e incluso adicción. Por miedo a los cambios tecnológicos, nuevas tecnologías, miedo al fracaso, cuestionamientos a la propia capacidad. (Pérez & Nogareda, 1995).

Gráfica 6.4 Nivel de estrés promedio en relación al estado civil



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Tabla 6.5 Nivel de estrés promedio en relación al estado civil

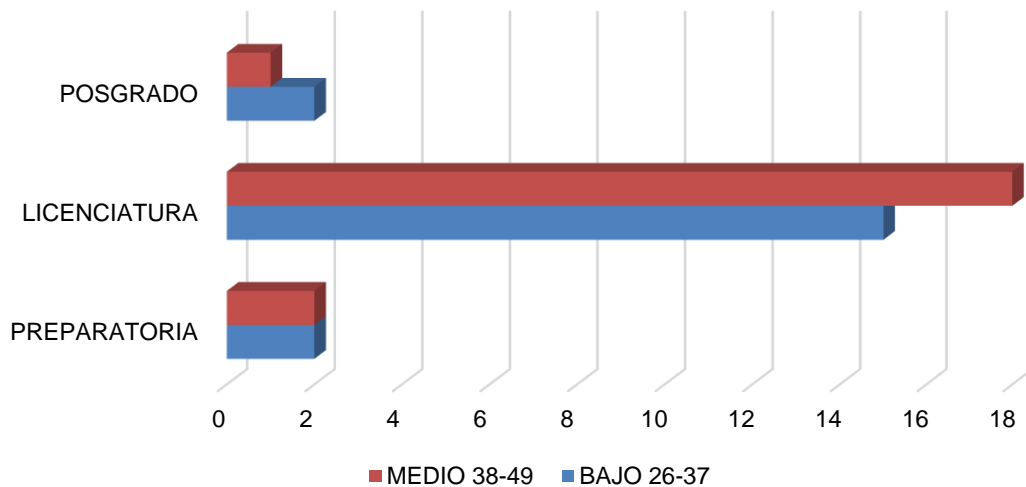
Nivel de estrés	Estado civil				Total
	Soltero	Casado	Unión libre	Divorciado	
Bajo	10	5	3	1	19
Medio	15	4	1	1	21
Total	25	9	4	2	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics.

La gráfica 6.4 y Tabla 6.5 muestra que los hombres y mujeres solteros tienden mostrar un nivel medio de estrés en comparación con los casados y los que se encuentran en unión libre que muestran un nivel bajo. Para el caso del personal que está divorciado las distribuciones son homogéneas.

Este resultado concuerda con un estudio realizado por la Universidad el Bosque, en Bogotá, Colombia. Sobre la relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis, donde los resultados arrojaron que los solteros tienen un mayor estrés con 16.6%, posteriormente los de unión libre con un 23.3%, después los casados con un 16.6% y finalmente los separados con 10%. Ya que se presume que los solteros gastan más que los casados porque en Colombia muchas de las ocasiones las mujeres y los hombres solteros son las cabezas de sus familias. (Ahumada; Uribe; Alba-Gómez, & Zea-Acosta, 2008).

Gráfica 6.5 Nivel de estrés promedio en relación al grado de estudios



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Tabla 6.6 Nivel de estrés promedio en relación al grado de estudios

Nivel de estrés	Nivel de estudios			Total
	Preparatoria	Licenciatura	Posgrado	
Bajo	2	15	2	19
Medio	2	18	1	21
Total	4	33	3	40

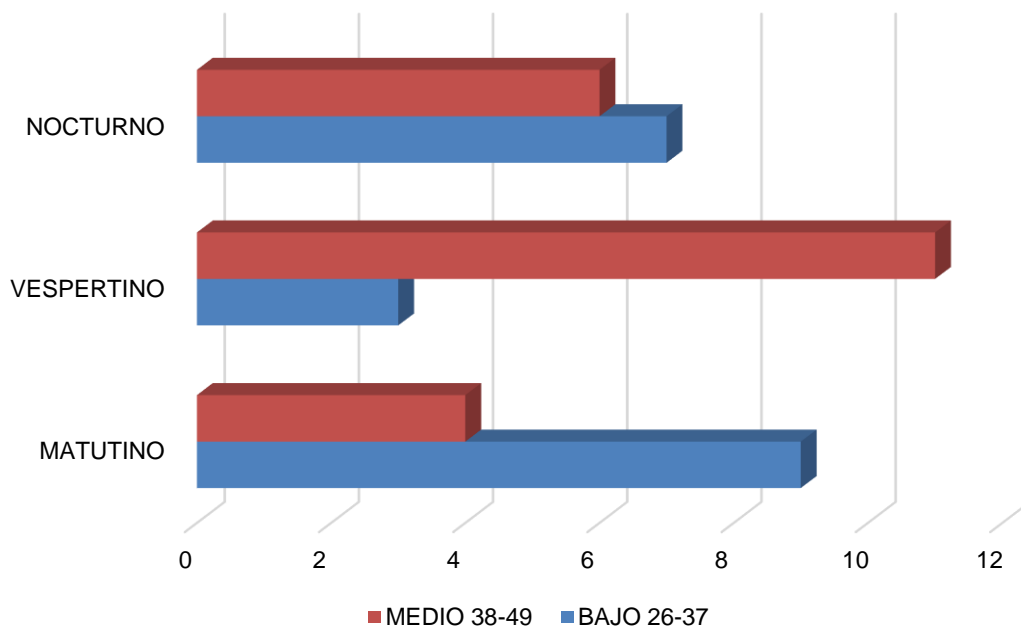
Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

En relación al grado de estudios la carga está en los sujetos que cuentan con Licenciatura, que muestran una tendencia a estar más estresados que los que cuentan con Posgrado. Ver Gráfica 6.5 y Tabla 6.6.

Se comparten mismos resultados en un estudio realizado por la Universidad de Guadalajara, sobre El estrés laboral organizacional en Trabajadores de la zona metropolitana de Guadalajara. Y de acuerdo a los resultados obtenidos y con Respecto al grado escolar de los trabajadores, el mayor porcentaje tanto en los casos como en los controles fue para los que contaban con estudios de licenciatura. Se comprobó también que los profesionistas del sector público tienen más probabilidades de tener estrés que los empleados/obreros del mismo sector, así como de los profesionistas, empleados/obreros del sector privado, respecto a las condiciones organizacionales (Medina, 2006).

Más sin embargo en el punto número 1.2.5, de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral del capítulo 1, en la tabla 1.3 se muestra el nivel de estrés en determinadas profesiones, siendo los mineros, los policías, los trabajadores de la construcción las más afectadas entre otras más (Casalnova & Di Martino, 1994).

Gráfica 6.6 Nivel de estrés promedio en relación al turno de trabajo



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics.

Tabla 6.7 Nivel de estrés promedio en relación al turno de trabajo

Nivel de estrés	Turno de trabajo			Total
	Matutino	Vespertino	Nocturno	
Bajo	9	3	7	19
Medio	4	11	6	21
Total	13	14	13	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS *Statistics*

La gráfica 6.6 y tabla 6.7 exhibe que el personal que desempeña su trabajo por las mañanas y noches muestra niveles bajos de estrés, mientras que en la tarde se encuentran en el nivel medio. Tal vez por la cuota de llamadas que realizan en la tarde o por la forma en que les reciben las llamadas, lo que dificulta que logren sus objetivos o metas.

en ese mismo sentido existe un estudio sobre el desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos, donde hace referencia En cuanto al turno que se ve más afectado, siendo el vespertino con un grado medio-alto, seguido del matutino medio-bajo, y el nocturno el menos afectado con un grado bajo. Según resultados de esa investigación dentro del colectivo de enfermería y el cual concuerda con el resultado de este trabajo (García, 2010).

En la tabla 6.8 se muestra la relación que existe entre la edad, el estado civil y los niveles de estrés encontrando lo siguiente:

- El personal de 18 a 25 años son solteros y presentan niveles de estrés medio.
- El personal de 26 a 32 años lo comprenden 16 empleados solteros de los cuales, 7 tienen un nivel medio de estrés.
- Los ejecutivos con más de 33 años con 4 de 5 casos presentan niveles bajos de estrés.

Los ejecutivos más estresados son los que se encuentran en un rango de edades de entre los 26 a los 32 años, mientras que los menos estresados son los que tienen más de 40 años de edad.

Tabla 6.8 Nivel de estrés promedio en relación a la edad y estado civil

Edad	Estado Civil	Nivel de estrés		Total
		Bajo	Medio	
18-25	Soltero	0	7	7
	Casado	1	0	1
	Total	1	7	8
26-32	Soltero	9	7	16
	Casado	2	4	6
	Unión libre	2	1	3
	Divorciado	1	1	2
	Total	14	13	27
33-40	Soltero	1	1	2
	Casado	1	0	1
	Total	2	1	3
Más de 40	Casado	1	-	1
	Unión libre	1	-	1
	Total	2	-	2
Total	Soltero	10	15	25
	Casado	5	4	9
	Unión libre	3	1	4
	Divorciado	1	1	2
	Total	19	21	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics.

Si ahora se incluye el estado civil en relación al sexo, se puede observar en la tabla 6.9 lo siguiente:

- Las mujeres solteras se estresan más que las casadas.
- Los hombres solteros y casados se estresan más que los que se encuentran en unión libre o divorciados.

Tabla 6.9 Nivel de estrés promedio en relación al sexo y al estado civil

Sexo	Estado Civil	Nivel de estrés		Total
		Bajo	Medio	
Femenino	Soltero	4	7	11
	Casado	4	1	5
	Unión libre	2	0	2
	Divorciado	1	0	1
	Total	11	8	19
Masculino	III Soltero	6	8	14
	Casado	1	3	4
	Unión libre	1	1	2
	Divorciado	0	1	1
	Total	8	13	21
Total	III Soltero	10	15	25
	Casado	5	4	9
	Unión libre	3	1	4
	Divorciado	1	1	2
	Total	19	21	40

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Tabla 6.10 Nivel de estrés promedio en relación al género, turno y horas de trabajo

Horas de trabajo	Turno	Género	NIVEL DE ESTRÉS		Total	
			BAJO 26-37	MEDIO 38-49		
Menos de 40 Hrs.	Matutino	Femenino	1	0	1	
		Masculino	0	1	1	
		Total	1	1	2	
	Vespertino	Femenino		1	1	
		Masculino		1	1	
		Total		2	2	
	Total	Femenino	1	1	2	
		Masculino	0	2	2	
		Total	1	3	4	
	Más de 40 Hrs.	Matutino	Femenino	5	2	7
			Masculino	3	1	4
			Total	8	3	11
Vespertino		Femenino	2	3	5	
		Masculino	1	6	7	
		Total	3	9	12	
Nocturno		Femenino	3	2	5	
		Masculino	4	4	8	
		Total	7	6	13	
Total		Femenino	10	7	17	
		Masculino	8	11	19	
		Total	18	18	36	
Total	Matutino	Femenino	6	2	8	
		Masculino	3	2	5	
		Total	9	4	13	
	Vespertino	Femenino	2	4	6	
		Masculino	1	7	8	
		Total	3	11	14	
	Nocturno	Femenino	3	2	5	
		Masculino	4	4	8	
		Total	7	6	13	
	Total	Femenino	11	8	19	
		Masculino	8	13	21	
		Total	19	21	40	

Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Cuando se cruzaron los datos referentes a sexo, nivel de estrés, turno y horas de trabajo se encontró que los ejecutivos más estresados son los hombres. De acuerdo a la hora de trabajo se observó que los ejecutivos que trabajan menos de cuarenta horas a la semana se estresan menos que los que trabajan más de cuarenta horas. Respecto al turno los que trabajan menos de 40 horas se estresan más por la tarde que por la mañana, de la misma manera los que trabajan más de cuarenta horas ya que de los 40 encuestados 11 de ellos se estresa más en el turno vespertino que en el matutino o nocturno. Ver Tabla 6.10.

En cuanto a la relación entre el género y escolaridad se observa en la tabla 6.11 lo siguiente:

- Las mujeres que cuentan con preparatoria muestran niveles homogéneos entre los niveles de estrés bajo y medio.
- Los hombres que cuentan con licenciatura predominan en el nivel medio de estrés con 13 casos mientras que las mujeres sólo con 5. De los ejecutivos con licenciatura los hombres se estresan más que las mujeres.
- Las mujeres que cuentan con posgrado el 75 % está en niveles bajos de estrés.

Tabla 6.11 Nivel de estrés promedio en relación al género y escolaridad

Escolaridad	Género	Nivel de estrés		Total
		Bajo	Medio	
Preparatoria	Femenino	2	2	4
	Total	2	2	4
Licenciatura	Femenino	7	5	12
	Masculino	8	13	21
	Total	15	18	33
Posgrado	Femenino	2	1	3
	Total	2	1	3
Total	Femenino	11	8	19
	Masculino	8	13	21
	Total	19	21	40

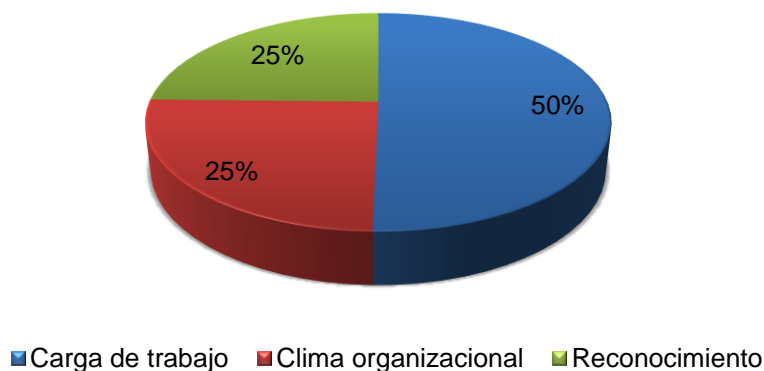
Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

6.3.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO A PARTIR DE LAS VARIABLES E INDICADORES DEL INSTRUMENTO PROPUESTO (IPT)

En el modelo de Williams (1998) se toman en cuenta como principales variables las fuentes de presión y las manifestaciones del estrés, orientándolas tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

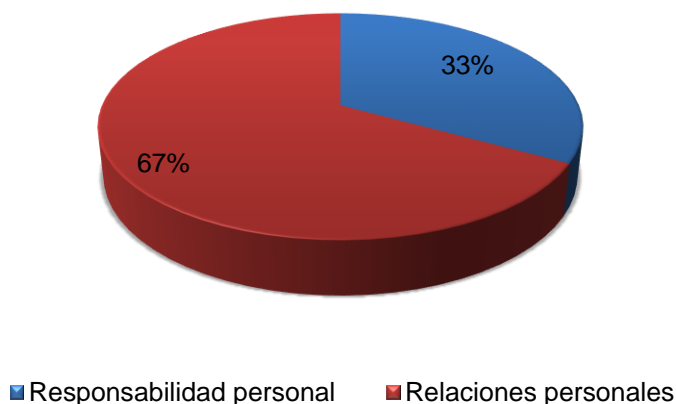
Respecto a las fuentes de presión a nivel organizacional en la gráfica 6.7 se puede observar que la carga de trabajo es la fuente que más provoca estrés con el 50%, seguida del clima organizacional y el reconocimiento con el 25%.

Gráfica 6.7 Fuentes de presión a nivel organizacional



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

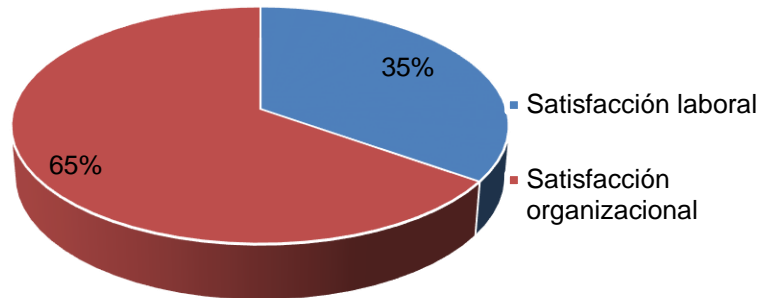
Gráfica 6.8 Fuentes de presión a nivel personal



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

Por otra parte las fuentes de presión a nivel personal que más estresan a los ejecutivos del call center son las relaciones personales con el 67% y la responsabilidad personal con el 33%, como se muestra en la gráfica 6.8.

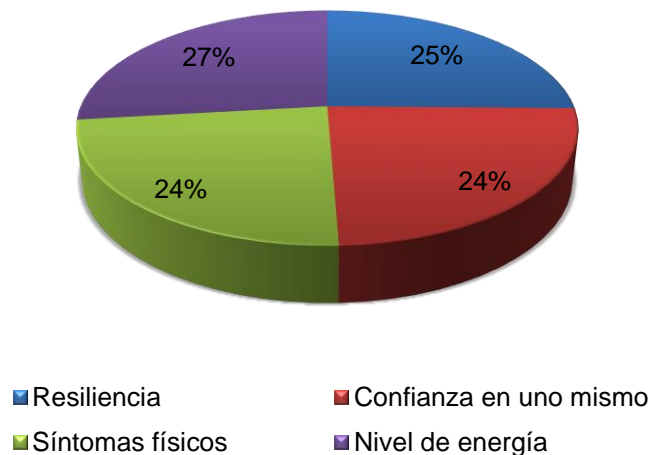
Gráfica 6.9 Manifestaciones del estrés a nivel organizacional



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics

En lo que respecta a las manifestaciones del estrés a nivel organizacional, en la gráfica 6.9 se puede observar que el estrés se ve reflejado en la satisfacción organizacional que tienen los ejecutivos que en la satisfacción laboral.

Gráfica 6.10 Manifestaciones del estrés a nivel personal



Fuente: Elaboración propia, SPSS Statistics.

En la gráfica 6.10 se puede observar que las manifestaciones de estrés a nivel personal se ven reflejadas en el nivel de energía, la resiliencia, la confianza en uno mismo y en alguna sintomatología a nivel físico.

CONCLUSIONES

El estrés laboral es un serio problema que enfrentan las organizaciones tanto públicas como privadas, de servicios o manufactureras, ya que esto puede ocasionar costos para las empresas, a través del ausentismo, evitación del trabajo, enfermedades, incapacidades, falta de motivación, insatisfacción. Por lo que es necesario que las organizaciones diseñen programas de prevención y atención a este fenómeno relacionadas con la administración de personal, tomando en cuenta las opiniones y demandas del trabajador.

De acuerdo a los análisis de resultados obtenidos del presente estudio se puede observar que los niveles de riesgo debido al estrés son de nivel medio y bajo, de acuerdo a los rangos y valores asignados.

Se puede apreciar en los resultados de esta investigación que los hombres son más propensos a sentirse estresados que las mujeres, así como los jóvenes solteros los que están en mayor riesgo de padecer estrés.

De esa misma forma los trabajadores que están cursando o tienen carrera trunca o bien ya terminaron la licenciatura son los más propensos a este fenómeno, al igual que los empleados que laboran en el turno de la tarde. También se puede apreciar que son los jóvenes de entre 26 a 32 años los que más sufren estrés. Esto puede deberse a que existen más jóvenes que jóvenes adultos, más solteros que casados y en unión libre, De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación. Por ello quedan respondidas las preguntas de investigación y probada la hipótesis.

En cuanto a la primera pregunta de investigación ¿Cuáles son los antecedentes y orígenes y quienes han estudiado el estrés así como sus efectos y consecuencias? De acuerdo con la literatura revisada se consultaron algunos autores de frontera así como autores expertos en los colectivos de psicología, enfermería, docencia y por supuesto en administración. Desde sus orígenes, antecedentes, conceptos del estrés y tipos de estrés, sus consecuencias, la importancia del desgaste del capital humano desde el punto de vista de la administración, el ambiente laboral en la organización, así como las organizaciones que previenen, afrontan y estudian dicho fenómeno y los países donde se han realizado diversos estudios sobre este fenómeno.

Por otro lado es importante mencionar que dentro de los hallazgos de esta investigación, se encuentra la teoría de evitación del trabajo, donde el Dr. Littlewood (2009), hace una aportación al estudio en el área de ciencias sociales en el colectivo de administración, con el modelo de evitación del trabajo, el cual relaciona la justicia organizacional y la satisfacción en el trabajo, donde también explica el desgaste del capital humano en las organizaciones manifestándose este fenómeno en el ausentismo, la inconformidad, la percepción de injusticia, la falta de equidad, con lo que se traduce en un costo para las empresas.

Lo anterior concuerda con los resultados obtenidos en manifestaciones del estrés a nivel organizacional, donde la satisfacción organizacional presenta un 65% mientras que para la satisfacción laboral presenta un 35%, teniendo así una mayor incidencia en los trabajadores de dicha área pudiéndose apreciar la relación existente entre estos indicadores.

Por otro lado, expertos investigadores mencionan que el bienestar emocional es un constructo que tiene varias acepciones como, Lu (1999), Ferreira, Peiró, González-morales & Martín (2006). Mattila, Elo, Kuosma & Kylä-Setälä (2006), que lo asocian con estrés laboral, ya que se experimenta ante compañeros de trabajo desagradables o jefes desconsiderados, o el desgaste que resulta por altas demandas de trabajo.

Lo anterior concuerda con los resultados obtenidos en este estudio ya que en fuentes de presión a nivel organizacional el 50% se le atribuye a la carga del trabajo mientras que a nivel personal el 67% lo conforman las relaciones personales, contribuyendo así en gran medida a un desgaste en el personal, la formación del ambiente laboral como resultado de las relaciones personales y que bien puede reflejarse en ausentismo y/o evitación del trabajo. Lo que conlleva a un costo para la organización.

Cabe resaltar que si bien es cierto en el caso particular de México existen pocos estudios sobre el estrés y estrés laboral, no menos cierto es que últimamente existe un mayor número de estudios en diferentes colectivos, sobretodo en psicología, enfermería y recientemente en administración.

Por lo que se refiere a la segunda pregunta ¿Cuál es el método y los instrumentos de medición para el estudio del estrés en los empleados del área de servicios de un banco? en cuanto a establecer el método y los instrumentos de medición para este estudio también se cumple, ya que los modelos encontrados son modelos de estudios realizados en colectivos de administración, enfermería, psicología y docencia; con modelos de autores de frontera en diversos países, incluso en México. Y que posteriormente después de la selección de los modelos que más se apegaban para cuantificar y conocer las variables que afectaban a los empleados de dicha área financiera a estudio, fueron adaptados de acuerdo al objeto de estudio, obteniendo un resultado final en el indicador de confiabilidad de Alpha de Cronbach de .786 con 14 elementos.

En cuanto al método de dos mitades se obtuvo un resultado para el coeficiente de Guttman de .641 y para el coeficiente de Spearman de .683, lo que nos indica que existe un grado aceptable de covariación entre los ítems, ya que ambos valores son próximos entre sí y se encuentran más cercanos a 1 que a 0.

A partir de dicha operacionalización de variables y de acuerdo al objeto de estudio, se delimitaron así las subvariables e indicadores que generan estrés en los trabajadores del área de servicios financieros de dicho banco; cumpliendo así con la respuesta de la tercera pregunta

¿Cuáles son las variables que generan el estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco?

En cuanto a la cuarta y última pregunta de esta investigación ¿Cuántos grados de estrés tienen los empleados del área de Servicios Financieros de un banco? Queda respondida en su totalidad al utilizar el instrumento final utilizado en la muestra realizada donde se pudo cuantificar el grado de estrés en relación a las preguntas sociodemográficas para cada sujeto de estudio.

Por consiguiente, una vez cumplido con los cuatro objetivos específicos establecidos para este estudio, se logra así cumplir con el objetivo general, donde se identificaron las variables que provocan el estrés en los empleados del área de servicios financieros de este banco. Teniendo una mayor repercusión en la segunda subvariable correspondiente a las manifestaciones del estrés, en los indicadores de satisfacción laboral y seguridad laboral a nivel personal, en cuanto a nivel organizacional están los indicadores de salud mental, resiliencia, confianza en uno mismo, síntomas físicos y nivel de energía.

Así también se encuentra la primera subvariable correspondiente a fuentes de presión, donde los indicadores que más afectan a dichos empleados son, el clima organizacional y el reconocimiento a nivel organizacional, en cuanto a nivel personal son las relaciones personales y la responsabilidad personal. Quedando debidamente identificadas las subvariables e indicadores que afectan a los empleados de esta área de servicios financieros del banco a estudio.

Teniendo en cuenta que se trata de una investigación descriptiva – explicativa, los resultados de la investigación apoyan la relación a nivel personal y organizacional tanto en la subvariable de fuentes de presión como en la de manifestaciones del estrés, ya que los empleados que laboran en ésta área son tratados equitativamente por las políticas, normas, procedimientos organizacionales por la empresa, así como por sus jefes. Teniendo una importancia de afectación para los trabajadores como es; el clima organizacional, las relaciones personales, la confianza en uno mismo, la seguridad laboral. Que la carga de trabajo, la satisfacción organizacional y el compromiso organizacional.

Con respecto a la hipótesis, está confirmada de acuerdo con los resultados obtenidos, ya que se identificaron las variables que provocan el estrés en dichos empleados de dicha área financiera bancaria, los indicadores que más afectan a los trabajadores de esta área son el clima organizacional, el reconocimiento, la responsabilidad personal, las relaciones personales, la satisfacción laboral, la seguridad laboral, salud mental, confianza en uno mismo, resiliencia, así como los síntomas físicos y nivel de energía.

Por lo que la empresa en cuestión tendrá que analizar los resultados obtenidos de este estudio y se recomienda adoptar las medidas necesarias para la prevención e implementación de

programas que permitan escuchar las demandas y opiniones de los empleados o bien estructurar o modificar las formas y perfiles de contratación para los aspirantes a esta área de trabajo, pues el estrés laboral implica una costosa consecuencia para el personal además de la consecuencia adversa que tiene para la organización:

Pues esta empresa invierte en capacitación para sus trabajadores y si bien es una inversión a mediano y largo plazo para el banco, se convierte en un costo cuando existe un desgaste y se ve erosionada la salud, bienestar, motivación y falta de equidad para el trabajador, convirtiéndose en ausentismo, enfermedad, evitación del trabajo y de ahí la importancia para esta institución bancaria el evitar un desgaste del capital humano.

Por estas razones se concluye que el modelo y el instrumento utilizado para esta investigación logró cuantificar el grado de estrés en los empleados de esta área, si bien el resultado final de índice de confiabilidad no es el idóneo, es aceptable, ya que también el instrumento nos permitió identificar las variables que provocan el estrés laboral en el capital humano de esta área de estudio. Por lo que se propone utilizar el instrumento modelo con los 14 ítems y las 2 subvariables: Fuentes de presión y Manifestaciones del estrés, con 11 indicadores tanto a nivel organizacional como personal, y con una escala de valoración tipo Likert de cinco intervalos.

También se recomienda investigar a profundidad la influencia que pudiera tener la calidad y la competencia en el personal en quien recae el mando como motivo estresor.

Cuantificar el costo para la institución financiera generado por el estrés laboral en los empleados del área de servicios financieros de dicho banco.

Conociendo el costo que genera para el banco el estrés laboral, implementar estrategias y programas para evitar el desgaste del capital humano para esta área de servicios financieros.

Entender como la cultura, la visión, la misión, políticas y estrategias, sistema de valores de la organización, se vinculan con el estrés laboral y como se adecua con la cultura del trabajador mexicano, siendo esta una empresa trasnacional. Y

Replicar la investigación del modelo IPT y el instrumento propuesto en este estudio para ser utilizado en otros contextos organizacionales.

Este estudio indica que para futuras investigaciones sobre el tema, es necesario partir de una muestra probabilística que permita el cálculo de un análisis confirmatorio del instrumento usado para el Índice de Presión en el Trabajo, el cual, sostienen sus autores, libera las barreras culturales.

Por último se muestra la tabla de resultados:

Termino	Resultado	acción
Problema		
Conocer las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco en México	A través del planteamiento de objetivos y cumpliendo con el proceso de investigación se logró conocer las variables que afectan a dichos empleados	Conociendo las variables que generan estrés en los empleados, se podrán establecer programas de corrección y afrontamiento que la empresa crea convenientes para evitar un desgaste en el capital humano y que se convierta en un costo para la institución.
Objetivo general		
Identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco en México.	Alcanzado los objetivos específicos se logró cumplir con el objetivo general y se identificaron dichas variables.	Cumplidos los objetivos, se podrán fijar nuevos objetivos en la implementación de programas que ayuden a reducir estrés en los empleados y evitar costos a la empresa.
Hipótesis		
Si se conocen las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios de una institución financiera, entonces se podrán adoptar medidas de corrección y prevención que mejoren el ambiente laboral de los mismos.	Las cuales son: El clima organizacional, el reconocimiento, la responsabilidad personal, las relaciones personales, la satisfacción laboral, la seguridad laboral, salud mental, confianza en uno mismo, resiliencia, así como los síntomas físicos y nivel de energía.	De acuerdo a los resultados obtenidos y satisfecha la hipótesis al conocer las variables que provocan el estrés laboral en dichos empleados de esta área, la organización podrá adoptar medidas para su prevención y corrección en base a sus políticas y reglamento interno.
Objetivos específicos		
1.- Recopilar los antecedentes y orígenes de cómo y quiénes han estudiado el estrés así como sus efectos y consecuencias. 2.- Establecer el método y los instrumentos de medición para el estudio del estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco en México. 3.- Delimitar las variables que generan el estrés en los empleados del área de Servicios Financieros de un banco en México. 4.- Cuantificar los grados de estrés en empleados del área de Servicios Financieros de un banco en México.	En todos y cada uno de los objetivos específicos planteados, fueron en su totalidad alcanzados. Se estudiaron los principales autores de frontera que abordaron este fenómeno desde diversos colectivos. Con el instrumento establecido, delimitando variables y realizando la operacionalización de las mismas, de acuerdo al sujeto y objeto de estudio, permitió cuantificar el grado de estrés en los trabajadores de esta área de dicha institución bancaria.	Conociendo el grado de estrés y las variables que provocan este fenómeno en los empleados de esta área, se podrán plantear nuevos objetivos en la implementación de programas que permitan prevenir, afrontar o aminorar dicho fenómeno evitando un desgaste en el personal, debido al estrés y por otro lado evitar que esto se convierta en un costo para la organización.
hallazgos		
1.- Existen instituciones como la Organización Mundial de Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Sociedad Española de Ansiedad y Estrés (SEAS), Centro de Estudio del Estrés y la Ansiedad (HEMERA), entre otras instituciones más que se dedican al estudio, difusión y prevención del estrés. 2.- Los estudios que se han llegado a realizar en México en su mayoría han sido realizados en colectivos de enfermería y psicología. 3.- Existe una investigación realizada en ejecutivos de empresas grandes y medianas en México bajo el enfoque de desarrollo humano organizacional, utilizando el Modelo Indicador de Presión en el Trabajo (IPT), para cuantificar el estrés laboral. 4.- la teoría de la evitación del trabajo por Littlewood, 2009, estudio en médicos de un hospital público en México.	Desde luego, el área que contiene más estudios sobre esta temática es el área de psicológica, enfermería, docencia y administración. Existen instituciones y/o organizaciones como la OMS, OIT, HEMERA, SEAS, que se dedican al estudio y prevención del fenómeno del estrés, Dentro de los hallazgos más importantes se encontró un estudio realizado en México sobre la teoría de la evitación del trabajo por el Dr. (Littlewood, 2009), y en donde varios autores la relacionan con el estrés laboral debido a que un desgaste del factor humano debido a exceso de trabajo, falta de reconocimiento, injusticia laboral, mal ambiente laboral, entre otros factores, puede provocar ausentismo, falta de motivación, desinterés, afectación en las relaciones personales, entre otras más.	En México existen todavía vacíos sobre prevención, atención, afrontamientos, ya que la ley del IMSS y la Ley Federal del Trabajo no mencionan como tal el estrés laboral y aunque existe una ley de salud mental para el distrito federal, no está tipificado el estrés laboral para su prevención, afrontamiento y atención. Actualmente en México empiezan a realizarse más estudios sobre este fenómeno, sin embargo se necesitan realizar mucho más estudios sobre este fenómeno, en particular en el colectivo de administración en organizaciones tanto públicas como privadas, de servicios como de manufactura.
Alcances de la investigación		
El presente estudio es único ya que explora, cuantifica e identifica las variables que provocan el estrés laboral en los ejecutivos del área de servicios financieros en un banco en México, dicha investigación abarca únicamente a empresas de servicios del sector bancario y financiero en México.	Este es un estudio inédito ya que nunca antes se había cuantificado el estrés laboral, ni identificado las variables que provocan este fenómeno en empleados de una empresa de servicios bancarios como empresa trasnacional bajo las leyes laborales en México.	El instrumento propuesto en este estudio podrá ser utilizado en otros contextos organizacionales, ya que indica que para futuras investigaciones sobre el tema, es necesario partir de una muestra probabilística que permita el cálculo de un análisis confirmatorio del instrumento usado para el Índice de Presión en el Trabajo, el cual sostienen sus autores, libera las barreras culturales.
Limitaciones de la investigación		
No existe información, estudios y registros sobre el estrés laboral por profesionales graduados en el área de servicios bancarios y financieros en el país, al momento del estudio.	No hay concientización, cultura de prevención ni afrontamiento sobre este fenómeno en organizaciones en México, ni programas establecidos para ello así como una legislación propia que lo regule.	Siendo un estudio inédito sobre una empresa de servicios financieros en México, quedará como precedente para la realización de futuras investigaciones en el colectivo de administración.

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, A. (2010). *Secretariado de Políticas de Prevención de Riesgos Laborales. Universidad de Almería. España.*
- Ahumada, L.; Uribe, C.; Alba-Gómez, A. & Zea-Acosta J., (2008). "Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis". *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, Vol. 8 No. 1, 59-76. Bogotá, Colombia.
- Apolaya, M. (2014). *Operacionalización de variables Médico epidemiólogo. Publicado por Orgio Edson Chota Rodriguez on May 23, 2014*
Copyright:Traditional Copyright: All rights reserved
- Appley & Trumbull (1967). "On the concept of psychological stress". En m. h. Appley & R. Trumbull (Eds.), *Psychological Stress*, (págs. 1-13). New York: Appleton Century Crofts.
- Bachman, L. (1990) *Fundamental Considerations in language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bautista, G. (2010). *Manual Línea Directa Operaciones del Banco a estudio. México.*
- Bautista, G. (2010). *Manual de Habilidades Comerciales del Banco en cuestión, Subdirección Customer Service. México.*
- Becker, B.E., Huselid, M.A. & Ulrich, D. (2001). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Boston: Harvard Business Schoool Press.
- Becker, G.S. (1992). Nobel lecture: *The economic way of looking at life*. *Journal of Political Economy*, 1001, 385-409.
- Bégat, I. & Severinsson, E. (2006). "Reflection on how clinical nursing supervision enhances nurses' experiences of well-being related to their psychosocial work environment". *Journal of Nursing Management*, 14, 8, 610-616.
- Beehr, & Bhagat, (1985). *Human stress and cognition in organizations*. Chichester: Wiley.
- Brengelmann, (1987). *Estrés y Terapia contra el Estrés: Un proyecto internacional*. En M.C. López Alschwager y F. Alcalá-Toca (Eds.), *Progresos en Análisis y Modificación de Conducta*. J.C. Brengelmann: Publicaciones en España. Valencia: Valencia: IFT Publicaciones (v.o. 1981).
- Bussing, A., Bissis, T., Fuchs, V., & Perrar, K.M. (1999). *A Dynamic Model of Work Satisfaction: Qualitative approaches*. *Human Relations*, 52, 1199-1208.
- Buunk, De Jonge, Ybema y De Wolf. (1998). "Psychosocial aspects of occupational l stress". En P. J. D. DRENTY y THIERRY, H. (Eds.).
- Canals, (2000). *Estrés y Calidad de Vida Laboral*. Universidad de Chile y Universidad Padre Hurtado: Centro de Desarrollo Infanto Juvenil (Ceril). Santiago, Chile.
- Caplan, Cobb, French, Harrison, & Pinneau, (1975). "Job Demands and Worker Health, Main Effects and Occupational Differences. U.S. Department of Health, Education and Welfare. National Institute for Occupational Safety and Health, Washington, D.C.
- Caplan & Harrison, (1993). "Person-environment fit theory. Some history, recent developments and future directions". *Journal of Social Issues*, 49, 253-275.
- Cárdenas, 1999. *El estrés ocupacional ¿muy estudiado y poco comprendido?* *Revista del consejo colombiano de seguridad noviembre-diciembre*, pp. 1822, recuperado el 10 de agosto 2007.
- Casalmueva, Di Martino, (1994): *Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. Salud y Trabajo*, 102, 17-23.
- Chiavenato, I. 1994. *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw Hill, 2ª Edición, México.
- Cohen, R; Swerdlík, M. (2000). *Pruebas y evaluación psicológicas*. McGraw Hill, mexico
- Comisión Europea, (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* Luxemburgo.
- Cooper C. L. & Payne, R. (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cox, (1988). "Psychobiological factors in stress and health". En S. Fisher y J. Reason (Eds.), *Handbook of life stress, cognition and health*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cox, & Mackay, (1981). "A transactional approach to occupational stress". En J. Corlett y J. Richardson (Eds.), *Stress, productivity and work desing*. Chichester, John Wiley & Sons.
- Davis, (2000). *Investigación en Administración para la toma de decisiones (5ª ed.)*. México: Thomson Editores.

- De Alba, O. 2002 "Aumenta la inversión en salud pública el desarrollo: ONU." *El Economista*. México. 22 de julio 2002.
- Decenzo, R. Robbins, S. 2001. *Administración de recursos humanos*. Editorial Limusa, 1ª Edición en español, México.
- De Jonge, (1995). *Job autonomy, well-being and health: A study among Dutch health care workers*. Tesis Doctoral. Datawyse, Maastricht.
- De Jonge & Kompier, 1997. A critical examination of the demand – control – support model from a work psychological perspective. *International journal of stress management*, 4,235-25.
- Díaz, C. (2012). Estudio revela que son las dos principales causas por las que se incapacitan los trabajadores, siendo los hombres los más afectados. *El Milenio* 22 de noviembre. Mérida, Yuc.
- *Diccionario Manual de la Lengua Española* (2007). Larousse Editorial. S.L.
- Dollard, (1997). *Work stress: Conceptualisations and implications for research methodology and workplace intervention*. Work and Stress Research Group, Whyalla.
- Edwards, (1991). "Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique". En C. L. Cooper e I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, (vol. 6, págs. 283-357). Chichester: Wiley.
- Fernández, R. 2008. *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados*. 2ª Edición. España.
- Ferrer, J. (2010). Sección 02 de Higiene y Seguridad Industrial. *Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación*. IUTA.
- Fontana, 1995. *Control del estrés*. Editorial El Manual Moderno, México.
- Fortes-Ferreira, L.; Peiró, J.M.; González-Morales, M.G.; Martín, I. (2006) "Work related stress and well-being: the roles of direct action coping and palliative coping". *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 4, 293-302.
- Frankenhaeuser, Myrsten, Post & Johansson, (1971). *Behavioural and physiological effects of cigarette smoking in a monotonous situation*. *Psychopharmacologia*, 22, 1-7.
- French & Kahn. 1962. A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *J. Soc.. Issues*. 18r3): 1-47.
- French, 1963. "The social environment and mental health". *Journal of social issues* 19(4), pp. 39-56.
- French, & Caplan, (1970). Psychological factors in coronary heart disease. *Industrial Medicine*, 39, 383-397.
- Friedman M. & Roseman, R. 1974. *Type a behavior and your heart*, New York. Van Nostrand.
- Ganong, (1992). *Fisiología médica*. Editorial El Manual Moderno, 13ª Edición, México.
- García, F. (2010). "Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría Morelos". *Maestría en ciencias en salud ocupacional, seguridad e higiene*. Instituto Politécnico Nacional. Escuela nacional de medicina y homeopatía.
- Gómez, R., (1998). *Cerebro, mente y conducta humana*. Salamanca: Amarus.
- Greenspan, F., (1993). *Endocrinología básica y clínica*. Editorial El Manual Moderno. 2ª Edición, México.
- Grotberg, E. (1995): *Fortaleciendo el espíritu humano* (trad. Néstor Suárez Ojeda) La Haya, Fundación Bernard van Leer.
- Gutiérrez, L.M. & Lezama, M.A. (2013). *Propuesta para un plan de acción en envejecimiento y salud*. Serie: Cuadernillos de salud pública. México: Instituto Nacional de Geriatria.
- Hackman & Lawler, (1971). Employee reactions to job characteristics *journal of applied psychology* 59, 259-286.
- Hackman & Oldman, (1976). Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied psychology* 60, 159-170.
- Hamberger, & Lohr, (1984). *Stress and stress management: Research and applications*. New York: Springer.
- Hampton, D. (1989). *Administración*. Editorial McGraw Hill, 3ª Edición, México. 1989.
- Handy, C.B. (2006). *La organización por dentro: porque las personas y las organizaciones se comportan como lo hacen*. Barcelona: Deusto.
- Harris, C. 1995. *Manual de medidas acústicas y control del ruido*. Editorial Mc Graw Hill, 3ª Edición, México.
- Hausknecht, J.P., Hiller, N.J. & Vence, R.J. (2008). Work-unit absenteeism; effects of Satisfaction, Commitment, Labor Market Conditions, and Time. *Academy of Management Journal*, 51, 6, 1223-1245.

- Hellriegel, D. Slocum, J. 1998. *Administración Thomson Editores, 7ª Edición, México.*
- Hemp, P. (2004). *Presenteeism: At work but out of it. Harvard Business Review, October, 49-58.*
- Hobfoll, (1998). *Stress, culture and community: The psychology and philosophy of stress. New York: Plenum.*
- Holahan, 1994. *Psicología ambiental. Editorial Limusa, México.*
- Hom, P.W. & Kinicki, A. J. (2001). *Toward a grater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover. Academy of Management Journal, 44, 5, 975-987.*
- Isselbacher, 1994. *Principios de medicina interna. Editorial Interamericana McGraw-Hill. 13ª México. Edición 1994.V. I y II.*
- Ivancevich, J.. 1989. *Estrés en el trabajo.. Editorial Trillas. México.*
- Ivancevich J. & Matteson, M. T. (1980). *Stress at work: A managerial perspective. Glenview, IL: Scott, Foresman & Co.*
- Ivancevich J. & Matteson, M. T. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. México: Trillas.*
- Ivancevich J. & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial (2a.ed. ed.). México: Trillas.*
- Ivancevich, J. & Matteson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial ([2a. ed.]). México: Trillas.*
- Ivancevich J. & Ganster, (1987). *Job stress: from theory to suggestion. New York [etc]: The Haworth Press.*
- Izquierdo M. & Velandrino, A. (1992). *EPB: Una escala para la evaluación del Burnout profesional de las organizaciones. Anales de Psicología, 8(1-2): 131-138.*
- Jackson, L.T.B.; Rothman, S.; & Van de Vijver, F.J.R. (2006). "A model of work-related well-being for educators in South Africa". *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, 22, 4, 263-274.*
- Jacobs & homburguer, 1990. *Como hacer que su empresa sea competitiva. Edit. Diaz de Santos. Madrid, España.*
- Jenkins, C.D. 1979. *The Jenkins Activity survey. Editorial Psychological Corp. New York.*
- Johnson, (1996). "Conceptual and methodological developments in occupational stress research: An introduction to state-of-the-art reviews I". *Journal of Occupational Health Psychology, 1, 6-8.*
- Kahn, (1985). *On the conceptualization of stress. A scientific debate: How to define stress research. National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service.*
- Kahn & Byosiere, (1992). "Stress in organizations". En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology, (vol. 3, págs. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.*
- Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York.*
- Karasek, (1979). "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign". *Administrative Science Quarterly, 24, 285 – 378.*
- Karasek & Theorell, (1990). *Healthy work: Stress productivity and the reconstruction of working life. Basic Books, New York.*
- Kasl, (1987). "Methodologies in stress and health: Past difficulties, present dilemmas, future directions". En S. Kasl y C. L. Cooper (Eds.), *Stress and Health: Issues in Research Methodology (págs. 307-318). Chichester: Wiley & Sons.*
- Katz D & Kahn, 1966. *The social psychology of organizations. New York: Wiley, 489 p.*
- Keith, D. 1993. *Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc. Graw Hill. 8ª Edición. México.*
- Kompier, M. A. (1993). *Company Instruments for Monitoring Stress. European Conference on Stress at work. A callforaction: Proceedings.*
- Kompier M. & Levi, L. (1995). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.*
- Kornhauser, 1965. *Mental health of the industrial worker, wiley pag. 354.*
- Kornhauser et al. 1971. *Industrial conflict, edited by A. New York: ... 'Inside the hospital union,' The New York review of books 16 (June 3, 1971): 30-37.*

- Kyriacou, Chris; Sutcliffe, J. (1978). «A model of teacher stress». *Educational Studies*4 (1): pp. 1–6.
- Laczó, RM. & Hanisch, K.A. (1999). *An Examination of Behavioral Families of Organizational Withdrawal in volunteer workers and Paid Employees. Human.*
- Landsbergis, Schurman, Israel, Schnall, Hugentobler, Cahill, & Baker, (1993). “Job stress and heart disease: Evidence and strategies for prevention”. *New Solutions, Summer*, 42-58.
- Lazarus, R. S. (1968). “Stress”. En D. L. Sills (ED.), *International Encyclopaedia of the social sciences*, (vol. 15). New York: MacMillan.
- Lazarus R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus R. S. & Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. (1985). *Stress, appraisal and coping capacities. A scientific debate: How to define stress research*. National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service.
- Lazarus, R. S. (1993). “From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks”. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R. S. (1996). *Psychological stress and the coping process*. New York: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- *Ley Federal del Trabajo*, 2000. Ediciones Delma, Décimo tercera Edición. México.
- *Ley del Seguro Social*, 2000. Ediciones Delma, Decimoséptima Edición. México.
- Li & Shani, (1991). *Stress Dynamics of Information Systems Managers: A Contingency Model*. *Journal of Management Information Systems*. 7 (4), 100-130.
- Littlewood, H.F. (2004). *Análisis Factorial Confirmatorio y Modelamiento de Ecuación Estructural de Variables Afektivas y Cognitivas asociadas a la Rotación de Personal*. revista *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 23, 1, pág. 27-3.
- Littlewood, H.F. (2006). *De cuerpo presente; un estudio de evitación del trabajo. Potencia presentada en el X congreso de ACACIA*.
- Littlewood, H.F. (2006). *Antecedentes de la Rotación Voluntaria de Personal*. investigación *Administrativa IPN*. 95, 35, 7-25.
- Littlewood, H.F. (2007). *Cuatro aristas de la evitación del trabajo: un análisis factorial confirmatorio*. XI congreso Internacional ACACIA.
- Littlewood, H.F. & Bernal, E.R. (2007). *Renuncia Psicológica en Médicos de un hospital público mexicano*. XXXI Congreso Interamericano de Psicología.
- Littlewood, H.F. & Bernal, E.R. (2008). *Ética del trabajo, evasión del trabajo y bienestar en enfermeras de un hospital público*. XIII Congreso de Investigación de Contaduría, Administración e Informática de la FCA UNAM.
- Littlewood, H.F.; Flores, R.; Castañeda, A.; & Mercado, P. (2005). *Entrevista Realista de Selección, Satisfacción en el Trabajo e Intención de Permanencia*. X Foro de Investigación de la FCA-UNAM.
- Littlewood, H.F. (2009). *Evitación del Trabajo en Médicos de un Hospital Público: Un estudio longitudinal*.
- Locke, E.A. (1976) “The nature and cause of Job Satisfaction”, in M.M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, p.1300.
- Lu, L. (1999). “Work Motivation, Job Stress and Employees’ Well-being”. *Journal of Applied Management Studies*, 8, 1, 61-72.
- *Manual de higiene industrial*, 1996. Fundación Mapfre, 4ª Edición.
- Margolis, Kroes & Quinn, (1974). *Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard*. *Journal of Occupational Medicine*, Vol, pp. 659-661.
- Mattila, P., Elo, A., Kuosma, E., & Kylä-Setälä, E. (2006). “Effect of a participative work conference on psychosocial work environment and well-being”. *European Journal of Work & Organizational Psychology*: 15, 4, 459-476.
- Maslach, C. Jackson S. E. & Leiter, (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto (California): Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1997). *Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.
- Matteson & Ivancevich, (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mc Grath, (1976). “Stress and behaviour in organizations”. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (págs. 1351 – 1395). Chicago: Rand McNally.
- Mc Gregor, D. (1960) *The Human Side of the Enterprise*. Nueva York: McGraw Hill.

- Medina, S. (2006). *El estrés laboral organizacional asociado al bruxismo en trabajadores de la zona metropolitana de Guadalajara*. Universidad de Guadalajara.
- Merín, J. Vindel A. & Tobal, J. J. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework*. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 113-130.
- Mondelo, P.; Torada E. & Barrau, p. 2000. *Ergonomía I. Fundamentos Ediciones Alfaomega, 3ª Edición. México*.
- Mondelo, G. Comas, S. Castejón, E. 2001. *Ergonomía 2. Confort y estrés térmico. Ediciones Alfaomega, 3ª Edición. México*.
- Mondelo, G. Comas, S. Castejón, E. 2001. *Ergonomía 3. Diseño de puestos de trabajo. Ediciones Alfaomega, 2ª Edición. México*.
- Naus, F., Van Iterson, A. & Roe, R. (2007). *Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employee's responses to adverse conditions in the workplace*. *Human Relations*, 60, 5 683-718.
- Nafukho, F.M., Hairston, N.R. & Brooks, K. (2004) *Human Capital Theory: Implications for Human Resources Development*. *Human Resources Development International*. 7, 4, 545-551.
- Nieto, M. A. P. Vindel, A. Tobal, J. J. M. Camuñas, N. Sayalero M. T. & Blanco, J. M. (2001). *La ansiedad y EL estrés asistencial en el ámbito hospitalario. Un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento*. *Ansiedad y estrés*. 7(2-3) 247-257.
- Orlandini, A. (1999). *El estrés ¿Qué es? Y cómo evitarlo*. Editorial Fondo de Cultura Económica, 2ª Edición. México.
- Papalia, D. E. (1988). *Wendkos Olds Sally. Psicología*. Editorial McGraw Hill. México.
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral (1ª ed.)*. Madrid: Eudema.
- Peiró J. M. & Salvador, (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M. (2001). "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.
- Pérez, J. & Nogareda, C. (1995) *Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad Avanzada*. Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo. *Mapfre Seguridad* n° 58,
- Pinto, Y.; Flores, J.; Córdoba, L. & Tudares, C. 2011. *Publicación "metodología al día" Universidad de Falcón, Venezuela. Publicación 12 de octubre de 2011*.
- Poelmans, (2002) *El estrés, es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea. Actualidad Empresarial recuperado en septiembre 2007*.
- Ramírez, J. 2001. "Mujer, trabajo y estrés" *Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo*. México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001:58 - 74.
- Ramos, J. M. 2001. "Estrés...en el trabajo" traducción. *Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo*. México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001:86 - 90.
- Royacelli G. (2011). *Jóvenes, las principales víctimas de estrés laboral*. *El Universal*. 02 de octubre. Ciudad de México.
- Sampieri, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). "Elementos Básicos de Investigación Cuantitativa". 4ª Edición, editorial Mc GrawHill.
- Sauter, Hurrell & Cooper, (1989). *Job Control and Worker. Health*. Chichester: Wiley & Sons.
- Schermerhorn, J. (2002). *Administración*. Editorial Limusa, 1ª Edición. México.
- Selye, (1936). *A syndrome produced by diverse nocuous agents*. *Nature*, 138, 32.
- Selye, (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- Selye, (1976). *Stress*. Utrecht: Het Spectrum.
- Semmer, (1996). "Individual differences, work stress and health". En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (págs. 51-86). Chichester: John Wiley & Sons.
- Sheldon, O. (1986). *La Filosofía del Management*. Barcelona: Orbis.
- Sherman, a. Snell & Bohlander, G. 2001. *Administración de los recursos humanos*. Editorial Iberoamérica.

- Siegrist, Peter, Junge, Cremer & Seidel, (1990). "Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue – collar men". *Social Science and Medicine*, 31, 1127-1134.
- Siegrist, (1991). *Contributions of sociology to the prediction of heart disease and their implications for public health. European Journal of Public Health*, 1,10-21.
- Siegrist, (1996). *Soziale krisen und gesundheit [Social crises and health]*. Gottingen, Germany: Hogrefe.
- Siegrist, J.; Wahrendorf, M.; Von dem Knesebeck, O.; Jürges, H. & Borsch-Supan, A. (2006). "Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees-baseline results from the Share Study". *European Journal of Public Health*. 17,1, 62-68.
- Slipak, 1991. *concepto del estrés la parte*. Alcmeon, vol. 1, n° 3 pags. 355-360. Buenos aires.
- Söderfelt, Muntaner, O'campo, Warg & Ohlson, (1996). "Psychosocial work environment in human service organizations: A conceptual analysis and development of the demand-control model". *Social Science and Medicine*, 42, 1217 – 1226.
- Southon & Braithwaite, (1998). "The end of professionalism?". *Social Science and Medicine*, 46, 23 – 28.
- Spielberger, (1999). *State-Trait Anger Expression Inventory-2 (Staxi-2)*. Professional Manual. Tampa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Stora, Jean 1992. *El estrés*. Editorial Cruz. México.
- Stouffer, Suchman, DeVinney, Star & Williams, (1949). *The American soldier: Adjustment during army life (Vol. 1)*. Princeton: Princeton University Press.
- Sullivan & Bhagat, (1992). *Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here?* *Journal of management*, 18c (2), 353-74.
- Summers, De Cotiis & De Nisi, (1995). "A field study of some antecedents and consequences of felt job stress". En R. Crandall y P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook*, (págs. 113-128). Washington DC: Taylor & Francis.
- Tobal, (2000). *Emociones y salud: principios y aplicaciones*. En J.M. Peiró y P. Valcárcel (Coord.), *Psicología y sociedad (pp.79-108)*. Valencia: Real Sociedad Económica de Amigos del País.
- Tobal & Vindel, (2002). *Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA): Manual. / Inventory of Situations and Responses of Anxiety (ISRA). Manual (5. rev. ed.)*. Madrid: TEA.
- Toro, (2000). *El Clima organizacional en empresas colombianas*. Colombia: Cincel Editorial.
- Troch, A. (1982). *El estress y la personalidad*. Editorial Herder. México.
- Turner & Lawrence, 1956. *Industrial jobs and the worker boston*: Harvard university press 1965.
- Ivonne Vargas I. (2014). *Mujeres sufren más agotamiento laboral*. Cnn Expansión. Martes, 04 de marzo. Ciudad de México.
- Verhaeghe, R.; Vlerick, P.; Gemmel, P.; Van Maele, G. & De Backer, G. (2006). "Impact of recurrent changes in the work environment on nurses' psychological well-being and sickness absence". *Journal of Advanced Nursing*, 56, 6, 646-656.
- Villegas, 2003. *Sistema Financiero de México*. Mc Graw Hill. México
- Vindel & Tobal, (1992). *Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA)*. Universidad Complutense. No publicado.
- Vindel & Tobal, (1999). *Evaluación de la ansiedad desde un enfoque interactivo y multidimensionalL: El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad– ISRA*. *Psicología Contemporánea*, 6, 14-21.
- Vindel, (2002). *La ansiedad. Claves para vencerla*. Málaga: Arguval
- Werther & Keith, 1993. *Human Resources and Personnel Management, Fourth Edition*, McGraw-Hill, New York.
- Williams & Cooper, (1998). *Measuring Occupational Stress: Development of the Pressure Management Indicator*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 306-321.
- Williams & Cooper, (2002) *Managing Workplace Stress*. Great Britain: John Wiley and Sons, Ltd.
- Yeung, A.K. & Berman, B. (1997). *Adding value through human resources: Reorienting human resource management to drive businessperformance*. *Human Resources Management (1986-1998)*, 36, 3, 321-335.
- Zimbardo, P. 1988. *Psicología y vida*. Editorial Trillas. México.
- Zula, K. J. & Chermack, T.J. (2007) *Integrative Literature Review Human Capital Planning: A Review of Literature and Implications for Human Resources Development*. *Human Resources Development Review* 6, 245-263.

Direcciones electrónicas

- <http://www.psicologia-online.com/pir/el-modelo-del-institute-for-social.html>
- <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/>
- http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress_es.pdf
- <http://www.empresaysalud.es/noticias/imprimir/id/34>
- <http://inspeccionnumvi16.iespana.es/inde4570.htm>
- <http://www.estreslaboral.info/>
- <http://www.cinicaDestressybiofeedback.htm>
- <http://www.amaii.com.mx/AMAII/Portal/cfpages>
- <http://www.banxico.org.mx>
- <http://leyco.org/mex/fed/74.html>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/41/sisfinanmexico.htm>
- http://www.uady.mx/~contadur/ca_fca/caef/aief/sistema_financiero_mexicano.pdf
- <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/>
- http://www.hemera.com.ar/HEM_Home.php
- <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- <http://ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/4107.pdf>
- http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071865682011000300020&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- www.expansion.com/get_content.php?q=prin&url=micarrera/2014/03/03/mujerestienenmas-agotamiento-laboral
- <http://www.eluniversal.com.mx/primer/37845.html>
- www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/24.pdf
- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_416.pdf
- http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf
- <http://cvsp.cucs.udg.mx/drupal6/documentos/estreslaboral.pdf>
- <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/EDGARCARRILLOTORRES.pdf>
- <http://elgabo.com/blog/conceptos/concepto-tropicalizar/>

A N E X O S

Anexo 1

VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
Estrés Laboral T1	Fuentes de Presión T1.1	Carga de Trabajo T1.1.1.1	Considera injusta la carga de trabajo que actualmente tiene en su empresa T1.1.1.1	
	T1.1.1	T1.1.1.2	Es flexible su horario de trabajo T1.1.1.2	
		T1.1.1.3	La relación entre sus compañeros es buena T1.1.1.3	
		T1.1.1.4	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros T1.1.1.4	
	T1.1.2	T1.1.2.1	Considera justo su sueldo en relación a su trabajo T1.1.2.1	
		T1.1.2.2	Considera que la empresa reconoce su labor T1.1.2.2	
	Manifestaciones del Estrés T1.2	A Nivel Personal T1.1.2	Relaciones Personales T1.1.2.1	Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe T1.1.2.1
		T1.2.1	T1.2.1.1	Es buena la colaboración que hay con sus compañeros de trabajo T1.2.1.1
			T1.2.1.2	Se siente capacitado para desarrollar su trabajo T1.2.1.2
		A Nivel Organizacional T1.2.1	T1.2.1.3	Si es necesario, trabaja desde su casa para alcanzar las metas establecidas T1.2.1.3
T1.2.1.4			Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo T1.2.1.4	
A Nivel Personal T1.2.2		T1.2.2.1	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo T1.2.2.1	
		T1.2.2.2	Considera que son valoradas sus opiniones en su trabajo T1.2.2.2	
A Nivel Personal T1.2.2		T1.2.2.3	Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido T1.2.2.3	
		T1.2.2.4	Se siente con certidumbre trabajando para su empresa T1.2.2.4	
A Nivel Personal T1.2.2		T1.2.2.5	Considera insegura la zona donde se encuentra ubicado su trabajo T1.2.2.5	
	T1.2.2.6	Es profesional el desempeño de los miembros de su equipo T1.2.2.6		
Definición Teórica Definición Operacional	Salud Mental T1.2.2.1	Considera que los miembros de su equipo rehúyen a los retos T1.2.2.1		
	Resiliencia T1.2.2.2	Suele concentrarse para realizar su trabajo T1.2.2.2		
Definición Operacional	Confianza en uno Mismo T1.2.2.3	Considera que su trabajo es muy estresante T1.2.2.3		
	Síntomas Físicos T1.2.2.4	Vence cualquier obstáculo con facilidad T1.2.2.4		
Definición Operacional	Nivel de Energía T1.2.2.5	Considera injusto trabajar horas extras T1.2.2.5		
		Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo T1.2.2.6		
Definición Operacional		Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo T1.2.2.7		
		Cuando realiza sus trabajo se siente con ánimo y de buen humor T1.2.2.8		
Definición Operacional		Cuando realiza sus trabajo se siente cansado o con sueño T1.2.2.9		
		Cuando realiza su trabajo se siente con muchas ganas y fuerza T1.2.2.10		
Definición Operacional		Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo T1.2.2.11		
Definición Operacional				

Anexo 2



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT)

El cuestionario que se presenta es producto de una investigación, la cual tiene por objeto identificar las variables que provocan el estrés en empleados del área de servicios financieros de un banco, por lo que agradecemos el tiempo para el llenado de este instrumento, solicitando que marque con una "X" el número que más se acerque a su realidad. No existen preguntas buenas o malas, además se garantiza la confidencialidad de toda esta información.

SEXO	F	M			
EDAD	18 – 25	26 – 32	33 - 40	Más de 40	
ESTADO CIVIL	Soltero(a)	Casado(a)	Unión Libre	Divorciado(a)	
NIVEL DE ESTUDIOS	Preparatoria		Licenciatura	Posgrado	
TURNO	Matutino	Vespertino	Nocturno		
HORAS DE TRABAJO X SEMANA	Menos de 40 hrs.		Más de 40 hrs.		

- 1.-siempre
- 2.-casi siempre
- 3.- a veces
- 4.- rara vez
- 5.- nunca

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe					
2	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo					
3	Es flexible su horario de trabajo					
4	Se siente con inseguridad trabajando para su empresa					
5	Considera que son valoradas sus opiniones en su trabajo					
6	Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo					
7	Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo					
8	Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo					
9	Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo					
10	Cuando realiza sus trabajo se siente con ánimo y de buen humor					
11	Le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo					
12	Vence cualquier obstáculo con facilidad					
13	Cuando realiza sus trabajo se siente cansado o con sueño					
14	Considera injusto trabajar horas extras					
15	Considera que la empresa reconoce su labor					
16	Es profesional el desempeño de los miembros de su equipo					
17	Considera segura la zona donde se encuentra ubicado su trabajo					
18	Si es necesario, trabaja desde su casa para alcanzar las metas establecidas					
19	Es buena la colaboración que hay con sus compañeros de trabajo					
20	Son inaccesibles las oportunidades para ser ascendido					
21	Considera que su trabajo es muy estresante					
22	Considera injusta la carga de trabajo que actualmente tiene en su empresa					
23	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros					
24	Considera que los miembros de su equipo rehúyen a los retos					
25	Cuando realiza su trabajo se siente con muchas ganas y fuerza					
26	Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo					
27	La relación entre sus compañeros es buena					
28	Suele concentrarse para realizar su trabajo					

Anexo 3

No. De preguntas
No. De Encuestas

I Sexo: Femenino: 1 Masculino: 2

II Edad: 18-25: 1, 26-32: 2, 33-40: 3, más de 40: 4

III Estado Civil: Soltero: 1, casado: 2, Unión Libre: 3, Divorciado: 4

IV Nivel de Estudios: Preparatoria: 1, Licenciatura: 2, Posgrado: 3

V Turno: Matutino: 1, Vespertino: 2, Nocturno: 3

VI Horas de Trabajo X Semana: Menos de 40 hrs.: 1, Más de 40 hrs.: 2

VACIADO DE LA RECOGIDA DE DATOS SOBRE EL ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE UN BANCO.

Anexo 3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	I	II	III	IV	V	VI						
1	5	5	1	5	1	5	2	5	4	1	2	3	4	3	2	1	1	3	2	4	3	4	5	3	1	5	1	5	2	5	2	1	1	2	1	1				
2	4	5	2	4	2	5	5	4	2	2	3	3	4	3	3	1	5	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2				
3	4	5	1	5	1	4	5	1	4	5	1	1	3	1	1	1	1	5	1	5	1	3	2	2	1	3	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1				
4	4	4	4	5	2	5	1	5	4	2	4	1	4	2	4	1	1	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	2	4	2	1	1	2				
5	5	5	5	5	1	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	5	1	2	2	2	5	5	5	2	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2			
6	5	2	5	4	5	5	5	1	2	2	2	5	2	3	1	2	5	1	4	5	1	4	5	5	1	5	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2			
7	5	4	3	5	2	4	1	4	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	5	1	5	3	3	5	4	1	4	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2			
8	5	5	1	5	1	5	1	5	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	5	3	5	5	5	4	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2			
9	3	2	1	3	2	1	1	5	2	2	4	2	4	1	5	3	2	2	1	1	3	5	3	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2		
10	4	5	3	4	2	5	1	5	3	2	1	1	5	1	3	2	2	5	1	3	4	4	1	5	2	5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2		
11	4	4	2	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2			
12	5	5	4	4	2	5	1	5	5	1	2	2	3	5	4	1	2	4	1	2	3	4	5	5	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2			
13	2	3	1	4	4	5	2	4	1	2	4	2	4	2	5	4	1	5	2	1	1	1	1	4	3	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
14	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	1	4	3	2	1	2	2			
15	5	4	2	5	1	3	2	3	5	1	1	2	3	3	2	3	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	1	2	4	1	1	4	2	1	1	1	1	2		
16	5	5	1	5	3	5	1	2	3	2	3	3	4	3	1	3	1	5	2	3	3	4	4	1	1	4	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2		
17	5	5	3	1	2	5	1	5	3	2	5	2	2	5	4	4	1	5	1	1	1	3	2	4	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
18	4	3	4	5	1	5	1	5	2	1	2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2		
19	4	5	3	5	4	5	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	5	1	2	3	3	2	3	2	3	1	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	5	5	3	5	5	1	2	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2		
21	5	5	3	5	1	5	1	5	4	2	1	2	4	5	2	2	1	4	2	2	5	5	5	4	2	5	1	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2		
22	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1	2	3	3	1	1	1	1	5	2	3	4	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2		
23	5	3	5	5	2	5	1	5	5	2	5	1	1	5	3	3	3	5	1	3	2	5	3	3	3	3	4	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2		
24	5	5	2	5	1	4	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	5	1	5	3	5	3	5	5	5	3	5	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	
25	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
26	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
27	5	5	3	5	2	5	1	5	3	5	4	1	5	5	2	2	5	5	1	5	4	5	3	3	3	3	1	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	4	4	2	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	
29	5	5	1	5	3	5	1	5	4	2	3	2	3	5	4	2	1	5	1	4	3	4	5	5	2	5	1	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
30	3	4	1	3	4	3	1	3	4	4	2	3	2	3	2	5	4	1	5	2	1	3	3	4	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
31	2	2	5	5	3	5	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
32	3	2	4	3	3	5	2	4	1	4	3	2	3	1	2	2	4	5	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	
33	2	3	4	3	2	3	1	3	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
34	4	3	4	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	5	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2
35	1	2	1	2	3	2	1	4	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	5	2	3	2	4	1	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	
36	2	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	1	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2
37	4	3	4	2	2	5	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	5	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	
38	4	2	3	4	2	4	1	4	2	2	2	2	4	2	3	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	
39	5	5	2	4	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	
40	4	3	4	2	2	4	1	4	3	4	2	1	3	2	2	2	4	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
41	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	5	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	
42	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	
43	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	3	3	2	4	3	3	3	1	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	2	
44	4	3	4	4	2	4	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	4	5	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	
45	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2

Anexo 4

MÉTODO DE DOS MITADES

Escala: ALL VARIABLES

```
GET FILE='C:\Users\Martin\Desktop\BASE DE DATOS\BASE DE DATOS ESTRES 1.sav'. DATASET NAME
Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT. RELIABILITY/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11
P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28/SCALE('ALLVARIABLES')
ALL/MODEL=SPLIT.
```

Fiabilidad

```
[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Martin\Desktop\BASE DE DATOS\BASE DE DATOS ESTRÉS
1.sav
```

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	95.2
	Excluido ^a	2	4.8
	Total	42	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.513
		N de elementos	14 ^a
	Parte 2	Valor	-.161 ^b
		N de elementos	14 ^c
N total de elementos		28	
Correlación entre formularios			.519
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	.683	
	Longitud desigual	.683	
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.641

a. Los elementos son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

b. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desearse comprobar las codificaciones de elemento.

c. Los elementos son: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Anexo 5

MÉTODO ESTADÍSTICO SPSS

```
GET DATA /TYPE=XLSX /FILE='E:\VACIADO DE RECOGIDA DE DATOS.xlsx' /SHEET=name 'BD SPSS'
/CELLRANGE=full /READNAMES=on /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.EXECUTE. DATASET NAME Conjunto_de_datos1
WINDOW=FRONT. RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		11-APR-2014 11:28:00
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	42
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.06

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	95.2
	Excluido ^a	2	4.8
	Total	42	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.539	.548	28

Correlación entre elementos entre elementos

Correlación entre elementos entre elementos								
	9	10	11	12	13	14	15	16
1	.352	-.334	-.180	.066	.193	.309	-.235	-.245
2	.360	-.355	-.197	.024	.290	.321	-.189	-.220
3	-.042	.047	-.090	-.294	-.260	-.074	-.232	-.260
4	.164	-.413	-.258	-.056	.243	.089	-.311	-.381
5	-.172	.256	.258	.209	.095	.009	.205	.359
6	.138	-.199	-.066	.030	.054	.236	-.183	-.105
7	.205	.057	-.090	.414	.106	.109	.061	.284
8	.374	.101	.146	.030	.035	.310	.422	.033
9	1.000	-.081	-.027	.004	-.244	.361	.071	-.043
10	-.081	1.000	.350	.171	.007	.036	.127	.326
11	-.027	.350	1.000	-.003	-.219	.238	.600	.531
12	.004	.171	-.003	1.000	.091	.273	.082	.428
13	-.244	.007	-.219	.091	1.000	-.050	.087	-.082
14	.361	.036	.238	.273	-.050	1.000	.159	.228
15	.071	.127	.600	.082	.087	.159	1.000	.557
16	-.043	.326	.531	.428	-.082	.228	.557	1.000
17	-.183	.513	.051	-.008	-.081	-.107	-.240	.025
18	.052	.095	-.033	.046	-.110	.091	.041	.170
19	.028	.477	-.019	.607	.039	.053	.012	.417
20	-.163	.090	-.351	-.076	.208	-.016	-.566	-.450
21	.168	-.088	-.247	.098	.572	.210	-.085	-.211
22	.303	-.253	-.243	-.361	.007	.204	-.437	-.578
23	.050	-.284	-.159	.122	.099	.160	-.091	-.388
24	.039	-.150	-.264	-.146	.071	.005	.099	-.245
25	-.044	.413	.323	-.086	-.267	-.173	.335	.200
26	.041	-.462	-.255	-.051	.314	.321	-.291	-.343
27	-.223	.478	.109	.342	.102	-.070	.168	.452
28	.091	.182	.393	-.020	.030	.413	.078	.064

Correlación entre elementos entre elementos

	17	18	19	20	21	22	23	24
1	-.079	-.119	-.202	.237	.506	.542	.450	.232
2	-.378	-.106	-.269	.093	.486	.441	.286	.188
3	.230	.156	-.098	.063	-.056	.218	-.015	.084
4	-.264	-.108	-.329	.258	.456	.436	.422	-.096
5	-.117	.272	.310	-.148	.073	-.200	-.120	-.061
6	-.178	.170	.042	.152	.194	.174	.180	-.267
7	-.105	-.030	.404	-.016	.208	-.236	-.052	-.137
8	-.034	.008	.024	-.125	.166	-.087	-.011	.019
9	-.183	.052	.028	-.163	.168	.303	.050	.039
10	.513	.095	.477	.090	-.088	-.253	-.284	-.150
11	.051	-.033	-.019	-.351	-.247	-.243	-.159	-.264
12	-.008	.046	.607	-.076	.098	-.361	.122	-.146
13	-.081	-.110	.039	.208	.572	.007	.099	.071
14	-.107	.091	.053	-.016	.210	.204	.160	.005
15	-.240	.041	.012	-.566	-.085	-.437	-.091	.099
16	.025	.170	.417	-.450	-.211	-.578	-.388	-.245
17	1.000	-.021	.294	.266	-.151	-.043	-.256	-.031
18	-.021	1.000	.072	-.004	-.306	-.098	-.266	-.232
19	.294	.072	1.000	.024	-.030	-.364	-.023	-.176
20	.266	-.004	.024	1.000	.084	.169	.078	-.076
21	-.151	-.306	-.030	.084	1.000	.439	.348	.272
22	-.043	-.098	-.364	.169	.439	1.000	.382	.356
23	-.256	-.266	-.023	.078	.348	.382	1.000	.311
24	-.031	-.232	-.176	-.076	.272	.356	.311	1.000
25	.293	-.070	.201	-.204	-.287	-.288	-.171	.048
26	-.186	-.136	-.334	.150	.562	.539	.377	.120
27	.265	-.111	.496	.003	-.109	-.519	-.157	-.309
28	.069	.011	-.059	.132	-.023	.105	.105	-.211

Correlación entre elementos entre elementos

	25	26	27	28	
1		-.252	.546	-.306	.097
2		-.455	.646	-.386	.093
3		.254	.029	-.003	-.132
4		-.522	.686	-.263	.055
5		-.022	-.115	.171	-.146
6		-.256	.556	-.120	.088
7		.087	-.033	.518	-.114
8		.061	-.007	.059	.251
9		-.044	.041	-.223	.091
10		.413	-.462	.478	.182
11		.323	-.255	.109	.393
12		-.086	-.051	.342	-.020
13		-.267	.314	.102	.030
14		-.173	.321	-.070	.413
15		.335	-.291	.168	.078
16		.200	-.343	.452	.064
17		.293	-.186	.265	.069
18		-.070	-.136	-.111	.011
19		.201	-.334	.496	-.059
20		-.204	.150	.003	.132
21		-.287	.562	-.109	-.023
22		-.288	.539	-.519	.105
23		-.171	.377	-.157	.105
24		.048	.120	-.309	-.211
25	1.000		-.554	.347	-.162
26	-.554	1.000		-.365	.195
27	.347	-.365	1.000		-.121
28	-.162	.195	-.121	1.000	

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	78.350	56.695	.473	.949	.484
2	78.525	59.640	.280	.940	.512
3	79.575	64.251	-.029	.860	.561
4	78.325	61.969	.144	.843	.531
5	80.075	63.148	.074	.820	.540
6	78.000	59.026	.391	.884	.501
7	80.775	58.846	.279	.729	.510
8	78.450	60.818	.226	.896	.520
9	79.350	60.028	.235	.842	.517
10	80.150	62.387	.117	.842	.534
11	79.975	63.717	.030	.894	.546
12	80.475	62.102	.224	.804	.523
13	79.175	62.353	.163	.842	.529
14	79.600	54.246	.510	.737	.468
15	79.975	64.128	.001	.916	.551
16	80.150	64.079	.031	.958	.544
17	80.075	65.610	-.082	.774	.565
18	78.050	65.331	-.069	.700	.563
19	80.725	62.871	.182	.899	.528
20	79.275	64.615	-.026	.844	.555
21	79.675	56.379	.440	.847	.485
22	78.850	62.233	.147	.886	.530
23	78.900	61.272	.178	.893	.526
24	78.675	65.199	-.045	.864	.554
25	80.150	67.003	-.157	.763	.565
26	78.675	60.122	.301	.898	.511
27	80.775	64.589	.036	.852	.541
28	80.725	61.281	.216	.672	.522

RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P19 P21 P22 P23 P26 P27 P28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			11-APR-2014 11:34:34
Comentarios			
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		42
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
	Casos utilizados		
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P19 P21 P22 P23 P26 P27 P28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.03
	Tiempo transcurrido		00:00:00.03

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	95.2
	Excluido ^a	2	4.8
	Total	42	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.684	.674	22

Correlación entre elementos entre elementos

	1	2	4	5	6	7	8	9
1	1.000	.693	.423	-.297	.456	.080	.118	.352
2	.693	1.000	.413	-.126	.476	.071	-.025	.360
4	.423	.413	1.000	-.102	.399	.048	-.116	.164
5	-.297	-.126	-.102	1.000	.080	.300	-.301	-.172
6	.456	.476	.399	.080	1.000	.181	.119	.138
7	.080	.071	.048	.300	.181	1.000	.137	.205
8	.118	-.025	-.116	-.301	.119	.137	1.000	.374
9	.352	.360	.164	-.172	.138	.205	.374	1.000
10	-.334	-.355	-.413	.256	-.199	.057	.101	-.081
11	-.180	-.197	-.258	.258	-.066	-.090	.146	-.027
12	.066	.024	-.056	.209	.030	.414	.030	.004
13	.193	.290	.243	.095	.054	.106	.035	-.244
14	.309	.321	.089	.009	.236	.109	.310	.361
15	-.235	-.189	-.311	.205	-.183	.061	.422	.071
16	-.245	-.220	-.381	.359	-.105	.284	.033	-.043
19	-.202	-.269	-.329	.310	.042	.404	.024	.028
21	.506	.486	.456	.073	.194	.208	.166	.168
22	.542	.441	.436	-.200	.174	-.236	-.087	.303
23	.450	.286	.422	-.120	.180	-.052	-.011	.050
26	.546	.646	.686	-.115	.556	-.033	-.007	.041
27	-.306	-.386	-.263	.171	-.120	.518	.059	-.223
28	.097	.093	.055	-.146	.088	-.114	.251	.091

Correlación entre elementos entre elementos

	10	11	12	13	14	15	16	19
1	-.334	-.180	.066	.193	.309	-.235	-.245	-.202
2	-.355	-.197	.024	.290	.321	-.189	-.220	-.269
4	-.413	-.258	-.056	.243	.089	-.311	-.381	-.329
5	.256	.258	.209	.095	.009	.205	.359	.310
6	-.199	-.066	.030	.054	.236	-.183	-.105	.042
7	.057	-.090	.414	.106	.109	.061	.284	.404
8	.101	.146	.030	.035	.310	.422	.033	.024
9	-.081	-.027	.004	-.244	.361	.071	-.043	.028
10	1.000	.350	.171	.007	.036	.127	.326	.477
11	.350	1.000	-.003	-.219	.238	.600	.531	-.019
12	.171	-.003	1.000	.091	.273	.082	.428	.607
13	.007	-.219	.091	1.000	-.050	.087	-.082	.039
14	.036	.238	.273	-.050	1.000	.159	.228	.053
15	.127	.600	.082	.087	.159	1.000	.557	.012
16	.326	.531	.428	-.082	.228	.557	1.000	.417
19	.477	-.019	.607	.039	.053	.012	.417	1.000
21	-.088	-.247	.098	.572	.210	-.085	-.211	-.030
22	-.253	-.243	-.361	.007	.204	-.437	-.578	-.364
23	-.284	-.159	.122	.099	.160	-.091	-.388	-.023
26	-.462	-.255	-.051	.314	.321	-.291	-.343	-.334
27	.478	.109	.342	.102	-.070	.168	.452	.496
28	.182	.393	-.020	.030	.413	.078	.064	-.059

Correlación entre elementos entre elementos

	21	22	23	26	27	28
1	.506	.542	.450	.546	-.306	.097
2	.486	.441	.286	.646	-.386	.093
4	.456	.436	.422	.686	-.263	.055
5	.073	-.200	-.120	-.115	.171	-.146
6	.194	.174	.180	.556	-.120	.088
7	.208	-.236	-.052	-.033	.518	-.114
8	.166	-.087	-.011	-.007	.059	.251
9	.168	.303	.050	.041	-.223	.091
10	-.088	-.253	-.284	-.462	.478	.182
11	-.247	-.243	-.159	-.255	.109	.393
12	.098	-.361	.122	-.051	.342	-.020
13	.572	.007	.099	.314	.102	.030
14	.210	.204	.160	.321	-.070	.413
15	-.085	-.437	-.091	-.291	.168	.078
16	-.211	-.578	-.388	-.343	.452	.064
19	-.030	-.364	-.023	-.334	.496	-.059
21	1.000	.439	.348	.562	-.109	-.023
22	.439	1.000	.382	.539	-.519	.105
23	.348	.382	1.000	.377	-.157	.105
26	.562	.539	.377	1.000	-.365	.195
27	-.109	-.519	-.157	-.365	1.000	-.121
28	-.023	.105	.105	.195	-.121	1.000

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	59.600	58.656	.438	.793	.654
2	59.775	58.948	.414	.802	.656
4	59.575	61.994	.233	.769	.675
5	61.325	64.584	.077	.659	.690
6	59.250	60.654	.378	.732	.662
7	62.025	59.717	.311	.671	.667
8	59.700	61.856	.253	.724	.673
9	60.600	60.605	.286	.779	.670
10	61.400	66.349	-.028	.691	.700
11	61.225	64.179	.089	.742	.689
12	61.725	62.563	.308	.672	.670
13	60.425	62.917	.229	.780	.675
14	60.850	55.003	.546	.565	.637
15	61.225	63.769	.103	.855	.689
16	61.400	64.246	.119	.840	.685
19	61.975	64.897	.135	.833	.682
21	60.925	56.635	.510	.760	.644
22	60.100	64.554	.093	.780	.687
23	60.150	61.874	.231	.750	.675
26	59.925	60.533	.374	.852	.662
27	62.025	66.384	.011	.738	.690
28	61.975	62.230	.251	.590	.673

RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P6 P7 P8 P9 P12 P13 P14 P15 P16 P19 P21 P23 P26 P28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA/STATISTICS=CORR/SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

		Notas	
Salida creada			11-APR-2014 11:42:44
Comentarios			
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		42
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P6 P7 P8 P9 P12 P13 P14 P15 P16 P19 P21 P23 P26 P28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.02

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	95.2
	Excluido ^a	2	4.8
	Total	42	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.732	.724	17

Correlación entre elementos entre elementos

	1	2	4	6	7	8	9	12
1	1.000	.693	.423	.456	.080	.118	.352	.066
2	.693	1.000	.413	.476	.071	-.025	.360	.024
4	.423	.413	1.000	.399	.048	-.116	.164	-.056
6	.456	.476	.399	1.000	.181	.119	.138	.030
7	.080	.071	.048	.181	1.000	.137	.205	.414
8	.118	-.025	-.116	.119	.137	1.000	.374	.030
9	.352	.360	.164	.138	.205	.374	1.000	.004
12	.066	.024	-.056	.030	.414	.030	.004	1.000
13	.193	.290	.243	.054	.106	.035	-.244	.091
14	.309	.321	.089	.236	.109	.310	.361	.273
15	-.235	-.189	-.311	-.183	.061	.422	.071	.082
16	-.245	-.220	-.381	-.105	.284	.033	-.043	.428
19	-.202	-.269	-.329	.042	.404	.024	.028	.607
21	.506	.486	.456	.194	.208	.166	.168	.098
23	.450	.286	.422	.180	-.052	-.011	.050	.122
26	.546	.646	.686	.556	-.033	-.007	.041	-.051
28	.097	.093	.055	.088	-.114	.251	.091	-.020

Correlación entre elementos entre elementos

	13	14	15	16	19	21	23	26
1	.193	.309	-.235	-.245	-.202	.506	.450	.546
2	.290	.321	-.189	-.220	-.269	.486	.286	.646
4	.243	.089	-.311	-.381	-.329	.456	.422	.686
6	.054	.236	-.183	-.105	.042	.194	.180	.556
7	.106	.109	.061	.284	.404	.208	-.052	-.033
8	.035	.310	.422	.033	.024	.166	-.011	-.007
9	-.244	.361	.071	-.043	.028	.168	.050	.041
12	.091	.273	.082	.428	.607	.098	.122	-.051
13	1.000	-.050	.087	-.082	.039	.572	.099	.314
14	-.050	1.000	.159	.228	.053	.210	.160	.321
15	.087	.159	1.000	.557	.012	-.085	-.091	-.291
16	-.082	.228	.557	1.000	.417	-.211	-.388	-.343
19	.039	.053	.012	.417	1.000	-.030	-.023	-.334
21	.572	.210	-.085	-.211	-.030	1.000	.348	.562
23	.099	.160	-.091	-.388	-.023	.348	1.000	.377
26	.314	.321	-.291	-.343	-.334	.562	.377	1.000
28	.030	.413	.078	.064	-.059	-.023	.105	.195

Correlación entre elementos entre elementos

	28
1	.097
2	.093
4	.055
6	.088
7	-.114
8	.251
9	.091
12	-.020
13	.030
14	.413
15	.078
16	.064
19	-.059
21	-.023
23	.105
26	.195
28	1.000

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	47.300	49.497	.555	.709	.696
2	47.475	49.743	.531	.778	.698
4	47.275	52.769	.334	.749	.718
6	46.950	52.459	.422	.658	.711
7	49.725	52.717	.275	.362	.725
8	47.400	53.682	.285	.590	.723
9	48.300	52.267	.330	.743	.719
12	49.425	55.020	.291	.608	.723
13	48.125	54.830	.253	.703	.726
14	48.550	48.203	.517	.527	.697
15	48.925	57.404	.016	.784	.751
16	49.100	58.297	-.014	.802	.748
19	49.675	58.071	.038	.814	.739
21	48.625	48.804	.540	.675	.696
23	47.850	53.156	.295	.690	.722
26	47.625	51.369	.492	.797	.705
28	49.675	55.199	.200	.325	.730

RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P6 P7 P8 P9 P12 P13 P14 P21 P23 P26 P28/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA/STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Notas

Salida creada		11-APR-2014 11:47:59
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	42
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P4 P6 P7 P8 P9 P12 P13 P14 P21 P23 P26 P28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=CORR /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	95.2
	Excluido ^a	2	4.8
	Total	42	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.786	.783	14

Correlación entre elementos entre elementos

	1	2	4	6	7	8	9	12
1	1.000	.693	.423	.456	.080	.118	.352	.066
2	.693	1.000	.413	.476	.071	-.025	.360	.024
4	.423	.413	1.000	.399	.048	-.116	.164	-.056
6	.456	.476	.399	1.000	.181	.119	.138	.030
7	.080	.071	.048	.181	1.000	.137	.205	.414
8	.118	-.025	-.116	.119	.137	1.000	.374	.030
9	.352	.360	.164	.138	.205	.374	1.000	.004
12	.066	.024	-.056	.030	.414	.030	.004	1.000
13	.193	.290	.243	.054	.106	.035	-.244	.091
14	.309	.321	.089	.236	.109	.310	.361	.273
21	.506	.486	.456	.194	.208	.166	.168	.098
23	.450	.286	.422	.180	-.052	-.011	.050	.122
26	.546	.646	.686	.556	-.033	-.007	.041	-.051
28	.097	.093	.055	.088	-.114	.251	.091	-.020

Correlación entre elementos entre elementos

	13	14	21	23	26	28
1	.193	.309	.506	.450	.546	.097
2	.290	.321	.486	.286	.646	.093
4	.243	.089	.456	.422	.686	.055
6	.054	.236	.194	.180	.556	.088
7	.106	.109	.208	-.052	-.033	-.114
8	.035	.310	.166	-.011	-.007	.251
9	-.244	.361	.168	.050	.041	.091
12	.091	.273	.098	.122	-.051	-.020
13	1.000	-.050	.572	.099	.314	.030
14	-.050	1.000	.210	.160	.321	.413
21	.572	.210	1.000	.348	.562	-.023
23	.099	.160	.348	1.000	.377	.105
26	.314	.321	.562	.377	1.000	.195
28	.030	.413	-.023	.105	.195	1.000

de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	40.875	46.676	.667	.607	.749
2	41.050	46.972	.637	.716	.751
4	40.850	49.310	.482	.630	.766
6	40.525	50.512	.469	.480	.768
7	43.300	52.831	.187	.334	.794
8	40.975	53.358	.212	.410	.789
9	41.875	50.984	.325	.619	.780
12	43.000	55.077	.163	.315	.789
13	41.700	53.497	.250	.552	.784
14	42.125	47.907	.454	.473	.768
21	42.200	46.626	.600	.659	.753
23	41.425	50.661	.372	.353	.776
26	41.200	48.215	.639	.789	.754
28	43.250	53.987	.188	.289	.790

SAVE OUTFILE='C:\Users\Martin\Desktop\BASE DE DATOS\BASE DE DATOS ESTRES 1.sav' /COMPRESSED.
 RELIABILITY /VARIABLES=P2 P4 P6 P7 P8 P9 P12 P13 P14 P21 P23 P28 /SCALE('ALL VARIABLES')
 ALL/MODEL=ALPHA/STATISTICS=CORR/SUMMARY=TOTAL.

Instrumento después de las limpiezas que se realizaron

AUTOR	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO		
(IPT) Modelo del Indicador de Presión en el trabajo De Williams y Cooper (2002)	El Estrés Laboral	1.- Fuentes de Presión	1.- A Nivel Organizacional	Clima Organizacional	1(-)	Consta de 14 preguntas para identificar datos demográficos y hábitos de salud
			2.- A Nivel Personal	Relaciones Personales	1(-)	
				Responsabilidad Personal	1(-)	
				Satisfacción Laboral	1(-)	
	2.- Manifestaciones del Estrés	1.- A Nivel Organizacional	Seguridad Laboral	1(-)	1(+)	Se valoran con una escala tipo Likert, pero de cinco intervalos 1.- siempre 2.- casi siempre 3.- a veces 4.- rara vez 5.- nunca
			Salud Mental	1(-)		
			Resiliencia	1(-)	1(+)	
			Confianza en uno Mismo	1(-)	1(+)	
			Síntomas Físicos	1(-)		
			Nivel de Energía	1(-)		
(Aplicado en 2008 por la Dra. Patricia Mercado Salgado y el Dr. Roberto Salgado Mejía, UNAM)						

Anexo 7



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



INDICADOR DE PRESIÓN EN EL TRABAJO (IPT)

SEXO	F	M
------	---	---

EDAD	18 – 25	26 – 32	33 - 40	Más de 40
------	---------	---------	---------	-----------

ESTADO CIVIL	Soltero(a)	Casado(a)	Unión Libre	Divorciado(a)
--------------	------------	-----------	-------------	---------------

NIVEL DE ESTUDIOS	Preparatoria	Licenciatura	Posgrado
-------------------	--------------	--------------	----------

TURNO	Matutino	Vespertino	Nocturno
-------	----------	------------	----------

HORAS DE TRABAJO X SEMANA	Menos de 40 hrs.	Más de 40 hrs.
---------------------------	------------------	----------------

1.-siempre
2.-casi siempre
3.- a veces
4.- rara vez
5.- nunca



No.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Es insuficiente el apoyo que existe entre sus compañeros					
2	Considera injusto su sueldo en relación a su trabajo					
3	Se siente a disgusto con la relación laboral que tiene con su jefe					
4	Se siente incapacitado para desarrollar su trabajo					
5	Son incómodas las funciones que realiza en su trabajo					
6	Se siente con certidumbre trabajando para su empresa					
7	Suele concentrarse para realizar su trabajo					
8	Considera que su trabajo es muy estresante					
9	Vence cualquier obstáculo con facilidad					
10	Considera injusto trabajar horas extras					
11	Confía en sus habilidades, conocimientos y experiencias para cumplir con su trabajo					
12	Le tomó mucho tiempo adaptarse a su puesto de trabajo					
13	Cuando realiza sus trabajo se siente cansado o con sueño					
14	Cuando realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo					

