

Estrés Percibido y Satisfacción Laboral después del Terremoto Ocurrido el 27 de Febrero de 2010 en la Zona Centro-Sur de Chile

Perceived Stress and Job Satisfaction after the Earthquake of February 27 2010 Occurred in the Central-South Zone of Chile

Andrés E. Jiménez* y Rodrigo A. Cubillos
Universidad de Talca, Chile

(Rec: 5 de agosto de 2010 / Acep: 21 de octubre de 2010)

Resumen

Se analizan los efectos del terremoto del 27 de Febrero de 2010 sobre los niveles de estrés percibido y la satisfacción laboral en una empresa productiva chilena que había sido sometida exitosamente a un proceso de intervención en prevención de riegos antes del terremoto.

Un total de 168 trabajadores de esta empresa fueron evaluados con 2 instrumentos, la Escala de Estrés Percibido (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1989). Los resultados indicaron que pese a que los trabajadores mostraron altos niveles de estrés, su nivel de satisfacción laboral se mantuvo igualmente alto que aquel obtenido después de la intervención.

Estos resultados indican que si bien los acontecimientos catastróficos evidencian altos niveles de estrés, la intervención probablemente actuó como factor protector contra las consecuencias psicológico-laborales de la tragedia. Estos hallazgos son consistentes con el modelo ITP de Williams y Cooper (1998).

Palabras clave: Terremoto, estrés percibido, 27 de febrero de 2010, satisfacción laboral.

Abstract

The present study examines the effects of the February 27 2010 earthquake on perceived stress and job satisfaction in a Chilean company which had been exposed to a successful program of intervention on risk prevention.

A total of 168 workers were assessed with 2 questionnaires, the Perceived Stress Scale (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983) and the Job Satisfaction Questionnaire (Meliá y Peiró, 1989). The results indicate that despite the fact that perceived stress increased in the participants after the quake, job satisfaction was maintained at high levels.

These results may mean that the program of intervention conducted prior to the earthquake, served as a protective factor against the psycho-laboural detrimental effects of stress. These findings are consistent with Williams and Cooper's (1998) IPT model.

Key words: Earthquake, perceived stress, february 27 2010, job satisfaction.

* Correspondencia sobre el artículo enviar a: Andrés E. Jiménez, Facultad de Psicología, Universidad de Talca – Chile. Casilla No 747 - Talca. Dirección: Av. Lircay s/n Talca. Teléfono: +56 (71) 201616; Fax: +56 (71) 201510. E- mail: anjimenez@utalca.cl. El presente estudio está enmarcado en el Programa de Investigación "Calidad de Vida y Ambientes Saludables" de la Facultad de Psicología, y financiado por la Dirección de Programas de Investigación de la Universidad de Talca, Chile.

El terremoto que devastó la zona centro sur de Chile el 27 de febrero de 2010, presentó una intensidad de 8,8 grados en la escala de Richter, ubicándolo como uno de los cinco más fuertes del planeta desde el año 1900. La región más afectada por el evento sísmico, fue la región del Maule, en donde de las 723 víctimas fatales informadas por la Oficina Nacional de Emergencias (ONEMI), 544 correspondieron a esta región. La destrucción de infraestructura, las pérdidas humanas, el número de personas accidentadas y la cantidad de enfermedades de tipo sanitarias a causa del menoscabo en los servicios de salud pública, provocaron graves consecuencias sociales, económicas, psicológicas y organizacionales. Un evento natural de esta envergadura conlleva graves consecuencias para la población en general, ya que las personas deben lidiar con situaciones traumáticas para poder reconstruir sus vidas (Cohen, 2008), y más aún cuando la crisis ocurrida, desborda la capacidad de una persona para manejar su entorno (Benveniste, 2000).

El impacto prolongado en el tiempo, la situación de vulnerabilidad y los problemas de respuestas oportunas en las zonas de catástrofe, también impactan a la población de trabajadores, dado que las personas debieron volver a sus lugares de faena, independientemente de las pérdidas que hayan presentado, y en muchos casos, sin ningún tipo de apoyo psicológico y organizacional. En esta perspectiva, diversas investigaciones plantean que frente a la imposibilidad de responder o adaptarse rápidamente a un evento significativo e inesperado, como el terremoto recién pasado, y sus más de 500 réplicas procedidas a diversa intensidad, es probable que un ser humano continúe sintiéndose afectado durante varios meses con posterioridad al evento, e inclusive manifieste signos de estrés, que se expresarían con diferente sintomatología, y en diversos ámbitos tales como el familiar, social y laboral (Cano, Gaza, Lupiani, Guillén, Roa & Lupiani, 2004; Rigueiro y León, 2003; Sigales, 2006).

Dado que las personas necesitan generar recursos económicos para subsistir; el ámbito laboral es ineludible. Santos (2005) señala que ante la imposibilidad de adaptarse gradualmente al trabajo, sumado a la sensación de falta de control, estaría limitada la capacidad de generar alguna estrategia planificada de adaptación; por lo que el estrés que percibe la persona debería incrementarse, llegando a influir en la manera de interpretar la realidad. Otros problemas relacionados con el estrés, pueden afectar a otras dimensiones que comúnmente son estudiadas en el contexto del trabajo tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Williams y Cooper, 1998, 2002).

La catástrofe como agente estresor, somete al aparato psíquico a un conflicto, donde la persona pondrá en juego distintas reacciones que darán lugar a un proceso cognitivo comportamental. Este proceso, permitirá que el individuo, en función de sus recursos (materiales, intelectuales, físicos, psíquicos y emocionales), pueda tener una respuesta más o menos adaptada. Sin embargo, si las capacidades de

dar respuesta al agente estresor se ven sobrepasadas por el evento de excepción, lo más probable es que la persona padezca de elevados niveles de estrés, llevándola incluso a sufrir de algún tipo de trastorno relacionado con los niveles de tensión percibido (Sigales, 2006).

Según Gaborit (2001), existe una alta improbabilidad de predicción de un evento con baja duración y alto poder de destrucción, lo que se relaciona con sentimientos de indefensión, ansiedad e incertidumbre cognitiva. Según este mismo autor, las constantes réplicas crean las condiciones para reexperimentar el trauma, lo que dificultaría la posibilidad de adaptarse, además por un tiempo impredecible. Lo anterior se relacionaría con un estado de estrés prolongado, que produciría consecuencias psicológicas y emocionales desagradables, tales como: baja concentración, estados de irritabilidad y aumento de problemas emocionales que hayan surgido en eventos anteriores; depresión crónica e incluso incremento de pensamientos suicidas. Junto con estos efectos psicológicos, el estrés podría generar alteraciones en el sistema inmunológico que se relacionarían con otros problemas biológicos (Weiss & Molitor, 2004).

En el ámbito laboral, parece necesario un nivel de tensión mínima que produzca que una persona logre manifestar al máximo sus capacidades. Sin embargo, los desequilibrios de estos niveles pueden afectar su rendimiento personal y los de la organización, junto con las consecuencias nocivas para el desarrollo personal, familiar y social de los trabajadores (López-Mena & Campos, 2002). Se dispone de evidencia fundada que indica que en el último tiempo, el estrés ha sido el responsable de afectar la capacidad psíquica del trabajo de un elevado número de profesionales, y especialistas, lo cual repercute directamente en el cumplimiento de sus responsabilidades (Cabrera, Simón, Fernández, de la Rosa, Palazón & Santo Domingo, 2000). Por tanto, puede pensarse que el estrés influye en el rendimiento laboral de quien lo padece, sumándose también efectos a nivel de relaciones intragrupal e intergrupales en las organizaciones que afectarían indirectamente su compromiso con la organización y sus niveles de satisfacción con el empleo.

Williams y Cooper (1998 y 2002) desarrollaron y probaron en una muestra mayor a 20.000 sujetos de países de Europa, América Latina y África, el modelo del *Indicador de Presión en el Trabajo* (IPT) conformado por fuentes de presión (estresores), manifestaciones del estrés personal y organizacional, así como estrategias de afrontamiento del estrés. Este modelo se sustenta en la teoría interaccionista que señala que el estrés depende tanto de las demandas del medio como de los recursos personales para hacerle frente, ya que un estado de desequilibrio en el sistema de referentes entre la persona y su ambiente da por resultado un cambio de los niveles normales en cuanto a sentirse bien.

Un aspecto interesante del modelo IPT es que predice que el estrés prolongado genera consecuencias organizacionales, tales como una disminución en la satisfacción

laboral y el compromiso organizacional. Sin embargo, el modelo también contempla el efecto modulador de las estrategias de afrontamiento que poseen los trabajadores y la organización (Williams y Cooper, 1998).

Teniendo como marco de referencia el modelo IPT, la presente investigación pretende examinar el nivel de estrés percibido y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores que estuvieron recientemente expuestos al terremoto del 27 de febrero en Chile. De acuerdo a lo señalado por el modelo, se esperaría que dichos trabajadores manifiesten elevados niveles de estrés percibido, y como consecuencia de esto, una disminución en su satisfacción laboral. Sin embargo, cabe mencionar que un par de meses antes de la tragedia, este mismo grupo de trabajadores estuvo sometido a un exitoso programa de intervención psicológica en prevención de riesgos (Lillo, Jiménez, Méndez, Moyano & Núñez, 2010). Es posible argüir que dicho programa podría haber introducido aquellas estrategias de afrontamiento, que según el modelo IPT, actuarían como factores protectores contra el estrés. De ser así, se esperaría que los indicadores organizacionales no mostraran un detrimento severo pese al aumento en el estrés exhibido después de la tragedia. Todas estas posibilidades se analizan en esta investigación al comparar ambos estudios.

Método

El presente estudio se complementa con la investigación reportada por Lillo, Jiménez, Méndez, Mogano & Núñez (2010) en la cual se examinó la efectividad de un programa de intervención en prevención de riesgos. En ese estudio, se demostró que los trabajadores de una empresa productiva mejoraron, entre otros, sus niveles de satisfacción laboral luego de la intervención. El objetivo de la presente investigación es examinar estos mismos indicadores en una muestra de la misma empresa luego del terremoto del 27 de febrero, el cual indudablemente aumentó la presencia de estresores en estos trabajadores.

Participantes

Para efectos de este estudio, la muestra final estuvo compuesta por un total de 168 trabajadores de una empresa productiva de Talca, de los cuales 157 son hombres (93,5%) y 11 mujeres (6,5%). Todas estas personas habían participado en un proceso de intervención organizacional relacionada con la cultura positiva hacia la seguridad, descrito por Lillo et al. (2010). Este programa en prevención primaria de accidentes laborales, consistió en intervenir variables ligadas tanto a la gestión en seguridad como el clima de seguridad.

Instrumentos

i) Escala de estrés percibido, EEP (Perceived Stress Scale, PSS). Este instrumento fue diseñado por Cohen,

Kamarck y Mermelstein (1983), con el fin de conocer qué tan estresantes perciben las personas los eventos de la vida cotidiana por lo menos durante el último mes (Remor, 2006). Esta escala presenta una confiabilidad de 0.86 (Campo, Bustos y Romero, 2009).

ii) Cuestionario de Satisfacción Laboral SL 10/12 (Meliá y Peiró, 1989). Esta versión resumida del SL 20/23, incorpora tres dimensiones de la satisfacción laboral: satisfacción con la supervisión; satisfacción con las prestaciones y satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

Procedimiento

Se estableció comunicación con el encargado de Recursos Humanos de la organización para informar sobre los objetivos de la investigación y obtener las autorizaciones necesarias para la administración de los instrumentos. Se realizó consentimiento informado, asegurando el anonimato de quienes responderían. Los dos instrumentos fueron entregados y retirados el mismo día de su administración.

Los cuestionarios fueron aplicados en el periodo comprendido entre Mayo y Junio de 2010, es decir; la medición constituye un registro de la variable en un periodo muy reciente de acaecido el terremoto en la ciudad.

Resultados

La Figura 1 presenta un resumen porcentual de los resultados obtenidos en la Escala de estrés percibido. Como se puede observar, el 84% de los trabajadores calificaría en la categoría de presencia de estrés posterior a la catástrofe. Estos datos representan a los trabajadores que puntuaron en las categorías casi siempre y siempre.

Con el fin de examinar el impacto que esta alta incidencia de estrés pueda haber tenido en la satisfacción laboral de los trabajadores, se realizó una comparación entre la muestra recopilada en el presente estudio y las muestras utilizadas por Lillo et al. (2010) en el periodo anterior a dicho suceso. Como se mencionó en la introducción, antes del terremoto los trabajadores de esta empresa habían pasado por un programa de intervención que había mejorado significativamente varios indicadores organizacionales, entre ellos la satisfacción. De este modo, es posible comparar el nivel de satisfacción laboral en 3 momentos: antes de la intervención, después de la intervención y después del terremoto.

La Figura 2 presenta el promedio de satisfacción general obtenida con el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Allí se observa que si bien la satisfacción laboral aumenta sustancialmente después de la intervención, esta no se ve mayormente afectada por el acontecimiento catastrófico y su consiguiente aumento en los niveles de estrés. El ANOVA confirma la existencia de un efecto significativo

Figura 1: Incidencia de estrés percibido en la muestra.

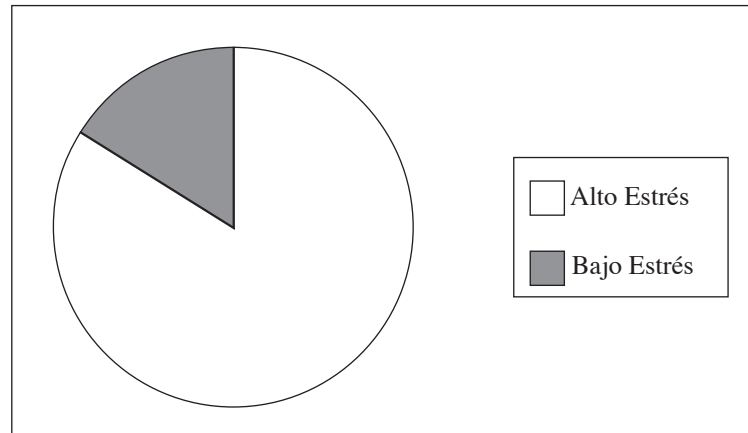
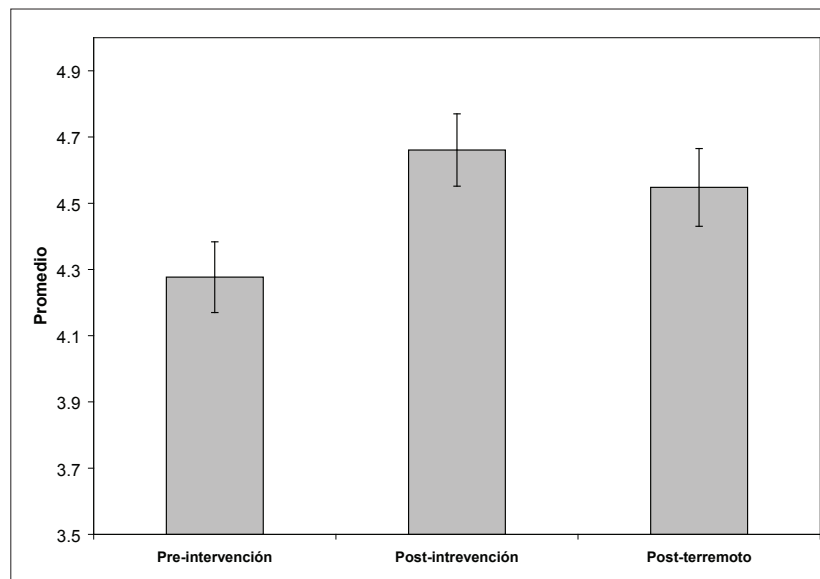


Figura 2. Promedios en la escala de satisfacción laboral general en las 3 mediciones: Pre-intervención (n=228), post-intervención (n=207) y post-terremoto (n=168). Estas 3 muestras no son independientes puesto que varios trabajadores participaron de las 3 mediciones. Sin embargo, no fue posible acceder a la identificación de todos los casos en las 3 mediciones, por lo que se asumió el principio más conservador de tratarlas como muestras independientes en los análisis estadísticos. Las barras de error representan el error estándar de la media.



del factor tiempo en el cual se realiza la medición ($F(2, 595) = 4.416, p = 0.012$). Las pruebas post-hoc indican que la satisfacción laboral pre-intervención fue inferior a la satisfacción laboral post intervención ($p = 0.004$) y post terremoto ($p = 0.050$). Importantly, la satisfacción laboral post-terremoto no difiere significativamente de la satisfacción post intervención ($p = 0.431$).

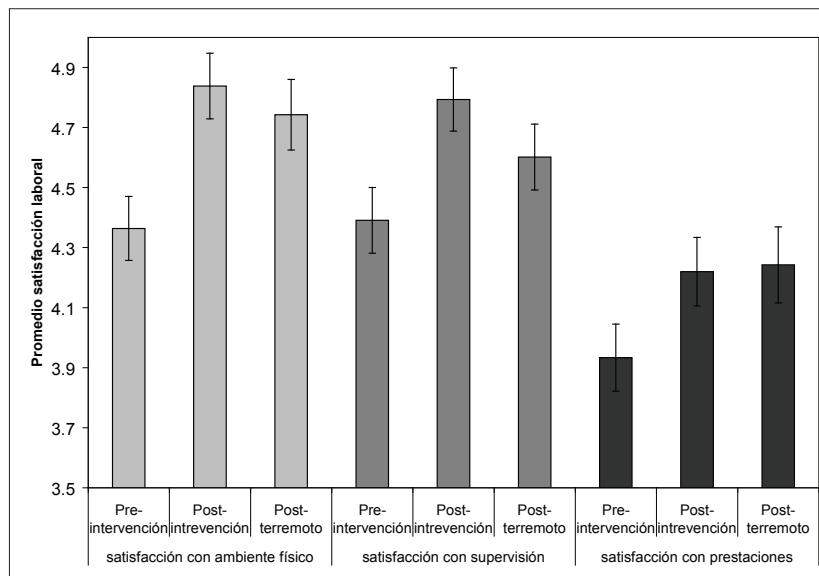
La Figura 3 presenta un desglose de los valores obtenidos en las 3 mediciones en cada una de las sub-escalas de satisfacción laboral. Allí se aprecia que aunque en la escala que mide satisfacción con las prestaciones no hay diferencias significativas entre las 3 mediciones ($F(2, 595) = 2.266, p = 0.105$), si las hay en las escalas de satisfacción

con el ambiente físico ($F(2, 595) = 5.482, p = 0.004$) y satisfacción con la supervisión ($F(2, 595) = 3.702, p = 0.025$). En estos dos últimos casos, se observa la misma tendencia que para la satisfacción general, es decir, una menor satisfacción antes de la intervención que después del intervención y después del terremoto ($ps < 0.05$) pero ausencia de diferencias entre la medición post-intervención y post-terremoto ($ps > 0.230$).

Discusión

El estrés tiene un gran impacto, afectando de manera sintomática a quienes la padecen, considerando sobre todo

Figura 3. Promedios en las 3 sub-escalas de satisfacción laboral general en las 3 mediciones: Pre-intervención (n=228), post-intervención (n=207) y post-terremoto (n=168). Las barras de error representan el error estándar de la media.



un evento impredecible como el terremoto. Aquellas personas que se encuentran más estresadas, perciben su ambiente laboral como más adverso (Martín, Jiménez, Fernández-Abascal, 2000), lo que involucra que el trabajador deberá enfrentar un ambiente que es percibido como no grato para él. Esto implica que la persona puede reaccionar con diversas manifestaciones para evitar la situación percibida como amenazadora. Tal como señalan algunos estudios, el impacto sobre variables de salud como padecer una enfermedad, haber sufrido una baja laboral, estar fatigado, estresado, poco satisfecho o haber tenido un accidente laboral, guardan relación directa con la percepción que tienen los trabajadores sobre los factores psicosociales de su entorno laboral (Martín et al., 2007) por lo que la percepción que tiene el sujeto de su ambiente está asociado a los eventos estresantes a los que se expone, así como a la vivencia personal de estrés.

De acuerdo a diversos estudios, la frecuencia de casos sintomáticos aumenta linealmente con las horas de trabajo semanal, llegando hasta un 83% entre los trabajadores que lo hacen por más de 60 horas a la semana. Ya que las manifestaciones sintomáticas no pasan desapercibidas, pudiendo implicar ausentismo y rotación en el trabajo (Schaufeli, 1999; Trucco, 2002), se ha encontrado que éstos tienen una relación directa con el estrés laboral (Sandín, 2003; Blandín y Martínez, 2005). Cuando los niveles de estrés son altos, el rendimiento de la persona se ve afectado, tal como señala Rodríguez, Campos Izquierdo, Jiménez-Beatty & Martínez del Castillo (2007). Un estrés laboral crónico excesivo provoca una disminución de la habilidad en el desempeño de la actividad profesional y la aparición

de diferentes problemas de salud con implicancias tanto físicas como psicológicas y biológicas.

En esta investigación se obtuvo información que indica que si bien los trabajadores presentan un alto nivel de estrés, su satisfacción laboral no parece haberse visto afectada después de un evento catastrófico de envergadura como el terremoto. Los datos analizados sugieren que la intervención organizacional realizada podría haber actuado como un factor protector contra los efectos nocivos del estrés persistente. La intervención realizada por Lillo et al. (2010) podría constituirse en una importante fuente de estrategias de afrontamiento, entendiendo que la mayor parte de las organizaciones no recibió ayuda y soporte después de la crisis del 27 de febrero. Cabe preguntarse si el ambiente laboral es quizás un excelente espacio para preparar a las personas para enfrentar crisis vitales de este y otro tipo.

Existen varias posibles explicaciones para estos hallazgos. Una de estas se relaciona con los altos niveles de satisfacción con la variable apoyo directivo o satisfacción con la supervisión. Según Meliá y Peiró (1989), se relaciona con la forma de actuar de los supervisores, el apoyo a los trabajadores, la relación jefe-empleado, lo cual es muy beneficioso para poder generar mejores niveles de compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Otro aspecto que puede haber actuado positivamente en estos trabajadores, se refiere a la cohesión social. De hecho, se comprobó que los funcionarios que llevan más tiempo trabajando en la organización perciben más ayuda social entre sus compañeros que los funcionarios nuevos (Lillo et al., 2010). En general, se constata que los grupos más cohesivos en el trabajo evidencian una mayor satisfacción profesional, lo que disminuye considerablemente

las percepciones de estrés en los trabajadores (Zvi & Jong, 2004). En un estudio realizado con bomberos, se pudo constatar que los funcionarios que tenían experiencia utilizaban distintas estrategias de afrontamiento, respecto de quienes no tenían experiencia, los cuales utilizan más estrategias cognitivas, centradas en la resolución práctica del problema, dirigidas al control de la emoción, a través de la evitación y la reevaluación positiva. Asimismo, buscan más apoyo de sus supervisores (Peñacoba, Díaz, Goiri & Vega, 2000). En situaciones catastróficas como las vividas en Chile, la cohesión social podría haber sido determinante en el fortalecimiento o al menos el mantenimiento de un ambiente laboral gratificante para estas personas.

Finalmente, se recomienda para otros estudios realizar comparaciones por sexo, ya que como indican otros estudios existirían diferencias entre hombres y mujeres donde los hombres presentarían mayores puntajes en el indicador de estrés percibido; y las mujeres tenderían a un mayor nivel compromiso en las dimensiones normativo y emocional. Esto se pudo corroborar en este estudio, realizando una comparación de medias para muestras independientes, no obstante, dado que las muestras están desbalanceadas respecto de los tamaños de cada grupo, no se puede concluir al respecto, por lo que tampoco se presentaron los datos en el análisis.

Se sugiere la evaluación directa de la intervención individual o grupal durante los primeros meses posteriores a la catástrofe y su relación con variables como satisfacción, compromiso y bienestar laboral (anterior y posterior a la intervención). Tal como señalan Van Emmerik, Kamphuis, Hulsbosch, et al., (2002), debido a las dificultades éticas y prácticas para el desarrollo de investigaciones en personas que han sufrido un trauma recientemente y la resultante escasez de estudios que satisfagan los estándares habituales de los estudios que evalúan intervenciones, se hace necesario sopesar los resultados incorporando tanto estrategias de afrontamiento como factores organizacionales tales como apoyo social, organizacional y directivo.

Referencias

- Benveniste, D. (2000). Intervención en Crisis Después de Grandes Desastres. Trópicos. *Revista de la Sociedad Psicoanalítica de Caracas*, 8, 1-6.
- Blandin J., & Martínez D. (2005). Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: Su relación con el síndrome de Burnout en médicos residentes del hospital militar "Dr. Carlos Arvelo". *Archivos venezolanos de psiquiatría y neurología*, 51, 12-15.
- Cabrera P., Simón E., Fernández de la Rosa R., Palazón A., & Santodomingo O. (2000). Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo. *Revista cubana medicina militar*, 29, 79-83.
- Campo, A., Bustos, G., & Romero, A. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia Aquichan. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 9, 271-280.
- Cano, J., Gala, F., Lupiani, M., Guillén, C., Roa, J., & Lupiani, M. (2004). Consecuencias psicopatológicas de las catástrofes y desastres: El síndrome del estrés postraumático. *Psiquis*, 25, 4-11.
- Cohen, R. (2008). Lecciones aprendidas durante desastres naturales. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 25, 109-117.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Gaborit, M. (2001). Desastres y trauma psicológico. *Pensamiento Psicológico*, 2, 15-39.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Lillo, H., Jiménez, A., Méndez, D., Moyano, E., & Núñez, D. (2010). Efectividad de un programa de intervención en prevención primaria de accidentes laborales, basado en las variables y dimensiones críticas del Modelo de Cultura Positiva hacia la Seguridad. En prensa.
- López-Mena L., & Campos J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 11, 149-165.
- Martín, J., Luceño, L., Jaén, M., & Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19, 95-101.
- Martín, M., Jiménez, M., & Fernández-Abascal, E. (2000). Estudio sobre escalas de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Revista electrónica de Motivación y Emoción*, 3. Recuperado en Julio 9, 2010 disponible en <http://reme.uji.es/>.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989) Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. *Psicología de la Seguridad*. Disponible en <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.
- Peñacoba C., Díaz L., Goiri E., & Vega R. (2000). Estrategias de Afrontamiento ante Situaciones de Estrés: Un Análisis Comparativo entre Bomberos con y sin Experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 341-356.
- Remor, E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9, 86-93.
- Rogueiro, R., & León, O. (2003). Estrés en situaciones cotidianas. *Psicothema*, 15, 533-538.
- Sandín, B. (2003). El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 90, 212-231.
- Santos, J. A. (2005). *Manual: PRANES*. El Salvador: Acción Consultores.
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: Algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 15, 147-171.
- Sigales, S. (2006). Catástrofe, víctimas y trastornos: Hacia una definición en Psicología. *Anales de Psicología*, 22, 11-21.
- Trucco M. (2002). Estrés y trastornos mentales: Aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista Chilena de Neuro-psiquiatría*, 40, 8-19
- Van Emmerik, A., Kamphuis, J., Hulsbosch, A., et al. (2002). Single session debriefing after psychological trauma: A metaanalysis. *The Lancet*, 360, 766-71.
- Weiss, S. & Molitor, N. (2004) Salud Mental/ Corporal: Estrés. Recuperado el 10 de junio de 2010. [Documento www] <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres.aspx>.
- Williams, S., & Cooper, L. (1998). Measuring Occupational Stress: Development of the Pressure Management Indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 306-321.
- Williams, S., & Cooper, L. (2002) *Managing Workplace Stress*. Great Britain: John Wiley and Sons.
- Zvi, D., & Jong, C. (2004). Predictors of depressive mood, occupational stress, and propensity to leave in older and younger mental health case managers. *Community Mental Health Journal*, 40, 407-421.