



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS
UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS:

*"FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS:
EL CASO DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
DEL ESTADO DE TAMAULIPAS"*

**Para obtener el grado de
Maestro en Dirección Empresarial con énfasis en Administración Estratégica**

Presentado por:

TANIA ZÁRATE CARDONA

**Directores de Tesis:
DOCTOR JOSÉ LUIS PARIENTE FRAGOSO
DOCTORA MARIBEL GUERRERO CANO**

Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Marzo de 2010

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Problema.....	3
1.3 Objetivo General.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Pregunta de Investigación.....	6
1.6 Delimitación.....	6
1.7 Estructura del documento.....	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Estrés.....	9
2.1.1 Antecedentes históricos.....	9
2.1.2 Definición.....	11
2.1.3 Tipos de Estrés.....	15
2.1.4 Causas o fuentes de Estrés.....	18
2.1.5 Consecuencias del Estrés.....	19
2.2 Estrés Laboral.....	20
2.2.1 Definición.....	20
2.2.2 Factores Determinantes del Estrés Laboral.....	25
2.2.3 Repercusiones del Estrés Laboral.....	31

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.....	35
3.2 Unidad de análisis.....	35
3.3 Diseño de investigación.....	37
3.4 Instrumentos.....	40

3.4.1 El SWS-Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo forma GP (Mexico).....	41
3.4.2 Entrevista.....	44

CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados del SWS-Survey (cuestionario de estrés).....	46
4.1.1 Análisis demográfico.....	46
4.1.2 Análisis descriptivo.....	50
4.1.3 Análisis de los factores determinantes del estrés laboral.....	58
4.1.4 Análisis de los trastornos de salud derivados del estrés laboral.....	65
4.2 Análisis de resultados de la entrevista.....	74

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	77
5.2 Recomendaciones.....	79
5.3 Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	80

REFERENCIAS.....	83
-------------------------	-----------

ANEXOS

ANEXO 1 PERMISOS.....	87
ANEXO 2 CUESTIONARIO.....	89
ANEXO 3 GUÍA DE ENTREVISTA.....	94
ANEXO 4 DESCRIPCION DE LOS PUESTOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIR. ADMINISTRATIVA.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

2.1 Categorías y subcategorías de estresores laborales.....	26
2.2 Modelo de estresores, estrés y resultados.....	27
2.3 Continuo de carga baja y carga excesiva.....	28
2.4 Indicadores de agotamiento.....	33
3.1 Organigrama de la Dirección Administrativa.....	36
3.2 Modelo SWS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

2.1	Resumen de historia del estrés.....	10
2.2	Definiciones de estrés.....	14
2.3	Tipos de estrés.....	16
2.4	Causas o fuentes de estrés.....	18
2.5	Definiciones de estrés laboral.....	23
2.6	Tipo de trabajo.....	24
2.7	Factores determinantes del estrés laboral.....	30
3.1	Fases de la Investigación.....	37
4.1	Resultados de las escalas de estrés.....	59
4.2	Nivel de estrés.....	60
4.3	Matriz de componentes rotados	61
4.4	Forma de evaluación del desempeño	66
4.5	Resumen de la entrevista.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICAS

4.1 Sexo.....	47
4.2 Edad en años.....	47
4.3 Vive en pareja.....	48
4.4 Último nivel de estudios terminado.....	49
4.5 Dependientes económicos directos.....	49
4.6 Hijos en edad escolar.....	50
4.7 Profesión.....	51
4.8 Puesto	52
4.9 Departamento.....	53
4.10 Antigüedad.....	54
4.11 Turno de trabajo.....	55
4.12 Horas de trabajo a la semana.....	55
4.13 Tipo de ingreso.....	56
4.14 Actividad adicional que complemente su ingreso.....	57
4.15 Satisfacción con el trabajo.....	57
4.16 Carga de trabajo.....	58
4.17 Nivel de estrés.....	59
4.18 Cardiovasculares.....	67
4.19 Respiratorios.....	67
4.20 Gastrointestinales.....	68
4.21 Musculares.....	69
4.22 Dermatológicos.....	69
4.23 Sexuales.....	70
4.24 Psicológicos.....	71
4.25 Motivo de incapacidad.....	71
4.26 Situaciones de estrés en general.....	72
4.27 Situaciones de estrés en el trabajo	73
4.28 Algún otro trastorno.....	73