

La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar

Self-efficacy as mediator between work stress and well-being

José Luis Calderón Mafud¹, Francisco Laca Arocena¹
y Manuel Pando Moreno²

RESUMEN

Este artículo explora teóricamente las relaciones de trabajo en México (salario y horas de trabajo semanales), con la finalidad de investigar la conexión con el estrés laboral y la autoeficacia percibida como componente importante del bienestar laboral de los individuos. Se revisaron investigaciones que muestran evidencias de que el estrés laboral podría ser originado, entre otras causas, por el deterioro de las relaciones de trabajo; este, a su vez, disminuye la creencia de eficacia que subyace al bienestar laboral de los trabajadores mexicanos. Se busca con ello desarrollar una línea de investigación en la que se explore la salud laboral como efecto de estas variables.

Palabras clave: Salario; Jornada laboral; Estrés; Autoeficacia; Bienestar laboral.

ABSTRACT

This article theoretically explores the work relations in Mexico (wage and weekly work-hours) in order to explore their relationships with work stress and self-efficacy as an important component of labor wellbeing of individuals. Previous research is reviewed showing evidence that work stress may be caused, among other factors, by the deterioration of work relations, and that work stress in turn decreases beliefs of self-efficacy underlying labor and the wellbeing of Mexican workers. It is purported that developing a line of research that link occupational health as probable effect of these variables should become a research goal in itself.

Key words: Wages; Working hours; Stress; Self-efficacy; Labor well-being.

En la actualidad, sobran evidencia de que el contexto sociolaboral está inmerso en una crisis que ha desencadenado numerosas consecuencias negativas para México. Sus efectos, aunados a los de la inestabilidad política y a una grave crisis social de seguridad, han sido variados y profundos en el nivel de consumo y la pérdida de capital e inversiones en diferentes estados del país.

RELACIONES DE TRABAJO EN MÉXICO

Las relaciones de trabajo están caracterizadas en parte por el salario y la jornada laboral, y se sabe que tales aspectos influyen decisivamente en la calidad de vida de los trabajadores (Parra, 2003). Más que con el fin de identificar sus relaciones teóricas, se exploran los aspectos mencionados para contextualizar el ambiente en el que se desarrollan los trabajadores mexicanos. De acuerdo a la información publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) (INEGI y

¹ Facultad de Psicología, Universidad de Colima, Av. Universidad 333, Col. Las Víboras, 28040 Colima, Col. México, tel. (312)3161091, correo electrónico: joseluis_calderon@uocol.mx. Artículo recibido el 18 de abril y aceptado el 1 de julio de 2016.

² Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, Universidad de Guadalajara, Sierra Mojada 950, Col. Independencia, 44340 Guadalajara, Jal., México, tel. (33)10-58-52-00.

STPS, 2010), 31 416,769) personas laboraron en ese año períodos semanales de 35 y hasta más de 48 horas, lo que podría considerarse tiempo completo. En relación a ello, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2014) apunta que los mexicanos trabajan alrededor de 2 mil horas al año, siendo uno de los siete países con más horas de labor.

Respecto al salario, de acuerdo al Informe Mundial de Salarios de la Organización Internacional del Trabajo (2014), México ocupó el lugar 58 en un ranking mundial de sueldos promedio, con 609 dólares, y tiene el salario mínimo más bajo del continente americano (Belser y Sobeck, 2012). Las relaciones de trabajo se relacionan con diversas variables; sin embargo, son el empleo, los salarios de los trabajadores y otras condiciones de trabajo los que están afectando negativamente a los trabajadores en México y son la razón de que la productividad nacional se halle estancada, lo que afecta la salud de dichos trabajadores y limita el crecimiento económico y el desarrollo de la sociedad (Mertens y Falcón, 2014).

Uno de los datos que podrían evidenciar los efectos negativos de los bajos salarios y las largas jornadas laborales es el abandono de los empleos (Griffeth y Hom, 2001). Las condiciones de precariedad laboral de muchas organizaciones en el país podrían estar relacionadas con altos niveles de incertidumbre y estrés laboral, asociados a una pobre socialización organizacional que provoca el abandono del empleo por no adaptarse el trabajador a la organización o por tener una escasa satisfacción laboral (Feldman, 1981; Louis, 1980; Pinazo, 2006).

INEGI y STPS (2010) reportan que alrededor de 28% de los trabajadores mexicanos abandona su empleo en algún momento por diferentes causas, siendo las principales la necesidad de encontrarse más satisfecho con su empleo (como ganar un mayor sueldo o tener la posibilidad de superarse en el trabajo), la necesidad de seguir estudiando y el deterioro de las condiciones laborales o el riesgo que las mismas implican. Fueron menos las razones, finalmente, que tenían que ver con conflictos laborales o con los superiores jerárquicos.

Las personas que deciden abandonar su empleo debido a las experiencias tenidas en la organización evidencian los efectos negativos del deterio-

ro de las relaciones de trabajo en México, lo que puede estar generando niveles elevados de un estrés laboral que no es resuelto a través de la adaptación al trabajo (Feldman, 1981; Louis, 1980; Taormina, 1994, 1997; Van Maanen y Schein, 1979).

Es sabido que las relaciones de trabajo cuya característica es la precariedad laboral constituyen el contexto actual para la mayor parte de los trabajadores mexicanos, y aunque existen muchas organizaciones preocupadas por el bienestar de los trabajadores y por sus condiciones laborales, tal precariedad está relacionada con políticas públicas y organizacionales de alta complejidad, que han estado vigentes por décadas y que son muy difíciles de cambiar en el corto plazo. Por ello, el objetivo de este artículo fue indagar las relaciones que existen entre el estrés laboral y la autoeficacia percibida, lo que podría tener un efecto en el bienestar laboral de los individuos.

ESTRÉS LABORAL

Si bien en el estudio de esta variable se han señalado factores personales, organizacionales y económicos, las condiciones actuales para las organizaciones son de una constante incertidumbre, lo que las obliga a adaptarse a entornos más confusos, para lo cual se estudia la autoeficacia como un modulador del estrés laboral y porque se busca explicar el papel que desempeña la autorregulación ante circunstancias cambiantes y generadoras de inseguridad.

No se centra la responsabilidad de las condiciones laborales en los trabajadores, pero se admite que el estrés y el bienestar provienen de una combinación de aspectos individuales, organizacionales y económicos y estados psicológicos específicos que pueden funcionar como recursos que moderan los efectos de aquellos (Bakker y Demerouti, 2013; Laca, Ceballos y Rezola, 2014; Silla, 2015).

Los trabajadores enfrentan cotidianamente el estrés laboral, que es uno de los problemas de salud que provoca la disminución del rendimiento y que influye negativamente en el bienestar individual y familiar. Los trabajadores que sufren este problema suelen enfermar con frecuencia, tienen un bajo rendimiento en sus actividades y generalmente abandonan el empleo.

El estrés laboral está considerado como uno de los factores más importantes en la pérdida de la salud y el bienestar de las personas, lo que puede apreciarse a través de diferentes síntomas, como los trastornos del estado de ánimo (depresión, irritabilidad y desmotivación), alteraciones de la conducta (como abuso de alcohol y tranquilizantes), afectación de las relaciones sociales (aislamiento y distanciamiento afectivo) y aparición de enfermedades gastroesofágicas y cardiopatías (Stavroula, Griffiths y Cox, 2003).

En los esfuerzos por conocer mejor el fenómeno del estrés laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) identificó ciertos factores psicosociales que entrañan un riesgo para la salud y que podrían estar generando o incrementando el estrés de los trabajadores, causándoles un daño psicológico; como ejemplo de lo anterior, señala algunos aspectos relacionados con el diseño de los puestos, la manera en que se organiza el trabajo, las condiciones físicas en que se lleva a cabo el mismo y, por último, las habilidades que tiene el trabajador para desarrollar su actividad con eficacia.

Schulz, Kirschbaum, Prüßner y Hellhammer (1998) han mostrado evidencias de la relación entre la sobrecarga laboral, el estrés laboral, el síndrome de *burnout* y los niveles elevados de colesterol y triglicéridos, todos ellos asociados a las cardiopatías. Otros autores (Bliese y Castro 2000; Meliá, Zornoza, Sanz, Morte y González, 1987; Peiró, Meliá y González, 1985) han estudiado ampliamente los efectos de la ambigüedad de los roles en el estrés de los trabajadores.

Asimismo, se ha encontrado que los salarios bajos o insuficientes, junto con la carencia de perspectivas de futuro en el empleo, están asociados a altos niveles de estrés laboral y al decremento de la productividad y la motivación de los individuos (Slipak, 1996; Taormina, 1994).

En ese contexto, los trabajadores mexicanos en general se desempeñan en condiciones generadoras de estrés que limitan la productividad de las organizaciones y el desempeño de su trabajo, matizando negativamente las percepciones de bienestar que poseen. Como se ha mostrado, existen investigaciones que demuestran que ciertos factores hacen a los individuos vulnerables al estrés del trabajo, no obstante lo cual también generan conductas

adaptativas que les permite enfrentar las condiciones estresantes para sentirse satisfechos con el mismo y obtener así un mayor bienestar laboral y psicológico (Viejo y González, 2013).

Por otra parte, las personas no siempre se ven afectadas por el estrés producido en las condiciones de trabajo debido a que muchos de ellos desarrollan conductas adaptativas, conocidas como *afrontamiento*, que son esfuerzos cognitivos y comportamentales que les hace posible controlar las demandas internas o reducir las externas, y que se establecen cuando experimentan eventos estresantes (Peiró y Salvador, 1993). Un estudio de Soria, Gumbau y Martínez (2005) ha mostrado que afrontar activamente los problemas que genera el estrés y recibir soporte social pueden aumentar la habilidad de las personas para modular aquel, aumentando así la cantidad de bienestar laboral que experimentan.

BIENESTAR LABORAL

En la actualidad, las personas pasan aproximadamente la mitad de su vida adulta dedicadas al trabajo, debido a lo cual la vida laboral y la satisfacción o insatisfacción que ésta genera tiene amplia relevancia en su bienestar psicológico y laboral (Laca, Mejía y Gondra, 2006; Warr, 2003). El bienestar laboral experimentado es la resultante de un proceso en el que el empleado evalúa de manera más o menos constante el balance entre las expectativas que tenía y los logros que obtiene en el ámbito laboral, al igual que el balance entre expectativas y logros en su ámbito familiar y en otros en los que se desenvuelve (Clark, Oswald y Warr, 1996).

Ante todo, hay que decir que las últimas tendencias en la investigación de la satisfacción o bienestar laboral apuntan a que los individuos tienen unos niveles de satisfacción o bienestar subjetivo bastante estables a lo largo de su existencia. La "afectividad", en el sentido anglosajón del término como estado de ánimo positivo y negativo, tiende a ser una característica de los individuos, casi como un rasgo (Mejía, Laca y Gondra, 2009).

Una tipología de disposiciones en los individuos ampliamente utilizada en la investigación sobre el bienestar laboral es la taxonomía del temperamento afectivo: afecto positivo (AP) y afecto

negativo (AN). Reexaminando algunas investigaciones, se encontró que estos dos factores aparecen en forma consistente en ellas sobre la estructura del estado de ánimo (*mood*) (Mejía, et al., 2009; Watson y Tellegen, 1985). Aunque pueden ser afectados por los sucesos de la vida cotidiana, ambos estados afectivos tienden a mostrarse estables en un individuo a través del tiempo; podría decirse que el predominio de un estado anímico negativo o positivo, así como su relativa intensidad, son características de una persona y constituyen un rasgo de la misma que la identifica ante los demás. Aclarado que existe un estado de ánimo más o menos habitual en cada individuo y que tal estado de ánimo es más un rasgo interno que una respuesta a los estímulos del entorno, tampoco pueden ignorarse totalmente estos últimos en favorecer o dificultar la satisfacción laboral de los miembros de una organización (Watson y Walker, 1996).

El bienestar laboral, pues, se refiere a una vivencia positiva, o por el contrario negativa, que tiene una persona a partir de los niveles de satisfacción laboral que perciba. Intuitivamente, se entiende que la importancia de la satisfacción y el bienestar laboral estriba en que los trabajadores que se sienten mejor en su respectiva área también se sienten mejor consigo mismos y con sus familias, lo que favorece su desempeño laboral por la disminución de conflictos y estrés en el entorno de trabajo, resultando más productivos que aquellos que perciben o sienten un menor bienestar en su ambiente laboral.

Los resultados del bienestar han sido ampliamente estudiados en el individuo y en la organización. Desde la perspectiva organizacional, se sabe que una persona con baja productividad genera pérdidas a la organización y a los equipos de trabajo, e incluso genera gastos por la contratación de personal y el entrenamiento de nuevos candidatos. Desde la perspectiva personal, aquellos individuos que manifiestan no sentirse satisfechos y que muestran un pobre bienestar laboral son más propensos al estrés y a sus manifestaciones clínicas, como las cardiopatías, la depresión o el síndrome de *burnout* (Augusto, Berrios, López y Aguilar, 2006).

En lo laboral, el bienestar tiene una estrecha relación con lo involucradas que estén las personas con su medio y con el nivel de eficacia que

perciban tener en el mismo; es decir, una fuente de satisfacción laboral procede de los niveles de autoeficacia percibida que posean los individuos.

Se señalaba anteriormente que la autoeficacia percibida puede ser entendida como las creencias que tiene una persona en sus propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción que producirán determinados resultados (Bandura, 1997). La autoeficacia proviene principalmente de los logros en ejecuciones anteriores: mientras más conductas eficaces haya tenido un individuo en el pasado, más eficaz se sentirá para resolver una nueva situación determinada.

La autoeficacia también puede provenir de la persuasión verbal de los demás, del aprendizaje vicario y de la activación emocional, los cuales están implicados en las experiencias resultantes de la actividad laboral, pudiendo ser significativas y determinantes del comportamiento, y manifestarse asimismo en la elección de actividades en las cuales las personas se sientan más eficientes. En relación con la motivación, influye en que una persona calcule cuánto se esfuerza en una actividad, qué reacciones y patrones de pensamiento active para enfrentarse a situaciones específicas y, lo más importante, que se convierta en un constructor de su realidad y aumente su capacidad de manipular el medio laboral al establecerse retos y vencer obstáculos, lo que lo hace ser capaz de manejar mejor el estrés y la ansiedad que produce el trabajo y las condiciones particulares de la organización.

EFFECTOS DE LA AUTOEFICACIA EN EL BIENESTAR LABORAL

El contexto sociolaboral actual se muestra como un ambiente en el que los individuos se enfrentan a demandas elevadas en cuanto al salario y al tiempo dedicado al trabajo. Aunque muchas variables deben tomarse en cuenta para determinar las demandas contextuales, Lazarus y Folkman (1986), al igual que Bandura (1997), afirman que cuando los individuos evalúan sus posibilidades de establecer un control sobre las situaciones que viven, también establecen el grado en el que perciben poder modificar las demandas del ambiente; de ello depende entonces su capacidad de afron-

tamiento, como el resultado de valorar las demandas laborales, por un lado, y los recursos y alternativas frente al trabajo por el otro.

La importancia de esta afirmación, tomada del modelo sociocognitivo, es que plantea que cuando las personas tienen creencias de que pueden manejar con eficacia los potenciales estresores ambientales y establecer algún control sobre ellas, muy difícilmente tendrían efectos negativos en su comportamiento y en la sensación de bienestar. De este modo, entre los miembros de una organización con niveles más elevados de autoeficacia también pueden observarse niveles más reducidos de estrés e insatisfacción, por lo que estos individuos cuentan con una mayor capacidad para hacer frente a condiciones limitantes como las que se mencionan en este trabajo (Bandura 1997; Locke y Latham, 1990).

La autoeficacia tiene amplias relaciones establecidas con otros estados psicológicos denominados “positivos” (Luthans, Youssef y Avolio, 2007), como el optimismo, la resiliencia y la esperanza, que permiten que las personas que se sienten eficaces interpreten las demandas del ambiente más como retos que como amenazas incontrolables que generan estrés (Bandura, 1997, 2001).

Los estados caracterizados por la afectividad positiva y asociados con la autoeficacia permiten modular las percepciones de los trabajadores ante las demandas del ambiente; como se ha planteado en estudios recientes (Gumbau, Soria y Silla, 2012; Cabanach, Valle, Rodríguez, Piñeiro y González, 2015), los afectos positivos funcionan como mediadores de mejores niveles de salud y, además, de una mayor sensación de bienestar.

El ambiente laboral es una situación que integra varios factores ambientales que modifican sustancialmente la vida de una persona, que cambia sus costumbres y que le exige una constante adaptación, para la cual la autoeficacia es un elemento determinante. Los miembros de la organización que se perciben capaces de enfrentar las dificultades de una nueva situación reducen la percepción de amenaza e incertidumbre, lo que disminuye su nivel de estrés laboral y las posibilidades de manifestar trastornos clínicos más graves, como la depresión o el síndrome de *burnout*. Contar con una alta eficacia percibida permite sentir que las consecuencias de los errores –y en general de las situaciones en las que se involucran– son meno-

res, y por lo tanto causa un descenso del estrés y la angustia; incluso Mossholder, Bedein y Armenakis (1982) han mostrado que un posible estresor tienen un efecto menos negativo cuando los individuos se perciben más positivamente.

La autoeficacia generalizada explica las situaciones en las que los individuos con un elevado compromiso organizacional exhiben más conductas sociales positivas, como el altruismo y la conducta ciudadana, y por supuesto una mayor satisfacción con el trabajo que realizan, en comparación con aquellos que no se perciben eficaces (Bar-Haim, 2007; Meyer y Allen, 1991). Se sabe que las personas con un alto nivel de autoeficacia están más motivadas y más interesadas en las tareas y actividades, se plantean metas más elevadas en su trabajo, participan con mayor disposición en sus labores, se involucran en tareas que implican un reto, se esfuerzan y persisten en mayor medida y durante más tiempo ante las dificultades, experimentan menos reacciones emocionales adversas o perjudiciales y obtienen un mejor rendimiento que aquellas que se juzgan como ineficaces o que dudan de sus capacidades para llevar a cabo su tarea (Bandura, 1997).

En cuanto a sus efectos mediadores, se sabe que la autoeficacia, al ser considerada como un recurso personal, 1) permite hacer frente a las demandas emocionales y generar un aumento de la motivación individual; 2) puede ser desarrollada mediante programas de formación, ya que un mayor conocimiento y más habilidades facilitan el desarrollo de recursos personales, tales como la autoeficacia, la resiliencia y el optimismo, y 3) funge como estrategia de afrontamiento frente al estrés al mejorar la capacidad de solucionar problemas y establecer relaciones sociales de apoyo, las cuales son consideradas como potenciadoras del bienestar (Bakker y Demerouti, 2013; Paris y Omar, 2013).

CONCLUSIONES

Dadas las condiciones actuales de las relaciones de trabajo en la mayoría de los mexicanos que tienen un empleo de tiempo completo, existen dificultades para que experimenten bienestar laboral como producto de la satisfacción percibida con su situación laboral.

De manera congruente con el informe de la Organización Internacional del Trabajo (2014), al analizar el abandono del empleo en México y sus causas es posible suponer que las relaciones de trabajo (salario y horas laboradas) pueden asociarse a la baja productividad, la alta prevalencia de estrés laboral y el deterioro de la salud de los trabajadores. Asimismo, las relaciones del estrés laboral y el síndrome de *burnout* (su estado más grave) con la prevalencia de cardiopatías, al igual que los efectos de la ambigüedad de los roles al generar estados de ansiedad y estrés, pueden sugerir que tales variables se influyen entre sí.

Los efectos de la autoeficacia en la productividad y en los niveles de motivación individual tienen gran importancia en el estudio de las organizaciones actuales. Antes se ha mencionado que la sobrecarga laboral, los salarios insuficientes, el estrés laboral y el bienestar laboral son esquemas que podrían estudiarse para crear una estructura empírica en la que se identifiquen aquellas variables con funciones mediadoras que hagan posible desarrollar la autoeficacia en los trabajadores para que enfrenten con mejores resultados las condiciones estresantes de su empleo.

Tal estructura empírica podría describirse a partir de considerar que 1) las relaciones de trabajo en México generan condiciones relacionadas con elevados niveles de estrés laboral que pueden ser moduladas y atenuadas; 2) la autoeficacia pue-

de ser desarrollada en los individuos como un recurso personal que es producto de su afectividad y de las condiciones positivas de la organización, y 3) que finalmente es esta variable interna la que sirve de regulador para que los trabajadores puedan afrontar situaciones diversas y elevar su percepción de bienestar laboral.

Este modelo establece que la combinación de altas demandas laborales y baja capacidad para sentirse seguros de tener resultados positivos podría tener efectos negativos en la salud de los trabajadores. Sin embargo, cuando las demandas del trabajo se combinan con una mayor seguridad en sí mismo, es posible que el trabajador pueda emplear mejor sus habilidades, obtener mejores resultados y tener mayores posibilidades de sentirse bien.

Esta revisión se llevó a cabo para mostrar las complejas relaciones de las que depende la salud del trabajador; si podemos comprenderlas en una estructura empírica, podrían limitarse los efectos negativos de las mismas. De cualquier modo, se requieren cambios estructurales orientados a mejorar y vigilar la aplicación de la legislación y de las prácticas de gestión organizacional, haciendo que estas se orienten adonde la evidencia científica apunta: mejorar el bienestar y la salud laboral de los trabajadores para que estos gocen de altos niveles de motivación y, en consecuencia, eleven su productividad.

REFERENCIAS

- Augusto J., M., Berrios M., P., Lopez Z., E. y Aguilar L., M.C. (2006). Relationship between burnout and emotional intelligence and its impact on mental health, welfare and job satisfaction in nursing. *Anxiety and Stress*, 12(2-3), 479-493.
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1-26.
- Bar-Haim, A. (2007). Rethinking organizational commitment in relation to perceived organizational power and perceived employment alternatives. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 7(2), 203-217.
- Belser, P. y Sobeck, K. (2012). At what level should countries set their minimum wages? *International Journal of Labour Research*, 4(1), 105-128.
- Bliese, P.D. y Castro, C.A. (2000). Role clarity, work overload and organizational support: Multilevel evidence of the importance of support. *Work & Stress*, 14(1), 65-73.
- Cabanach R., G., Valle, A., Rodríguez, S., Piñeiro, I. y González, P. (2015). Las creencias motivacionales como factor protector del estrés en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 3(1), 75-87.
- Clark, A., Oswald, A. y Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 57-81.

- Feldman, D. (1981). The multiple socialization of organization members. *Academy of Management Review*, 6, 309-316.
- Griffeth, R.W. y Hom, P.W. (2001). *Retaining valued employees*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gumbau R., G., Soria M., S. y Silla J., M.P. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 311-321.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2010). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. México: INEGI/STPS. Disponible en línea: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/hogares/enoe/enoe2010/ENOE_2010.pdf.
- Laca A., F.A., Ceballos M., J.C. y Rezola J., M.G. (2014). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
- Laca, F., Mejía, J.C. y Gondra, J.M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-93.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. En M. H. Appley y R. Trumbull (Eds.): *Dynamics of stress. Physiological, psychological, and social perspectives* (pp. 63-80). New York: Plenum.
- Locke, E.A. y Latham, G.P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240-246.
- Louis, M.R. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 226-251.
- Luthans, F., Youssef, C.M. y Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, MA: Oxford University Press.
- Mejía, J.C., Laca, F. y Gondra, J.M. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral en docentes. *Psicología y Salud*, 19(1), 121-132.
- Meliá, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P. y Gonzalez, V. (1987). La incidencia de los factores de conflicto de rol y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción aboral. *Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*. Madrid, España.
- Mertens, L. y Falcón, M. (2014). *Productividad y condiciones de trabajo decente*. México: OIT. Disponible en línea: http://www.ilo.org/mexico/WCMS_246746/lang--es/index.htm.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mossholder, K.V., Bedein, A.G. y Armenakis, A.A. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment and turnover*. New York: Academic Press.
- Organización Internacional del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, 56). Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Informe Mundial sobre Salarios 2012/2013: Los salarios y el crecimiento equitativo*. Ginebra: OIT. Disponible en línea: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_195244.pdf.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2014). *Society at a Glance 2014*. París: OECD Publishing. Disponible en línea: http://dx.doi.org/10.1787/soc_glance-2014-en: 1-148.
- Paris, L. y Omar, A. (2013). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19(2), 167-175.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: OIT.
- Peiró, J.M., Melia, J.L. y González, V. (1985). La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo* (pp. 305-333). Madrid, 2-3 de junio.
- Peiró, J.M., y Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (v. 2). Madrid: Eudema.
- Pinazo C., D. (2006). Conducta proactiva en situaciones de incertidumbre cultural y situacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 133-149.
- Schulz, P., Kirschbaum, C., Prüßner, J. y Hellhammer, D. (1998). Increased free cortisol secretion after awakening in chronically stressed individuals due to work overload. *Stress and Health*, 14(2), 91-97.
- Silla J., M.P. (2015). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Madrid: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.
- Slipak, O. (1996). Estrés laboral. *Alcmeon*, 19, 2-7.
- Soria M., S., Gumbau R., M.G. y Martínez I., M.M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Stavroula, L, Griffiths, A. y Cox, J. (2003). Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. En World Health Organization (Ed.): *Protecting workers* (pp. 1-27). Geneva: WHO (Health Series No. 3).

- Taormina, R.J. (1994). The Organizational Socialization Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 133-145.
- Taormina, R.J. (1997) Organizational socialization: A multidomain, continuous process model. *International Journal of Selection and Assessment*, 5, 29-47.
- Van Maanen, J. y Schein, E. (1979). Towards a theory of organizational socialization. En B. Staw (Ed.): *Research in organizational behavior* (v. 1, pp. 209-264). Greenwich, CON.: Jai Press.
- Viejo, S. y González, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*, 9(12), 112-119.
- Warr, P. (2003). Well-being and the workplace. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.): *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York: Russell Sage Foundation.
- Watson, D. y Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of the mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Watson, D. y Walker, L.M. (1996). The long-term stability and predictive validity of trait measures of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 567-577.