

El Estrés y su Impacto en la Productividad: Burnout

BENITO-DÍAZ, Sergio†*, COLMENARES-OLIVERA, Esperanza y FLORES-OLIVERA, Ismael

Universidad Tecnológica de Tehuacán. Prolongación de la 1 sur No. 1101 San Pablo Tepetzingo, 75859 Tehuacán, Pue.

Recibido Enero 04, 2017; Aceptado Marzo 30, 2017

Resumen

El análisis de los resultados sobre el estrés percibido y la productividad de las MYPES en México concerniente a los municipios de Chapulco, Tepanco de López y Vicente Guerrero, Puebla. Se examinó una muestra de 232 MYPES de forma aleatoria conformada por diversos sectores. Se encontró que en la percepción de la productividad, en una escala del 1 (disminuyó) al 5 (aumentó) los municipios reportaron ventas de 3.27, utilidades de 3.21 y número de empleados en 3.26, la percepción del estrés, que se valora con una escala que va de uno (baja) al 5 (alta) se encontró en 3.08, y la productividad de la empresa medida por la razón de ganancias entre el número de trabajadores se ubicó en el rango de \$8,000.00 a \$15,999.00. El síndrome de quemarse, si se prolonga en el tiempo, puede desembocar en una depresión desde leve hasta severa. La depresión se puede producir, cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para afrontar y superar con éxito la realidad laboral en la que se encuentra inmerso.

Micro y Pequeñas Empresas, Productividad, Estrés percibido, Burnout, Insatisfacción Laboral.

Abstract

The analysis of the results of stress and productivity perceived on the MSEs in Mexico specifically in the municipalities of Chapulco, Tepanco de López and Vicente Guerrero, in the State of Puebla. A sample of 232 MSEs was examined in a random made on different sectors. It was found that in the perception of productivity, on a scale from 1 (decreased) to 5 (increased) the municipalities reported sales of 3.27, profit of 3.21 and number of employees in 3.26, the perception of stress, which is valued with a Scale from one (low) to five (high) was found at 3.08, and the company productivity, measured by the ratio of earnings among the number of workers ranged from \$ 8,000.00 to \$ 15,999.00 MXN. The burnout syndrome, if it is prolonged over time, can lead from a mild to a severe depression. Depression can occur when the worker becomes aware of his inability to successfully face and overcome the labor reality in which he is immersed.

Micro and Small businesses, Productivity, Perceived stress, Burnout Syndrome, Job dissatisfaction

Citación: BENITO-DÍAZ, Sergio, COLMENARES-OLIVERA, Esperanza y FLORES-OLIVERA, Ismael. El Estrés y su Impacto en la Productividad: Burnout. *Revista Sociología Contemporánea* 2017, 4-10: 36-45.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: Sergio.benito@uttehuacan..ed.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

Según datos del INEGI, las principales problemáticas que experimentan las micro y pequeñas empresas (MyPES) son competencia excesiva, falta de clientes, bajas ganancias, falta de crédito, problemas con las autoridades, que no les pagan a tiempo y conflictos con los clientes (Contreras 2006). De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el más útil es el que se basa en las percepciones que tiene el trabajador sobre las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral (Gon Galvez, 1997) lo anterior se debe a que el comportamiento de un trabajador no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la forma en que vea a estos. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga en la empresa.

Justificación

En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2014) clasificó a las empresas de la siguiente forma:

- Microempresas (hasta 10 personas) representan 95.4% de los establecimientos, ocupan 39.8% de la población, con una producción bruta de 9.8% y 9.1% de activos fijos.
- Pequeña empresa (11 a 50 personas) representan 3.6% de los establecimientos, ocupan 15.1% de la población, con una producción bruta de 9.5% y 7.9% de activos fijos.
- Mediana empresa (51 a 250 personas) representan 0.8% de los establecimientos, ocupan 16.3% de la población, con una producción bruta de 16.6% y 13.6% de activos fijos.

- Grande empresa (más de 250 personas) representan 0.2% de los establecimientos, ocupan 28.8% de población, con una producción bruta de 64.1% y 69.4% de activos fijos.

Con estos datos podemos observar que la productividad de las micro y pequeñas empresas (mype) es inferior comparada con las medianas y grandes; por ello son importantes las investigaciones que las abordan, ya que buscan contrastar ambas estructuras y desarrollar una teoría contextualizada en México, que ayude a mejorar la competitividad y la productividad de las mype y las impulse como motor de desarrollo del país. De igual manera, esta investigación aborda el estrés como uno de los principales problemas para la salud y mide su impacto en la productividad de las empresas; también analiza la realidad nacional a través de la evaluación de cada municipio de manera particular. Los trabajadores que padecen sintomatología de “Estar Quemado” suelen ser personal idealistas que inician su profesión con ideas utópicas y de entrega solidaria al prójimo.

Problema

En el país 99% de las empresas son clasificadas como micro y pequeñas (Inegi, 2014) y para contextualizar la situación podemos observar la Encuesta Nacional de Micro Negocios (Enamin) (Inegi, 2012):

- a. El motivo principal por el que se inicia un negocio es para complementar el ingreso familiar (26%), lo que nos hace suponer que no existe una vocación completa o los rendimientos de la empresa no mantienen los gastos familiares.
- b. La principal problemática es la disminución de ventas (25%), problema que impacta en la productividad del negocio.

- c. 5% de las unidades económicas considera que su actividad comercial terminará en poco tiempo. 95% de las empresas busca continuidad, aunque la mayoría no cuentan con proyectos de mejora continua.

Los tres motivos anteriores muestran la complejidad inicial a la que se enfrentan las mype. Recordemos que en la mayoría de los casos, el director de la empresa no le dedica muchas horas, ya que tiene otras actividades; esto influye en los bajos resultados; un indicador de ello es que las micro y pequeñas empresas generan sólo 9.8 y 9.5% del Producto Interno Bruto (pib) respectivamente. Cabe señalar que generalmente tampoco diseñan estrategias para el desarrollo de la empresa; lo que provoca que su esperanza de vida sea en promedio de 7.7 años y que más de 80% no sobrevive los primeros 2 (Inegi, 2015). Ello genera un sinnúmero de preguntas e hipótesis sobre lo que realmente está pasando en las mype.

Hipótesis

H1: H1 A mayor estrés percibido por los directivos de las micro y pequeñas empresas de Chapulco, Tepanco de López y Vicente Guerrero, Puebla, menor productividad en la organización.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la percepción que tienen los directivos (Personas que toman la mayor parte de las decisiones de la empresa) respecto a los resultados de las ventas, utilidades y las actividades de las empresas; para luego analizar de que forma lo anterior ha impactado en su salud al medir el estrés percibido.

Objetivos específicos

Obj1 Analizar la relación que tiene el estrés percibido por los directivos de las micro y pequeñas empresas, con la productividad en la organización.

Marco Teórico

Los investigadores y académicos que estudian las micro y pequeñas empresas (mype) continuamente buscan respuestas a preguntas acerca de lo que ocurre dentro de ellas: cómo, por qué y por quién. Dichas preguntas son sorprendentes por la diversidad y complejidad que las envuelve (Mayson, 2011), y como resultado de dicha diversidad, las investigaciones tienen dos perspectivas, desde las limitaciones para el crecimiento y sustentabilidad, que abordan temas como:

El acceso limitado a financiamientos, el acceso limitado a la formación empresarial, las limitaciones tecnológicas, el acceso limitado a los mercados, la mala infraestructura y habilidades limitadas de gestión empresarial (Chiwere & Dick, 2008), hasta los conceptos del éxito de las empresas, tanto de la perspectiva de los directivos segmentándolo por edades, género, y relacionándolo con factores sociodemográficos (Katongole, Ahebwa & Kawere, 2014).

Esta percepción acerca de las limitantes y el éxito se ha abordado tanto con modelos cuantitativos como cualitativos, lo que hace reflexionar sobre el papel que desempeñan los directivos de las mype para el logro de los objetivos (López, Claver & Molina, 2011), los factores internos y externos que impactan en los resultados, y cómo estos factores afectan la salud mental (estrés percibido) de los directivos (Mackie, Holahan & Gottlieb, 2001).

El estrés es un tema que cada vez atrae más la atención de los diversos grupos de interés como investigadores, académicos, funcionarios, empresarios, entre otros, especialmente por la relación que tiene con el desempeño de las organizaciones. A medida que el grado de competitividad de las empresas está relacionado con la economía, las mype enfrentan nuevos retos como consecuencia de la globalización, la liberalización y los mercados de privatización, y la entrada de cadenas comerciales, que se encuentran con un mayor grado de estructura y de recursos, han provocado que los directivos de las mype experimenten frustraciones, tensiones y ansiedades relacionadas con la agresividad en el posicionamiento de dichas empresas transnacionales y con el ambiente laboral.

El estrés puede definirse como una condición dinámica de un individuo en la que se enfrenta a una oportunidad, desafío o restricción de sus aspiraciones, su productividad o sus resultados, los cuales son percibidos como importantes (Swaminathan & Rajkumar, 2013).

El estrés percibido influye en la inteligencia competitiva (ic) que es la que permite analizar el entorno para orientar la adopción de estrategias, planes y tácticas que impactan en la competitividad (Aspinall, 2011) y en los resultados de una empresa. Por otra parte, los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las empresas (Navarro, 2006).

Si bien se necesita cierto nivel de “exigencias” para aprender cosas nuevas y tener un rendimiento eficaz en el trabajo, un nivel demasiado alto es evidentemente perjudicial, puesto que genera fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas; y estas reacciones indeseables (de tipo estrés) se producen cuando la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar al estresor (Sauter, Murphy, Hurrell & Levi, 2001).

Metodología de Investigación

La presente investigación se abordó a partir del método cuantitativo con un alcance correlacional, ya que este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables en un contexto particular (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Tipo de Investigación

El diseño es transversal de tipo correlacional-causal. Las Fuentes utilizadas para el proyecto se fundamentaron en:

El cuestionario se diseñó para ser autoadministrado en papel por los empresarios, dentro de las organizaciones; sin embargo, podía ser leído por los entrevistadores dependiendo del nivel de escolaridad del encuestado. Cada alumno participante fue responsable de capturar los datos recolectados en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento quedó conformado por 219 ítems en total, aunque para el presente estudio sólo se consideraron 14 de ellos para medir el estrés percibido, con una escala tipo Likert de 5 puntos, y para la productividad se consideraron 4 ítems: 3 de percepción con una escala tipo Likert de 5 puntos y 1 ítem con una pregunta cerrada a intervalos sobre la tasa de utilidades de la empresa entre el número de trabajadores.

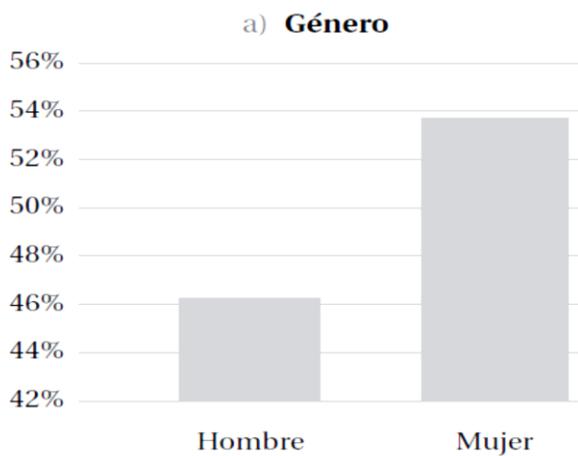
Muestra y muestreo

Se determinó que la muestra mínima debería ser de 197 participantes, dada una población de 404 unidades económicas en el municipio de Chapulco; la muestra mínima debería ser de 248 participantes, dada una población de 701 unidades económicas en el municipio de Tepanco de López; la muestra mínima debería ser de 201 participantes, dada una población de 421 unidades económicas en el municipio de Vicente Guerrero (Inegi, 2016).

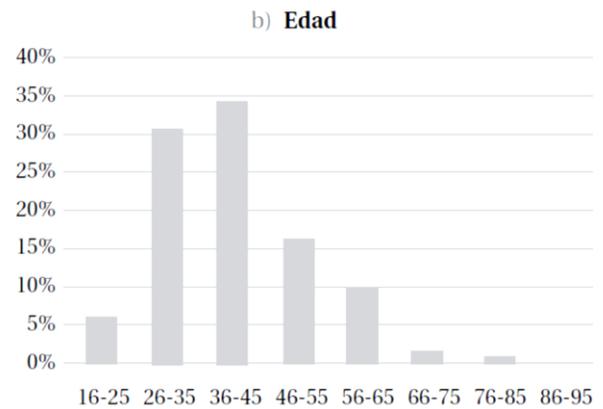
Basados en el programa para el cálculo de muestras llamado Decision Analyst stats™ 2.0, se consideró un valor de $p = 50\%$, para obtener la muestra más grande con una confiabilidad de 95% y un error de 5%. Se aplicó una encuesta a 232 micro y pequeñas empresas.

Para recolectar los cuestionarios se realizó un muestreo por conveniencia en el que se capacitó a 182 alumnos para que aplicaran el instrumento y luego capturaran los resultados en una plataforma por Internet. El director de la empresa participante no capturó los datos obtenidos directamente en Internet, con el fin de evitar un sesgo a favor de empresas que tuvieran acceso a la red. La información se recabó del 31 de marzo al 26 de abril de 2016.

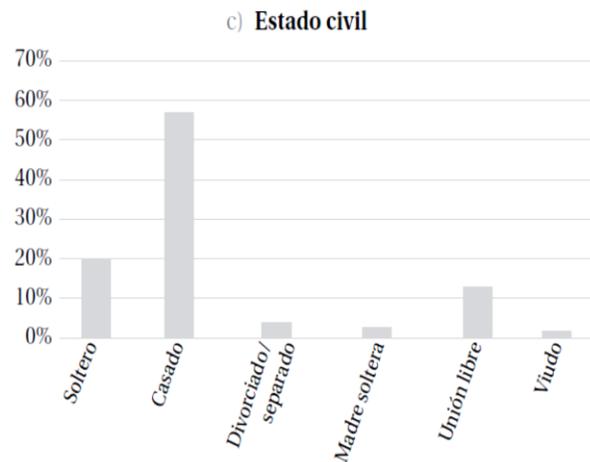
Para mostrar el perfil de los directores entrevistados, en la gráfica 33.1 se muestran las características sociodemográficas de los participantes de los municipios.



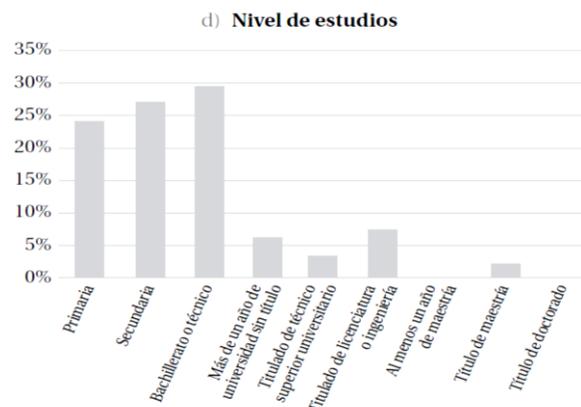
Grafica 1 Perfil de los entrevistados
Fuente: Propia, 2016.



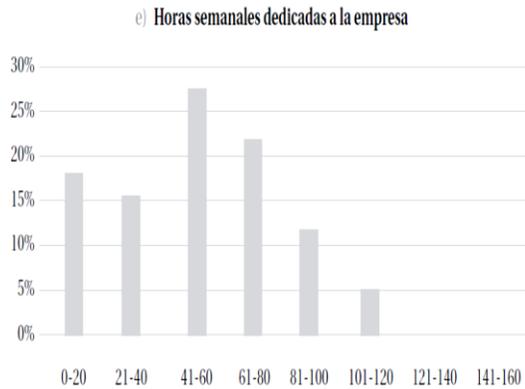
Grafica 2 Perfil de los entrevistados
Fuente: Propia, 2016



Grafica 3 Perfil de los entrevistados
Fuente: Propia, 2016



Grafica 4 Perfil de los entrevistados
Fuente: Propia, 2016



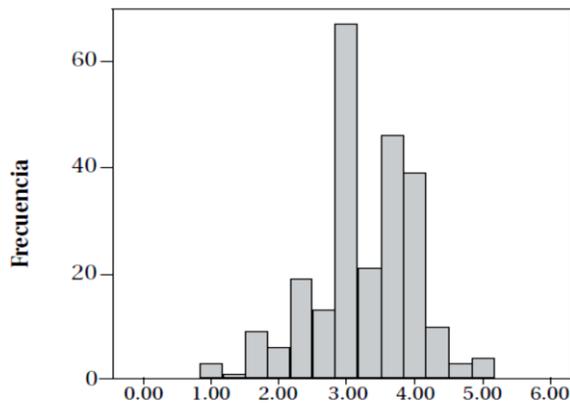
Grafica 5 Perfil de los entrevistados
Fuente: Propia, 2016.

Métodos Teóricos

Al tomar la muestra se buscó incluir participantes de la mayoría de los sectores económicos que existen en Chapulco, Tepanco y Vicente Guerrero.

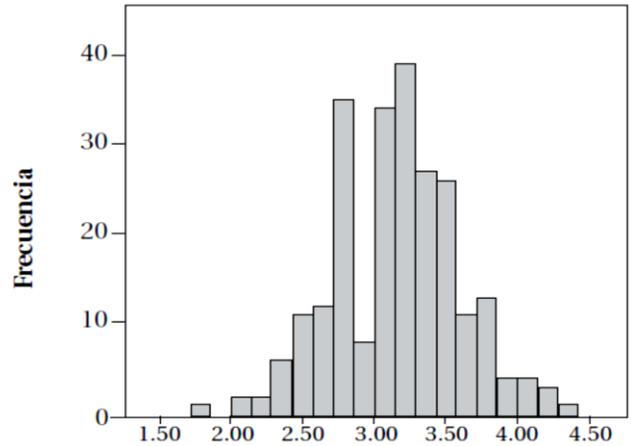
Cálculo de la confiabilidad en la muestra total

Estadística descriptiva



Media = 3.25
Desviación estándar = 0.751
N = 241

Grafica 6 Percepción productividad
Fuente: Propia, 2016.



Media = 3.13
Desviación estándar = 0.428
N = 239

Grafica 7 Estrés percibido
Fuente: Propia, 2016

Alfa de Cronbach

a) Resumen de procesamiento de casos			
		Número	%
Casos	Válido	232	91.7
	Excluido*	21	8.3
	Total	253	100.0

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

Tabla 1 Alfa de Cronbach
Fuente: Propia, 2016.

b) Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
0.614	0.578	17

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad
Fuente: Propia, 2016.

c) Prueba de T cuadrado de Hotelling				
T cuadrado de Hotelling	F	gl ₁	gl ₂	Slg.
530.281	30.990	16	216	0.000

Tabla 3 Prueba de T cuadrado de Hotelling
Fuente: Propia, 2016.

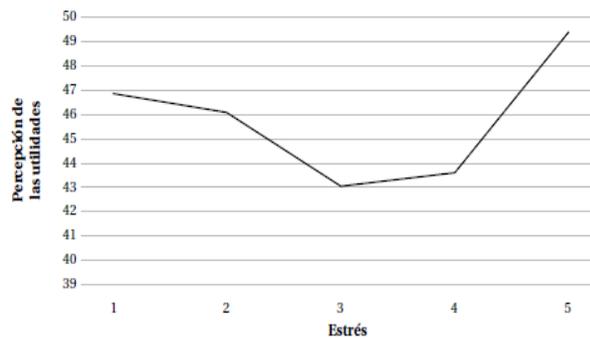
Correlaciones entre las variables

		Percepción productividad	Estrés percibido
Percepción productividad	Correlación de Pearson	1	0.023
	Stg. (bilateral)		0.732
	N	241	232
Estrés percibido	Correlación de Pearson	0.023	1
	Stg. (bilateral)	0.732	
	N	232	239

Tabla 4 Correlación de Variables

Fuente: Propia, 2016

Gráfica 33.4 Percepción utilidad versus estrés



Gráfica 8 Percepcion de utilidad versus estrés

Fuente: Propia, 2016.

En la gráfica 33.4, en el eje de las x se encuentra la variable estrés y en el de las y tenemos la percepción de las utilidades, por tanto se observa que los municipios no conservan la tendencia nacional de a menor utilidad existe mayor estrés.

Definición conceptual y operacional de las variables

Variable	Definición conceptual
Estrés	Es un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. Siempre hay en el cuerpo cierto nivel de estrés (Sauter et al., 2001).
Productividad	Este índice, compara el <i>output</i> y el uso de <i>inputs</i> de cada una de las empresas en el momento t con los de la media para todo el periodo de las empresas del mismo sector y grupo de tamaño (Mánez, Rincón, Rochina & Sanchis, 2005). Para nuestro estudio tomamos la percepción del directivo en los últimos 3 años.
Micro y pequeñas empresas	Según la Comisión Europea (2006) una empresa es "una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica" (p. 12). En nuestro estudio la empresa es cualquier organización o negocio donde exista por lo menos una persona que trabaje para el director y que no exceda de 50 personas.
Directivos	Dada la gran variedad de estructuras de las mype, es necesario homologar el criterio de lo que es un director. Para efectos de nuestro estudio lo definimos como la persona que toma la mayor parte de las decisiones en la empresa.

Tabla 5 Definición conceptual y operacional de las variables

Resultados

En la tabla 33.3 se presentan los resultados agrupados por sectores económicos de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (ciiu Rev. 4), emitidas por la Organización de las Naciones Unidas (2005) que guardan concordancia con la clasificación que emplea el Inegi en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Se agruparon los datos de las variables económicas y de percepción del estrés.

Tabla 32.3 Resultados generales*

	Unidades registradas en Inegh	Encuestadas	Percepción de las ventas en los últimos 3 años	Percepción de las utilidades en los últimos 3 años	Percepción del número de trabajadores en los últimos 3 años	Productividad de la empresa medida en el número de trabajadores	Promedio de personas que laboran	Percepción del estrés
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	-	2	3.50	4.00	3.50	j) 64000-127999	3 3.43
B	Explotación de minas y canteras	-	5	4.60	4.40	2.40	f) 4000-7999	2 3.11
C	Industrias manufactureras	377	41	3.54	3.35	3.35	e) 2000-3999	35 3.22
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	3	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 0.00
E	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	83	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 0.00
F	Construcción	3	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 0.00
G	Comercio al mayorero y al menudeo; reparación de vehículos y motocicletas	1602	144	3.30	3.19	3.14	e) 2000-3999	4 3.08
H	Transporte y almacenamiento	17	1	4.00	4.00	4.00	h) 16000-31999	30 3.43
I	Actividades de alojamiento y servicio de comidas	328	11	4.30	4.10	3.60	g) 8000-15999	7 3.08
J	Información y comunicaciones	6	3	4.00	4.33	4.00	e) 2000-3999	5 2.60
K	Actividades financieras y de seguros	29	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 0.00
L	Actividades inmobiliarias	25	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 0.00
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas	42	5	3.60	3.40	3.20	f) 4000-7999	6 2.40
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	33	1	4.00	4.00	1.00	a) 0-249	1 3.14
P	Enseñanza	69	2	4.00	3.50	3.00	a) 0-249	5 2.89
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	104	5	3.40	3.80	3.20	f) 4000-7999	4 2.91
R	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	39	2	4.50	4.50	4.00	d) 1000-1999	1 2.79
S	Otras actividades de servicios	468	4	2.33	3.50	3.00	f) 4000-7999	2 2.30
T	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	-	2	4.50	4.00	4.00	f) 4000-7999	5 2.61
	Total	3228	228	3.48	3.38	3.26	f) 4000-7999	11 3.09

*Los resultados se deben tomar con cautela, ya que la significancia de los datos por el número de unidades económicas es baja. Se recomienda sólo tomar los resultados generales para un futuro análisis.

Tabla 6. Definición conceptual y operacional de las variables

Fuente: Propia, 2016.

En resumen, el municipio tiene una percepción general de estrés de 3.09 (la escala va del 1 al 5, donde 1 significa sin estrés y 5 con estrés muy elevado). Se observa que el sector donde se muestra la mayor percepción en aumento de ventas es el de explotación de minas y canteras con 4.6. El sector que tiene la menor percepción en disminución de ventas es el de otras actividades de servicios con 2.33.

Por otro lado, se observa que la percepción del estrés es mayor en las actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca y transporte y almacenamiento con 3.43 y hay una menor percepción en otras actividades de servicios con 2.30. Por lo anterior, se puede afirmar que en este municipio el resultado de la hipótesis es *H1: A mayor estrés percibido por los directivos de las micro y pequeñas empresas, menor productividad en la organización.*

Aunque la percepción del estrés está ligeramente por arriba de la media de la escala con 3.09, se percibe que aumentaron las ventas, las utilidades y el número de empleados.

Conclusiones

Se puede establecer una relación entre el estrés y la productividad de las micro y pequeñas empresas, ya que ello tiene repercusiones en las cifras de ventas. Si éstas aumentan o disminuyen es un buen referente para identificar la situación económica del país.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (De Soto, 2001), una elevada productividad puede mejorar la calidad de vida y evitar pérdidas en la competitividad de costos. Actualmente, se entiende que una economía es más competitiva cuando el ambiente y funcionamiento de las empresas conduce al crecimiento sostenido de la productividad y del ingreso per cápita en un contexto de integración en la economía mundial (De Soto, 2001).

Los resultados del estudio muestran una relación entre el estrés y los niveles de productividad, de tal suerte que el siguiente paso es proponer a los empresarios alternativas de solución para disminuir la repercusión en su estado emocional, es decir, brindar un cúmulo de herramientas a los micro y pequeños empresarios, que van desde la administración de su empresa, la mejora de sus procesos, la mejora de sus productos, la identificación de fuentes de financiamiento entre algunas otras estrategias que permitan que sus empresas sobrevivan ante la competencia, las recesiones y las crisis económicas del país.

La competitividad y productividad de las microempresas, sobre todo de las de tipo tradicional, están siendo amenazadas por la incorporación de modernos conceptos de negocio, que evidencian:

1. Limitada profesionalización
2. Crecimiento desordenado
3. Rezago tecnológico
4. Altos consumos de energía
5. Imagen comercial descuidada e insalubre
6. Administración informal (“de cajón”)
7. Limitados accesos al financiamiento

Referencias

- Aspinall, Y. (2011). Competitive intelligence in the biopharmaceutical industry: The key elements. *Business Information Review*, 28(2), 101-104. doi:10.1177/0266382111411070
- Bain, D. (1985). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa* (No. HD56. B34 1992). J. M. R. y Rodríguez (Ed.). Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Chiwere, E. R. T. & Dick, A. L. (2008). Information Needs and Information Seeking Patterns of Small, Medium and Micro Enterprises in Namibia. *Information Development*, 24(1), 24-36. doi:10.1177/0266666907087694
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de pyme. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.* Recuperado de http://www.idepa.es/sites/web/idepaweb/Repositorios/galeria_descargas_idepa/nuevdefinicion_pyme.pdf
- De Soto, H. (2001). *Competitividad: El motor del crecimiento. Progreso económico y social en América Latina.* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- García, R. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.* España: Editorial Club Universitario.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5a. ed.). (J. Mares, Ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2011). *Panorama sociodemográfico de San Martín Texmelucan.Puebla.* México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2015). *División municipal. Puebla.* México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/queret/territorio/div_municipal.aspx?tema=me&e=22
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2016). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas.*
- López, M., Claver, E. & Molina, J. (2011). Environmental Perception, Management, and Competitive Opportunity in Spanish Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(4), 480-500. doi:10.1177/1938965511420694
- México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/Cuantificar.aspx>
- Katongole, C., Ahebwa, W. M. & Kawere, R. (2014). Enterprise success and entrepreneur’s personality traits: An analysis of micro and small-scale women-owned enterprises in Uganda’s tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 13(3), 166-177. doi:10.1177/1467358414524979
- Mackie, K. S., Holahan, C. K. & Gottlieb, N. H. (2001). Employee Involvement Management Practices, Work Stress, and Depression in Employees of a Human Services Residential Care Facility. *Human Relations*, 54(8), 1065-1092. doi:10.1177/0018726701548004

Máñez, J., Rincón, A., Rochina, M. & Sanchis, J. (2005). Productividad e i+d. Un análisis no paramétrico. *Revista de Economía Aplicada* Jo, XIII(39), 47-86.

Mayson, S. (2011). A Review Essay of Ethics in Small and Medium Sized Enterprises: A Global Commentary, edited by Laura J. Spence and Mollie Painter-Morland (Dordrecht, Netherlands: Springer, 2010). *Business & Society*, 50(4),696-702. doi:10.1177/0007650311419451

Naciones Unidas. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. (2005). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas*. Recuperado de http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev3_1s.pdf

Navarro, L. (2006). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias*. España: El acoso moral desde la óptica social. Recuperado de <http://acosomoral.org/pdf/sevilla06/0303.pdf>

Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. & Levi, L. (2001). *Factores psicosociales y de organización*. Madrid: Ministerio de empleo y seguridad social. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tom02/35.pdf>

Swaminathan, P. S. & Rajkumar, S. (2013). Stress Levels in Organizations and their Impact on Employees' Behaviour. *BVIMR Management Edge*, 6(1), 79-88. doi:10.1177/0258042X1003500104