



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“AFRONTAMIENTO: PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO  
PSICOMÉTRICO, UN ESTUDIO EXPLORATORIO REALIZADO CON EL  
MÉTODO DEL ESCALAMIENTO MULTIDIMENSIONAL”

## TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

PRESENTAN:  
CERDA ORTIZ DAVID  
GUEVARA CARREÓN ERIKA

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO  
REVISOR: JUANA PATLÁN PÉREZ

‘PROYECTO DGAPA-PAPIIT IN302012’

México, D.F.

Abril, 2014





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## *Agradecimientos de David.*

*Agradezco a mi director de Tesis Felipe Uribe por su apoyo durante todo éste proceso, así como a mis sinodales por sus constructivas observaciones. De igual forma quiero agradecer Al proyecto PAPIIT IN302012, por el apoyo brindado durante la presente investigación y por la oportunidad de colaborar, aportar y contribuir en éste proyecto.*

*Quisiera agradecer a mis abuelos, María Aurora y Benjamín por todo su, apoyo, cariño y paciencia durante toda mi vida y hasta éste momento, ustedes son el motor que me impulsa a seguir adelante. Son la medula espinal de todos mis logros y metas alcanzadas, gracias por ser un ejemplo mis queridos abuelos y padres.*

*A Abril Rodríguez por ser parte fundamental en mi vida, apoyándome de manera incondicional a cada paso, muchas gracias todos estos años. También tú has sido, aquello que me da fuerza y motiva a seguir siempre hacia adelante, siempre con cariño me haz encaminado en la dirección correcta en más de una ocasión y por ello, entre muchas más cosas, eres uno de los pilares en mi vida. Gracias al destino por ponerte en mi camino.*

*A mis amigos de toda la vida, Edgar Tista, Josue Vanegas y Anibal Martínez que estuvieron en cada instante desde el comienzo de mi carrera y mucho antes de ello, gracias por su apoyo y amistad. Sé que contaré con ustedes hoy y siempre.*

*Quiero Agradecer a mi amiga y colega Erika Guevara quién es también mi compañera de tesis, trabajar contigo fue una experiencia padrísima, hemos pasado en éste proyecto muchas buenas experiencias, no puedo más que decir: ¡muchas gracias!.*

*Gracias a mi familia, especialmente a Aurora, Joel, Fidela y Andrea que siempre me han ayudado a crecer y me han dado lo mejor de sí. Ustedes son un ejemplo de vida y me siento afortunado de tenerlos en mi vida, agradezco mucho sus consejos y enseñanzas en mi camino.*

### *Agradecimientos de Erika:*

*Le agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este día, por guiarme a lo largo de mi vida, brindarme luz en mi camino y haberme dado la fortaleza para seguir adelante. Le doy gracias a mis padres Miguel Ángel y Ma. Guadalupe por el amor que me han brindado, por su apoyo, comprensión y por los valores que me han inculcado.*

*A mis hermanos Miguel y Ernesto que siempre me apoyaron y me brindaron su cariño, a mí cuñada Araceli que es como una hermana para mí y a mi familia en general mis abuelas, tíos y primos, por la unidad y el afecto que me brindan, ellos representan un gran soporte en la realización de mis proyectos.*

*Les agradezco a los profesores que me brindaron su apoyo, enseñanzas, dedicación y tiempo para la realización de la tesis.*

*A nuestro asesor de tesis Dr. Felipe Uribe Prado por su apoyo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia y motivación ha contribuido de manera importante en la elaboración de la tesis, al igual que a DGAPA por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestra tesis profesional en el programa de proyectos de investigación e innovación tecnológica, PAPIIT IN302012.*

*A David por haber sido un excelente compañero de tesis y amigo, por haberme tenido la paciencia necesaria, por motivarme a seguir adelante en los momentos de abatimiento, por su gran sentido del humor el cual hizo ameno el desarrollo de la tesis, por sus sabios consejos, compañía y apoyo.*

*A mis amigos por todos los momentos que pasamos a lo largo de la carrera. A Sarai porque ella fue parte inicial e importante en el proyecto de la tesis y por su gran apoyo. A Dinorah, Nayeli y Yazmín por todos los años de amistad que nos hemos brindado, por los momentos de alegría, locura y llanto que han sido parte importante en nuestras vidas, por su apoyo y comprensión.*

# CONTENIDO

Resumen .....	6
Introducción .....	7
CAPITULO 1 SALUD .....	10
1. Modelos de Salud .....	12
1.1.1 Modelo Salutogénico.....	12
1.1.2 Modelo Biopsicosocial.....	14
1.1.3 Modelo de Salud Positiva.....	14
1.1.4 Modelo Holista de Salud .....	15
1.1.5 Modelo de Elección Personal.....	17
1.1.6 Modelo de Salud como Bienestar.....	17
1.1.7 El modelo de Salud como Madurez.....	18
1.1.8 Modelo de Salud como Inteligencia emocional.....	19
1.1.9 La Salud como Resiliencia .....	20
1.2 Salud Ocupacional.....	21
1.3 Factores Psicosociales.....	29
CAPITULO 2. ESTRÉS.....	37
2.1 Modelos del Estrés.....	41
2.1.2 Modelo de desastre.....	47
2.1.3 Modelo transaccional o cognitivo-relacional .....	48
2.1.4 Modelo explicativo del estrés .....	50
2.1.5 Modelo ocupacional .....	52
2.1.6 Modelo integral del estrés y del trabajo .....	53
2.1.7 Modelo Demanda, control y apoyo social.....	55
2.1.8 Modelo desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI).....	57
2.1.9 Personalidad Tipo A.....	59
2.1.10 Personalidad Tipo B.....	60
CAPÍTULO 3. AFRONTAMIENTO .....	67
3.1 Estrategias de Afrontamiento .....	71
3.2 Modelos de Afrontamiento .....	79

3.2.1 Modelo Bidimensional de Estrategias Intrapsíquicas.....	79
3.2.2 Modelo Multifactorial de Control .....	81
3.2.3 Modelo Tripartita del Afrontamiento.....	82
3.2.4 Modelo de ‘Evaluación de las Estrategias de Afrontamiento: Un Enfoque Basado en Teoría’ .....	82
3.2.5 Modelo: Afrontamiento Religioso.....	83
3.2.6 Sistema de Variables en el sistema Estrés y Emoción .....	84
4. MÉTODO .....	88
4.1 Justificación y planteamiento del problema .....	89
4.2 Planteamiento del Problema .....	90
4.3 Objetivo General .....	90
4.4 Objetivos Específicos .....	91
4.6 Sujetos y Muestra .....	91
4.7 Tipo de estudio .....	92
4.8 Procedimiento .....	92
4.9 Tratamiento Estadístico.....	94
4.10 Definición Conceptual de Variables.....	94
4.11 Definición Operacional .....	95
4.12.1 Escalamiento Multidimensional. ....	96
4.12.2 Objetivo del Escalamiento.....	97
5. RESULTADOS.....	99
5.1 Primera Etapa de Resultados:.....	100
5.2 Condensado: Estrategias de Afrontamiento Contextualizadas .....	105
5.3 Segunda Etapa de Resultados:.....	107
Figura 14. Factores Resultantes .....	112
5.4 Propuesta de afrontamiento: ‘Banco de reactivos’.....	114
5.5 Discusión .....	129
5.6 Conclusiones .....	134
5.7 Sugerencias y Limitaciones.....	138
Referencias.....	140
ANEXOS.....	149

## RESUMEN

El término 'afrentamiento' refiere a la cualidad de respuesta en el sujeto en términos de estrés, en donde a través de diversas estrategias se hace frente a los estresores de la vida cotidiana a través de diferentes recursos propios del individuo. La manera y el uso de estas estrategias pueden o no ser suficiente para cumplir las exigencias de los estresores en el ambiente, el impacto en la salud de los trabajadores y el bienestar en su calidad de vida. Como parte de ésta investigación, se contó con la participación de 100 sujetos, conformado por 29 hombres y 71 mujeres con edades entre los 17 y 44 años seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, a quienes se aplicó un cuestionario para determinar la relación entre los factores resultantes propuestos (12 al final del proceso). Los factores obtenidos fueron clasificados en tres dimensiones tomando en cuenta la proximidad que presentan mediante el análisis. Finalmente concluimos que el escalamiento multidimensional fue funcional para crear los factores de medición. Así mismo, como contribución incluimos un cuestionario como propuesta para favorecer la posterior réplica del estudio y proponemos continuar el trabajo realizado y encaminarlo hacia diferentes constructos de validez y confiabilidad. La realización de nuestra propuesta metodológica nos aportará una base para la evaluación diagnóstica en personas laboralmente activas que sufren de los efectos negativos del estrés y que cuentan con estrategias ineficientes de afrontamiento.

**Palabras Clave: Estrés, Estilos de Afrontamiento, Estrategias de afrontamiento, Escalamiento multidimensional.**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad por condiciones específicas de nuestro contexto socio-histórico nos encontramos con un entorno cada vez más estresante, demandante y competitivo, y debido a diversos factores de tipo endógeno-exógeno nos vemos en la necesidad de responder a las exigencias del entorno de alguna manera, ésta situación genera estrés en las personas y desafortunadamente somos incapaces de escapar de tal requerimiento; esto es debido a que comúnmente las personas pasan por situaciones de tipo estresante y siempre expresan una respuesta, una forma de sobrellevar esa sensación que por un lado puede motivarnos a realizar nuestras actividades de manera óptima, pero que bajo un mal manejo tiene implicaciones directas en la salud y la calidad de vida. Estas formas de oposición ante los efectos del estrés es lo que conocemos como afrontamiento (coping en inglés), van desde comportamientos directos para mitigar el estrés hasta estrategias complejas cuyo fin es el bienestar mental y en consecuencia una mejor salud física. Hablando en términos de prácticas laboralmente saludables será necesario según sea el caso de recurrir a un cambio organizacional que permita a través de una correcta detección de prácticas poco saludables las cuales por medio de un cambio dirigido hacia las personas en las organizaciones se convengan del cambio conductual en los grupos involucrados para ingresar al proceso de transformación que guie a través del aprendizaje un óptimo estado deseado de salud en la organización.

El presente trabajo aborda la concepción de diversos modelos y factores involucrados que intentan dar una explicación sobre el tema para identificar estrategias y componentes tanto eficaces como aquellos considerados 'poco funcionales' en la conducta, y que en un futuro ayudarán para predecir y diferenciar los estilos de afrontamiento eficaces de los ineficaces, sus mecanismos, dimensiones, y componentes de manera más precisa; como consecuencia se busca un impacto positivo en los trabajadores, su estabilidad emocional y salud mental.

Un enfoque diferente para abordar el fenómeno del estrés es el que aborda Lazarus y Folkman (1984) al determinar que los recursos con los que las personas adquieren tanto grupal como culturalmente para hacer frente a su medio es lo que precede al estrés que las personas experimentan, por lo que siendo este último el resultado del primero, podríamos desarrollar e identificar las cualidades que sirvan como amortiguador ante los inevitables efectos colaterales del estrés.

El enfoque en términos de estrés se ha abordado como: respuesta, estímulo y estímulo-respuesta, como una visión o manera de interpretar la problemática, en el presente estudio se identifican también conductas de afrontamiento, en cuyo caso algunas de ellas llevan a estrategias de afrontamiento, siendo así utilizadas ante una problemática o el malestar concreto y que en conjunto con la personalidad, ambiente, demandas y recursos lleva a un estilo de afrontamiento específico, el cual fue aprendido multifactorialmente por escenarios de interacción grupal-cultural (ambiente). Es importante mencionar que de manera general las personas poseen en mayor o menor grado el desarrollo de algunas de estas estrategias, y en la medida en que éstas son o no efectivas en diferentes escenarios de interacción, resultará el éxito o fracaso para enfrentar apropiadamente a los estresores del ambiente.

En el capítulo uno abordamos el tema de salud, y los diferentes acercamientos que intentan explicar el funcionamiento del mismo. Resulta fundamental hacer una revisión exhaustiva a las situaciones concretas de los contextos laborales en nuestro país, ya que las condiciones pueden favorecer o reducir la aparición de enfermedades relacionadas con la salud ocupacional, y un factor que puede amortiguar dicho impacto negativo puede encontrarse en el cómo afrontamos el estrés.

En el capítulo dos abordamos diferentes enfoques relativos al estrés, visto de manera sistemática como una respuesta, estímulo y estímulo-respuesta, por medio de diferentes enfoques y modelos. Abordamos también el estrés en el trabajo y las personalidades que recaen en un estrés negativo, impaciente y con plazos muy marcados que afectan a su salud (Personalidad Tipo 'A' y otra por el contrario y de manera opuesta la personalidad 'Tipo B' que tiene un impacto positivo en la salud y que

conserva cualidades de paciencia y serenidad aun cuando no tenga todo en tiempos y formas rígidas y exigentes, ambas pueden ser posibilidades en un estilo de dirección de la población laboralmente activa. Adicionalmente tratamos de mencionar estadísticas sobre lo que sucede actualmente en términos de estrés.

En el capítulo tres, abordamos las estrategias y estilos de afrontamiento más importantes y actuales, de los cuales escalonadamente mencionamos las dimensiones de conducta, estrategias y estilos en términos de 'coping' o afrontamiento. Además de abordar algunos de los modelos teóricos que explican el funcionamiento del fenómeno de 'afrontamiento'.

La creación de un instrumento y generado desde nuestra población mexicana puede abrir una posibilidad de evaluación, con implicaciones como el identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir o reforzar las estrategias adecuadas acorde a la posición o rol desempeñado en la empresa, servirá de base para determinar e incluir en los procesos de selección una herramienta para aquellos puestos en donde demande trabajar prácticamente todo momento bajo presión, posibilidad con la que hasta el momento no contamos y servirá para futuras generaciones en tanto se retome la investigación y el tema encaminado a prácticas laborales saludables.

# *Capítulo 1*

## *Salud*

## **CAPITULO 1**

### **SALUD**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), podríamos definir la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades; además de “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales”, de esta manera trasciende la concepción individual para convertirse en un derecho social y se reconoce así como un derecho fundamental. (Anónimo, 2006). Complementa Kaplan (1972) al analizar la definición, y refiere que “salud” no constituye claramente un estado real o “actual” sino más bien a un estado virtual, con una visión o aspiración del ser humano a un estado de perfección hacia un futuro, dicha reflexión reconoce que la salud es un estado a seguir y en constante cambio, más que un estático e idealizado concepto sobre bienestar.

La salud ha sido definida también como “la capacidad del individuo de adaptación al medio y de funcionar en las mejores condiciones en ese medio” o como “un equilibrio dinámico, en el cual los individuos o grupos tienen capacidad óptima para afrontar las condiciones de la vida”. La principal delimitación de estas definiciones es la dificultad de medir el equilibrio, capacidad o manera de vivir. (Benavides, Ruiz y García, 2000). Entendemos entonces al término ‘Salud’ como un estado y al mismo tiempo un proceso dinámico cambiante y continuamente nos enfrentamos a variaciones en nuestro medio físico y psicológico. De manera complementaria y según Dubos (1975), la salud es el estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones de ese medio. Adicionalmente (Parra, 2003), asegura que la salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

Para Juárez (2011) la definición de salud al igual que los procedimientos para mantenerla o recuperarla tiene como fundamento que todas las personas poseen un grado de salud y que dicho concepto tiene numerosas formas en las personas en ciertos momentos de la vida, por lo que es variable, todos estos aspectos deberían dirigirse a un concepto único de la salud. Sin embargo aun así resulta difícil tener una definición concreta y única de la salud.

El antiguo concepto de salud negativa como “ausencia de enfermedad” se presentaba como un concepto único, sin embargo el concepto de enfermedad involucra tanto síndromes clínicos, desviaciones estructurales, funcionales o mixtas, mecanismos etiológicos y patogénicos y dificultades interpersonales, entendido el concepto de salud en términos de ‘ausencia de enfermedad’ y así un gran repertorio de conceptos múltiples, en donde no son lo mismo las dificultades interpersonales que las desviaciones estructurales. Es entonces en donde incrementa el grado de complejidad en la definición y el concepto se aleja de esa interpretación única. Juárez (2011).

Juárez (2011) hace mención los modelos salutogénico, Biopsicosocial, de salud positiva, holista, de elección personal, de salud como bienestar, salud como madurez, salud como inteligencia emocional y salud como resiliencia, que para él pueden complementar el concepto según el momento del proceso de salud y enfermedad:

## **1. Modelos de Salud**

### **1.1.1 Modelo Salutogénico**

Propuesto por Antonovsky el cual maneja conceptos tales como la personalidad resistente, dureza y resiliencia de manera interdisciplinaria. Este autor propone entender la salud como un continuo de salud-enfermedad, en donde se identifican dos polos: el bienestar (salud) y el malestar (enfermedad), según este autor no es posible que una

persona logre ninguno de los polos extremos en su totalidad, es decir, no puede llegar a la salud perfecta o a un estado completo de enfermedad.

Antonovsky considera que la salud no es un estado neutro y pasivo, sino más bien un proceso cambiante, de autorregulación activa y dinámica, la salud debe ser constantemente re-creada y al mismo tiempo la pérdida de salud es un proceso natural que se encuentra siempre, ya que el caos y el estrés son fenómenos percibidos emergentes de demandas internas y/o externas, que forman parte de las condiciones naturales de la vida.

Además este modelo también tiene una orientación social en relación a la disponibilidad de los recursos de afrontamiento y los estresores los cuales pueden afectar a comunidades enteras. Los conceptos fundamentales que desarrolla el autor son los Recursos Generales de Resistencia (RGRs) y el Sentido de Coherencia (SOC), donde los RGRs refiere a factores biológicos, materiales y psicosociales que hacen más fácil a las personas percibir su vida coherente, estructurada y comprensibles como por ejemplo: el dinero, el conocimiento, la experiencia, la autoestima, los hábitos saludables, el compromiso, el apoyo social, las tradiciones etc. Estos recursos ayudan a las personas a construir una experiencia con más sentido a la vida, sin embargo es necesario utilizarlos no solo poseerlos. A la posesión de éstos Antonovsky llamó Sentido de Coherencia (SOC, por sus siglas en inglés, 'Sense of coherence'), siendo este concepto la clave de su teoría. Según el autor el SOC está compuesto por tres componentes clave: la comprensibilidad, el cual es un componente cognitivo; la manejabilidad como componente de comportamiento; y la significatividad como componente motivacional. Es decir, por una parte está la capacidad del sujeto de comprender como está organizada su vida y cuál es su papel en el mundo, por otro lado tener la capacidad de manejarla y, finalmente sentir que tiene sentido la vida y poseer metas que se deseen alcanzar. (Rivera, F., Ramos, P., Morena, C., Hernán, M., 2011).

La importancia del modelo recae en que visualiza la salud como un proceso cambiante y relacionado con diferentes factores que abarcan desde lo biológico, hasta

lo social y cultural como una variante que influye en una dinámica que por definición no es estable ni estática. El modelo provee a modo interno en el sujeto la posibilidad de agregar los elementos de coherencia, que son de tipo cognitivo y de comportamiento y motivacional como variables a observar en el proceso de salud.

### **1.1.2 Modelo Biopsicosocial**

Este modelo es propuesto por Engel (1977), quien se basa en una teoría general de sistemas en donde expone la multiplicidad de causas de la salud. El modelo es una propuesta integradora, comprehensiva y sistémica con niveles biológicos, psicológicos y sociales del individuo. Propone que estos sistemas interactúan intercambiando información, energía y otras sustancias.

El modelo proporciona una gran flexibilidad en la aproximación a la salud, si bien éste puede carecer de una estructura consolidada de factores o dimensiones, no obstante es esto mismo lo que le da al modelo la libertad de explorar múltiples causas presentes en los problemas de salud, se considera una aproximación holística e integradora al mismo tiempo con una visión multifactorial. La importancia del modelo recae en la posibilidad de abrir la problemática en términos de salud a múltiples variables de carácter bio-psico-social que pueden influir en la salud de las personas, y aunque justifican un escenario con diversas interacciones entre las variables y la posibilidad de obtener numerosos resultados, es cierto que existe dificultad para medir dicha interacción al ser un proceso complejo y multifactorial, sin embargo no brinda los elementos suficientes para plantear un modelo explicativo y de control en pro de la salud.

### **1.1.3 Modelo de Salud Positiva**

Este modelo ha sido abordado desde diferentes disciplinas, tal como la sociología de la salud, en donde el concepto de salud se entiende como un estado óptimo de

capacidades. También se identifica y asocia con bienestar social, incorporando la noción de calidad de vida al modelo. Algunos de los defensores de este modelo de la psicología positiva son Peterson y Seligman (2006) en Lupano y Castro (2010), quienes apoyan desde una tradición humanista, pero con énfasis en la perspectiva positiva, contrario a los modelos que abordan la problemática como la presencia-ausencia de enfermedad.

En este modelo Seligman propone las dimensiones de bienestar, contención y satisfacción en relación al pasado; de fluidez y felicidad en el presente y la esperanza y el optimismo en cuanto al futuro. También un aspecto importante consiste en el concepto de Flow (fluir), el cual hace referencia a la relación entre las demandas del medio y las habilidades personales para dicha interacción como un solo flujo. En el presente modelo se plantea que algunas capacidades pueden ser innatas y que, en interacción con el medio se favorecen o no las mismas. Las intervenciones que se realizan no se hacen desde el modelo médico de salud-enfermedad, ya que para los autores eliminar lo “negativo” no siempre trae como consecuencia un cambio positivo; en cambio sí se provee de optimismo, coraje, insight, honestidad y perseverancia, se forma una habilidad en las personas para operar como barrera frente a estresores y dificultades futuras, es decir, bajo ésta perspectiva está encaminada hacia la mejora de los rasgos positivos y el incremento de fortalezas humanas como ayuda hacia una vida plena. (Lupano y Castro, 2010).

Dicho modelo aborda las problemáticas de manera positiva, contraria a los diversos modelos de salud-enfermedad y nos provee de una visión en donde se trabaja solamente las cualidades y capacidades humanas para desarrollar un mejor estado de salud. Da la posibilidad de mediar el resultado con la interacción del medio ambiente y reconoce su efecto en la salud de las personas.

#### **1.1.4 Modelo Holista de Salud**

En este modelo la salud y la enfermedad no son términos exclusivamente biológicos

o psicológicos, sino una totalidad de la persona y el entorno Nordenfelt, (2006) en Juárez (2011).

William James con su creación del “Mind-Cure Movement” (1894- 1898) enfatiza el poder curativo de las emociones positivas y la fe, y da inicio al surgimiento de la medicina mente-cuerpo, las terapias alternativas y complementarias pues estas se basan al igual que dicho movimiento en la importancia de los estados emocionales y mentales, en la enfermedad y la curación Duclow, (2002) en Rodríguez, (2008).

La medicina mente-cuerpo refiere a la salud como mucho más que solo la ausencia de enfermedad, sino un estado de bienestar general (social, físico, mental). En este modelo las personas tienen la oportunidad de aprender y practicar herramientas tanto emocionales, como de comportamiento las cuales les ayudan a un mejor afrontamiento de las enfermedades y los problemas de la vida además de fomentar una práctica responsable del cuidado de salud. En su intervención desde la medicina alternativa y complementaria el modelo holista se apoya en la medicina multidisciplinaria con una orientación humanista. Otro de los aspectos que integran el modelo es la conciencia, uno de los fundamentos en los que se basa la medicina holista.

Una característica adicional identificada en la propuesta holista, es el concepto de ‘habilidad’ o ‘capacidad’, ya que cada persona saludable es la que tiene precisamente esa capacidad de hacer lo que necesita hacer, dentro de un determinado estado mental y corporal en condiciones normales. Este modelo involucra también las posibilidades externas que permiten actuar, las cuales se unen con las capacidades internas, así como el concepto de felicidad al cual se llega mediante la salud y la obtención de metas en la vida. (Rodríguez, 2008).

De dicha propuesta de corte humanista, podemos extraer como elementos positivos del presente modelo el hecho de reconocer a la salud de manera integral en lo social, físico y mental, además de identificar el papel que juega la conciencia y el hecho de que la felicidad debe ser la meta a seguir en la vida saludable. Esa misma visión de

integralidad es la que promueve una renovación en todos los elementos posibles en términos de salud, adquiriendo nuevas herramientas emocionales y de comportamiento que sirvan para mejorar el estado de salud actual.

### **1.1.5 Modelo de Elección Personal**

Este modelo es creado por Glasser (1998) el cual se basa en que las personas satisfacen una serie de necesidades como son la supervivencia, amor, pertenencia, poder, libertad y la diversión. Dicho modelo se orienta hacia la felicidad personal y el modo en que las elecciones personales hacen la diferencia entre si son o no impactadas por la influencia de otras personas. Explica que en cualquier circunstancia, siempre escogemos todo lo que hacemos, incluido el sentirnos mal.

Se centra además en la situación de la persona en un momento actual y propone la existencia de 'distancias' en el individuo para llegar a la satisfacción de las necesidades, pone un gran énfasis en la toma de decisiones de las personas. Glasser (1998). Parish y Van Dusen (2007) en Juárez (2011), apoyan la propuesta y lo consideran un modelo de salud mental viable, y con repercusiones en contextos organizacionales, utilizado en términos de liderazgo, con pacientes con cáncer y terapia física utilizando así los elementos de la propuesta.

### **1.1.6 Modelo de Salud como Bienestar**

El bienestar y la salud poseen una relación muy cercana, pues uno de los significados del término bienestar es el de salud. Kahn y Juster, (2002) en Juárez (2011). Duarte y Jiménez (2007) definen el bienestar como el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades de carácter fisiológico y psicológico de manera presente, y al contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida.

Por otro lado el bienestar también tiene una orientación a lo adaptativo y la salud puede consistir en una capacidad para el bienestar o una capacidad para cuidarse y valerse por sí mismo.

Todos los individuos intentan mejorar sus condiciones de vida satisfaciendo ciertas necesidades o alcanzando ciertas metas, mediante la realización de conductas 'inteligentes' cuya búsqueda es la adaptación al medio, esto les permite ver el bienestar como el resultado de las metas o la satisfacción de las necesidades. El alcance de dichas metas se ve limitado por los recursos psicológicos y ambientales del sujeto.

El bienestar psicológico está asociado con sentirse con suficiente control de nuestro ambiente interno (cogniciones, emociones, conductas y fisiología), así como del ambiente externo (interpersonal, material, social, económico etc.) lo que regula el estado de salud de las personas. Salas (2008).

Para Juárez (2011). El bienestar al poseer gran cantidad de propiedades, puede ser un potente factor que contribuye en la salud, o pertenecer a la salud misma.

### **1.1.7 El modelo de Salud como Madurez**

En el concepto de madurez están presentes dimensiones como la biológica, la emocional y la intelectual o también la psicológica, social y biológica. La madurez consiste en la confianza en el propio juicio, conducta estable y mantener la calma de manera cotidiana, estas son características que representan un equilibrio físico, de mente, fortaleza de carácter y autonomía. En ésta etapa se presenta una preocupación por otros, dejando atrás en mayor o menor medida el egocentrismo. En relación con la salud, la madurez tiene que ver con un aumento en los mecanismos mentales adaptativos tales como el altruismo, sublimación, supresión, humor y anticipación. De igual forma la madurez emocional se compone de manejo de estrés, manejo de la ira, relaciones saludables con la autoridad, integración, autocontrol, juicio, sexualidad, actitud hacia el aprendizaje, madurez intelectual, responsabilidad, enfocarse en sí

mismo, comunicación, seguridad emocional y equilibrio social . (Dean, 1964, 1966) en Juárez (2011).

También consiste en la forma de enfrentarse a las etapas de la vida y los cambios que se presentan en dichas etapas. Erikson (1950, 1958) en Izquierdo (2005) describe varias etapas y cambios relacionadas con la madurez, que refieren a aspectos que intervienen en el organismo de origen no genérico (epigenéticos), biopsicosociales o estadios psicosociales y proponen que en la evolución y transición no efectuada de manera satisfactoria y de manera escalonada entre una etapa y otra, causa una “crisis” y si no se resuelve de forma satisfactoria demanda energía y causa dificultades. Por tanto, toda persona sana debe resolver la crisis de forma adecuada, puesto que bajo el modelo presentado debe tener los recursos de madurez para resolver de manera efectiva las demandas y problemáticas en su entorno.

#### **1.1.8 Modelo de Salud como Inteligencia emocional.**

Mayer, Salovey (1997) en Fernández y Extremera (2005), refieren a la inteligencia emocional como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento.

La inteligencia emocional se puede entender como una habilidad de uso cognitivo y adaptativo de las emociones, el cual involucra rasgos estables de la personalidad, competencias socio-emocionales y aspectos motivacionales. En relación con el bienestar, la inteligencia emocional involucra la atención hacia las propias emociones y a la reducción de las emociones negativas y prolongación de las emociones positivas. La sabiduría emocional consiste en la disponibilidad del conocimiento emocional, su accesibilidad y la generación de emociones apropiadas y los recursos cognitivos necesarios para utilizar ese conocimiento en contexto.

De manera que la inteligencia emocional puede ser considerada como una parte de salud, o generador de salud, al ser la salud 'adaptación', el uso adecuado de los recursos y la sensación de bienestar emocional.

### **1.1.9 La Salud como Resiliencia**

La resiliencia puede ser entendida como la capacidad que permite a las personas obtener un cambio o salir enriquecidos ante una situación adversa. Por ejemplo ante un evento traumático o en extremo estresante, las personas deben tener propiedades de resiliencia emocional, refiriendo lo anterior en primera instancia a los mecanismos internos de afrontamiento, y un por otra parte al contexto de apoyo social, el ambiente, y demás recursos externos. (Florentino, 2008).

Según Florentino (2008) de acuerdo con lo anterior la resiliencia exige la presencia de un evento de alto riesgo o traumático para que pueda presentarse. En el proceso final de la resiliencia y ante las reacciones a la adversidad, se da la recuperación a un nivel de funcionamiento base o también se puede llegar al estado de no solamente recuperarse si no de obtener un estado superior al anterior y enriquecerse así al atravesar situaciones difíciles o traumáticos. Así la resiliencia refiere a la obtención de un resultado positivo en circunstancias de alto riesgo psicosocial.

En 1997 se creó el centro internacional del Información y Estudio de la Resiliencia (CIER) el cual tiene como objetivo el desarrollo y la promoción de los principios de resiliencia aplicados en el enfoque social y comunitario, estos enfocados en la investigación de las habilidades, capacidades, las respuestas exitosas, la adaptación positiva, el enfrentamiento efectivo, los procesos sociales y psíquicos, que constituyen el conjunto de recursos del individuo y/ o comunidad.

En muchos estudios se ha relacionado la manera sorprendente en que muchos niños maltratados o que viven en situaciones de alto riesgo, han tenido la capacidad de sobreponerse o mantener su salud y bienestar psicológico. Florentino (2008).

Rutter (1991) en Florentino (2008), sostiene que la resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida “sana” en un medio insano.

La resiliencia en la salud se ha conceptualizado como la capacidad de mantener una buena salud en medio de una gran adversidad, de tal manera que es considerado un período óptimo en los mecanismos adaptativos en las personas.

## **1.2 Salud Ocupacional**

El trabajo es una actividad esencial en la vida del hombre, no solamente en términos de satisfacción hacia las necesidades básicas sino debido a su por naturaleza y siendo un ente social se ve inmerso en un ambiente donde es fundamental, entre otras cosas un adecuado balance en su entorno de trabajo, en donde existen implicaciones positivas y negativas en la relación persona-trabajo que se podrían expresar o refieren al balance y bienestar del psiquismo y de la personalidad sin embargo pese que el trabajo pueda ser fuente de estabilidad y beneficios para la persona, puede ser también causante de degradación y enfermedades; pero éstas no solo provienen del trabajo como única fuente sino que son el resultado de la interacción de varios elementos que afectan el proceso de salud-enfermedad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Álvarez, (2006) se define como “el proceso vital humano no solo limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial” (p. 19).

La OIT y la OMS en Benavides, Ruiz y García (2000) definen a la salud ocupacional como:

“la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo y cada hombre a su trabajo” (p. 49).

Desde entonces se considera que todo ser humano tiene el derecho fundamental a la salud y que es el deber de toda la sociedad el que cada individuo logre ese bienestar. La salud debe ser considerada como un estado del individuo y de la sociedad que siempre puede ser posible de mejorar.

La Organización Internacional del Trabajo, (2003) menciona que desde entonces, se han presentado significativos cambios en el pensamiento conceptual y metodológico y se han desarrollado diversas concepciones que ponen en el mapa la importancia de la salud de los trabajadores para el desarrollo de los países. Por ejemplo, se amplía el concepto de salud ocupacional a salud de los trabajadores.

La salud ocupacional es entendida principalmente como la salud del trabajador en su ambiente de trabajo. El concepto de salud de los trabajadores es más amplio: no sólo vislumbra la salud ocupacional, sino también la salud del trabajador fuera de su ambiente laboral. Por ello considera, además de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, las patologías asociadas al trabajo y las derivadas de su vida fuera de su centro de trabajo, por lo que valdría la pena una revisión a la extensión del concepto de salud en los trabajadores (Gómez, 2007) .

De cualquier manera y retomando la definición de salud hecha por la OMS-OIT cabe precisar que un individuo, para considerarse realmente sano, es indispensable que no sólo tenga bienestar dentro del aspecto físico sino que sus demás áreas también lo estén, por ello es necesario un equilibrio de salud también en el aspecto mental y social. Mientras cualquiera de estas áreas del individuo esté alterada no podemos hablar de un estado completo de salud (Moreno, 2009). Lo anterior refiere a

la visión que incluye los múltiples aspectos del término salud y expresa la necesidad de ampliar las prácticas de las organizaciones a más rubros.

Según Pérez y Milano (Anónimo 2006), la salud laboral alude al estado o los sucesos de seguridad física, mental y social en el que están los trabajadores, en donde se prevén medidas de control enfocados a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgo de enfermedades o accidentes. Para alcanzar los objetivos de la salud ocupacional se utilizan áreas similares como son: la seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología o la medicina del trabajo todas estas aproximaciones aportan distintas respuestas.

Una de esas visiones, la 'salud ocupacional' busca un mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora, previniendo daños a la salud derivadas de las condiciones y exposiciones en el trabajo. Diferente al modelo biomédico, quien necesita evidencia de la problemática o síntomas para intervenir, evidentemente ambas visiones tienen sus limitaciones.

De acuerdo con el American National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) en Gómez (2007), el mencionado organismo norteamericano que realiza investigaciones sobre las condiciones de trabajo que pueden influir en el bienestar físico y mental de los trabajadores asegura que 'la psicología de la salud ocupacional tiene como objetivo la aplicación de la psicología en pro de la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores' (p. 108). Complementan Tetrick y Quick al decir que la psicología de la salud ocupacional (PSO), desde su naturaleza interdisciplinaria y transdisciplinaria, enfoca las intervenciones a partir de las perspectivas de la salud pública y la prevención primaria; así mismo, reconoce la importancia y complejidad de las diferentes direcciones de muchos de los problemas de salud, y establece que las intervenciones deben priorizar cambios en este sentido, en los individuos, grupos y organizaciones o sistemas. Tetrick y Quick plantean que la PSO debe desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados y sus familias (Tetrick y Quick, 2003 en Gómez, 2007).

Según Juárez (en Uribe, 2008) la relación persona-trabajo es una relación dinámica y mutuamente influenciada. Dicho de esta forma puede tener implicaciones positivas como productividad, desarrollo y salud; pero de igual manera puede verse influenciado hacia implicaciones negativas tales como pobre desempeño, enajenación enfermedad o incluso la muerte. Complementa Rodríguez, Roque y Molerio (2002) cuando mencionan que la salud ocupacional y el bienestar es un requisito para la productividad, constituye un factor muy importante en el aspecto socioeconómico y el desarrollo sostenible. Además debe ser llevada como un componente de la gestión de los recursos humanos de la organización para regular las acciones destinadas a promover y proteger la salud de las personas en una dinámica interacción entre el individuo y su trabajo.

Los autores Leavell y Clark, en Álvarez (2006) plantearon el concepto ecológico de la enfermedad, en donde sugieren que la salud y la enfermedad son la 'única manifestación del equilibrio orgánico sin límites definidos entre tres variables' y que el equilibrio o desequilibrio en su visión se presenta como 'salud' o 'presencia de la enfermedad':

- La presencia de un agente, aquellos elementos que con su ausencia o presencia causan enfermedad y que pueden ser biológicos, físicos, químicos o mecánicos.
- Un hospedero humano que alberga al agente en donde se establece la salud o la enfermedad y contempla variables como grupo, género, ocupación y similares que nos hacen ser estadísticamente más o menos susceptibles.
- Un medio ambiente propicio en lo biológico, físico o socioeconómico.

El medio ambiente según Álvarez (2006), es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida. Es importante mencionar que aunque el hombre cambie continuamente su actividad y modifica su ambiente con la misma frecuencia, el trabajo como actividad cotidiana, exige para su práctica un ambiente concreto, ubicadas en la actualidad en

diferentes entornos físicos, y que tienen por sí mismos diferentes factores de riesgo para producir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, sin importar la perspectiva o visión podemos aseverar que el daño será para el trabajador y empresa o actividad relacionada con su actividad.

En ese orden de ideas, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2005) el cálculo de las pérdidas correspondidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares estadounidenses). Por lo que transformar el sistema, o al menos modificar la visión del mismo y hacer énfasis a la prevención impactaría de manera positiva en la calidad de vida de los trabajadores y disminuiría el costo de las pérdidas para las empresas. Complementariamente es importante resaltar que en todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales (OIT, 2003). Las cifras mencionadas son un llamado de atención sobre el hecho de que a pesar de las diferentes políticas y medidas de seguridad social y salud que se han formulado e implementado a nivel mundial, no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de trabajo.

Según Moreno (2009) en México al año 2007, se registraron cerca de 450 mil accidentes en el ámbito laboral, lo cual significa que de cada 100 trabajadores, 2.5 sufrieron una lesión por incidentes de trabajo. En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) más del 40 por ciento de incapacidades se expiden por accidentes de trabajo y también representan el tercer motivo de atención en los servicios de urgencias, después de los que ocurren en vía pública y en el hogar. Otro factor que debemos considerar son las horas de jornada laboral y las horas extras excesivas, es decir más de 48 horas a la semana. Por ejemplo, no es igual laborar dentro del turno matutino que en el turno de la noche en que se presentan con mayor frecuencia los accidentes. De acuerdo a la OIT, de 600 millones de personas activas en el mundo, una de cada cinco trabaja un número 'excesivo' de horas. Los accidentes suelen

presentarse cuando el trabajador se encuentra fatigado y no puede tener la habilidad ni la concentración adecuada que le permita realizar su trabajo sin riesgo.

Por ello que la salud ocupacional debe considerar al hombre trabajador en varias perspectivas: sus contextos biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo; al igual que trabajar con áreas convergentes como lo son la medicina preventiva, la medicina de trabajo, higiene y salud industrial, para prevenir preservar, y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores y sus ocupaciones de manera integral e interdisciplinaria. En relación a ello Álvarez, (2006) nos dice las enfermedades ocupacionales las podemos encontrar en muchas formas y variantes clínicas, pero que éstas siempre tienen un agente causal de origen profesional u ocupacional.

Quizás en este punto sea necesario precisar la diferencia entre la Medicina del Trabajo y de Salud Ocupacional ya que aunque ambas posean elementos en común no son homónimas y dicha diferencia radica en los siguientes dos puntos: uno es el objeto de estudio y el otro es la práctica específica de cada una de ellas ya que para la medicina del Trabajo el objeto de estudio es la enfermedad y en ningún momento es el enfermo y en el caso de la Salud Ocupacional, lo que más interesa es la salud de la clase trabajadora considerada como un fenómeno colectivo. Tanto la Medicina del Trabajo como la Salud Ocupacional están estrechamente unidas en función del trabajo y sobre todo en el binomio Salud-Enfermedad. En ambas se encuentra un carácter multidisciplinario como sería la administración, seguridad e higiene, sociología, un carácter legal, la ingeniería industrial, etc. Para abordar de manera más integral la problemática en términos de salud propone Moreno (2009).

Artazcoz (2002) señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los dos cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares con horas de trabajo

impredecibles, entre otros). Este aumento de las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo.

Peiró (2004) menciona las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad de los trabajadores las cuales están relacionadas con los siguientes aspectos:

- El trabajo pasa de ser una actividad exclusivamente física a ser una actividad mental, que demanda del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre.
- Se incrementa el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja.
- Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefine así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y el entorno familiar.
- El significado sobre lo que se entiende por buen desempeño laboral está cambiando; y toman peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto del trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto motivación.

La aplicación de la salud laboral surge como una respuesta al problema entre la salud y condiciones de trabajo. Según Benavides, Ruiz y García (2000) los principales objetivos de la salud ocupacional son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que tengan un efecto perjudicial para la salud del trabajador; y por otro lado promover y aumentar aquellos factores con un efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador. De igual la salud ocupacional debe considerar el tratamiento y rehabilitación de los trabajadores que han sufrido algún problema de salud.

Sparks, Faragher y Cooper (2001) discuten las condiciones actuales de los contextos de trabajo y su incidencia en el bienestar y la salud de los trabajadores alrededor de los siguientes aspectos: la inseguridad en el trabajo, los turnos laborales, el control sobre el trabajo y el estilo de dirección. Al respecto, concluyen que debe estudiarse el impacto de estos cuatro aspectos en los niveles bajos de la jerarquía organizacional, ya que los empleados subordinados generalmente son de estratos socioeconómicos bajos, lo que a su vez está asociado con una baja salud. Estos trabajadores suelen ser los más afectados por los cambios organizacionales y la reestructuración del trabajo. Se complementa la idea al mencionar que existe un vínculo entre la salud y la economía, según el Dr. Horwitz en Ruíz (1987), hay una relación entre el estado de enfermedad y el nivel de producción, sostiene que la enfermedad origina una baja energía en las personas y esta a su vez impacta en una baja producción, de ésta manera se obtiene para el negocio y el trabajador ingresos bajos que vuelven a impactar negativamente en los pilares del individuo como son educación, vivienda, y nutrición de manera cíclica hacia un estado de continua enfermedad y por lo tanto una baja calidad de vida. Sparks, Faragher y Cooper igualmente sugieren tener en cuenta los cambios en la composición demográfica de la fuerza de trabajo y la diversidad cultural. La espiral cíclica que refieren es de gran importancia porque es precisamente el entretrejo de diversos factores lo que provee de salud.

Se considera la capacitación en el contexto de un marco general que guíe las intervenciones para prevenir los riesgos psicosociales (Peiró y Rodríguez, 2008), los programas de desarrollo pueden ser eficaces para potenciar y promover la salud y bienestar en el trabajo. En tales programas deben poner énfasis tanto en el capital humano como social, “la orientación hacia el capital humano pone el énfasis en el desarrollo de las capacidades individuales como las relacionadas con la auto-consciencia, la auto-regulación y la auto-motivación, que sirven como base de la competencia intrapersonal. La orientación hacia el capital social pone el énfasis en el desarrollo de las obligaciones recíprocas y el compromiso construido sobre la base de la confianza y el respeto mutuos” (p. 605). Definitivamente algo que es importante

recalcar es que el trabajador debe estar consciente de su participación y de la importancia en términos de salud que puede ser su propio comportamiento, se necesita sensibilizar y concientizar sobre las prácticas saludables y como más que ser una cuestión azarosa podemos evitar el curso de muchas enfermedades en potencia.

### **1.3 Factores Psicosociales**

El concepto de psicosocial ha llegado a ser una etiqueta de uso universal entre muchas disciplinas como la sociología, economía, medicina, antropología y la psicología, y siendo el trabajo uno de los principales motores en la evolución de la humanidad, es de pensarse que muchos de los temas en torno a éste sean de interés común al reflejar problemáticas con respecto a la interacción con el individuo y su entorno.

Para precisar la delimitación del concepto, podemos entender a los factores psicosociales según la Organización Internacional del Trabajo (OIT-OMS, 1984) como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de sus percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Aunque dicho concepto tiene cierta ambigüedad dada la falta de precisión, podemos identificar elementos implicados en él como son el individuo por una parte y el trabajo por otra, siendo concebido el primero desde una situación bibliográfica y el segundo como una condición, entorno y fuente de la satisfacción o no del primero ambos atravesados por elementos psicológicos, la percepción y la supervivencia.

Burk en la enciclopedia OIT, denomina factores psicosociales a aquellas condiciones que arrastran a estrés laboral y problemas de salud y/o seguridad; incluyen aspectos de un puesto de trabajo así como su entorno (clima o cultura organizacional, funciones laborales, relaciones interpersonales, contenido y diseño de tareas). Se refieren además también al entorno que existe fuera de la empresa y aspectos de cada persona que tienen la capacidad de influir para que exista estrés en el trabajo.

De tal manera en una primera dimensión observamos la relación 'individuo-sociedad', puede por una parte ser visto como causa o efecto en lo social, es decir, para explicar cómo el individuo influye en el medio social (psicologismo) o el medio social sobre el individuo (sociologismo); por lo tanto ambos pueden sufrir cambios, ya sean procesos o estados tanto favorables como desfavorables.

Derivado de lo anterior, propone Delgadillo en Juárez y Camacho (2011) que los factores psicosociales deben ser entendidos de la siguiente manera:

“Elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, acercándolo o distanciándolo de manera sostenida o intermitente al desarrollo de sus potencialidades humanas, así como a su progreso, estos elementos deben ser estudiados en sus relaciones, procesos, causas y efectos e historia, y que en una amplia y profunda mirada social llevan a reflexionar sobre la igualdad” (p. 81).

Según Martínez podemos clasificar los factores como directos e indirectos, los primeros son los que se suscitan por la dinámica y las contradicciones de la institución, y los segundos por todo aquello que se produce por elementos ajenos a la institución como ejemplos de aquellos factores psicosociales directos, podemos mencionar a: reingeniería de procesos de trabajo, políticas de recorte de personal, estilos de liderazgo, visión, misión, metas institucionales, motivación, comunicación, conflictos profesionales, ejercicio del poder formal e informal, etc.; y por otra parte como indirectos: a la sobre exigencia de trabajo, la demanda de una alta eficiencia en corto tiempo con cero errores, escaso control sobre éste, bajo apoyo social y ausencia de

recompensas del trabajo cuyo impacto podría ser el de una respuesta prolongada al estrés que puede generar un síndrome severo tanto físico como psicológico como los es por ejemplo el del 'burnout' (Martínez, 2007).

A modo de recopilación y dada la extensión tan amplia del concepto 'factores psicosociales', Juárez (2011) menciona que en el contexto laboral se necesita una guía para su análisis exploratorio o su identificación más preciso, que de esta forma y tomando en cuenta su revisión documental, menciona que es posible ubicar cuatro puntos convergentes en el que la mayoría de modelos coinciden en términos de dimensiones para definir las perspectivas desde los cuales se estudia dicho fenómeno:

1) Una que tiene un forma exterior y que implica exigencias tensionantes o estresantes para el trabajador. Puede estar conformada por diversos componentes en el ambiente físico y psicosocial y bien pudiera llamarse "Factores psicosociales tensionantes" o solamente "Estresores Psicosociales". Tal es el caso por ejemplo la demanda o carga de trabajo, la autonomía que ofrece el puesto, el apoyo o acoso del jefe que generan tensión en los trabajadores.

2) Una dimensión relacionada con el individuo y que refiere a los procesos internos del mismo. Parte desde la particular percepción de esos "Estresores Psicosociales", hasta la manera específica de reaccionar ante éstos. El concepto más común para nombrar este proceso es "Afrontamiento".

3) Una dimensión que refiere a los consecuencias en salud en los individuos, ya sean alteraciones tempranas (a corto plazo) (por ejemplo el Burnout) o aquellas de tipo crónico que ha afectado a la salud de manera importante (largo plazo) (enfermedades crónicas) en actividades relacionadas a la ocupación del trabajador.

4) Por último, una dimensión poco trabajada o insuficientemente considerada pero que se incluye en la definición de factores psicosociales, es lo que refiere a los aspectos extralaborales que impactan y repercuten en la relación del ambiente psicosocial laboral y la salud. Definitivamente resalta por su importancia la dimensión de la relación

Trabajo y Familia y aquellas que son inherentes al trabajo y por lo tanto fuera de un control más visible.

Complementa, Juárez en Uribe, (2008) quién basado en un análisis empírico hace un intento por clasificar la gran cantidad de modelos psicosociales, encontrando tres tipos de modelos:

- a) Basados en el “entorno psicosocial”, al integrar aspectos como las condiciones generales de trabajo, exigencias tecnológicas, clima laboral. Contextualiza de esta manera todos los aspectos psicosociales tensionantes (estresores) en un ambiente laboral.
- b) Basados en el “individuo” analizando al trabajador en función de sus recursos, su personalidad, cultura, creencias, entre otras características propias del trabajador. De esta manera estos aspectos pueden influir en la manera negativa en la salud, refiriéndose desde esta perspectiva a adaptabilidad en términos de resistencia o vulnerabilidad ante el estrés. (por ejemplo estilos de afrontamiento).
- c) Basados en modelos que refieren a los efectos a nivel psicológico resultado de la interacción del trabajador y sus condiciones laborales, impactando de manera positiva o negativa en diferentes dimensiones (p.e. Eustrés, disstrés).

Sobre riesgos psicosociales según Gil-Monte, (2009) los cambios técnicos u organizacionales en el mundo laboral, aunados a los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han ocasionado riesgos en lo psicosocial de carácter emergente que se relacionan con resultados negativos sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un aumento en el estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- 1) nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de

trabajo, 2) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional, 3) intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral, 4) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general, y 5) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

Desde el aspecto social, Erikson (1991) propone desde la dimensión comunitaria con una visión psicológica que tenemos la necesidad de visualizar el impacto de estos factores sobre el individuo en lo particular y colectivo ya que este es un tópico de interés social, por su trascendencia a gran escala. Podemos además observar el fenómeno con un impacto a nivel global, según Laurell (1983) en las últimas décadas la globalización y los cambios tan precipitados en el mercado han impuesto exigencias laborales cada vez menos compatibles con los trabajadores y sus capacidades en relación a su trabajo, la evidencia de ello es el incremento generalizado en los niveles de estrés de la población que labora alrededor del mundo, aunado al crecimiento de enfermedades crónico-degenerativas relacionadas con el estrés, de igual manera el impacto hacia el desajuste que involucraría un equilibrio de la vida laboral y familiar, insatisfacción laboral, entre otros. Específicamente sobre las enfermedades crónico-degenerativas, asegura Juárez en Uribe, (2008), que tienen un componente de orden psicosocial y que este puede influir en las alteraciones en la salud del trabajador.

Según Levi, la organización del trabajo impacta en las personas a través de procesos emocionales (sentimientos de ansiedad, tristeza, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para concentración, la creatividad o toma de decisiones), del comportamiento (abuso de alcohol, tabaco, drogas, conducta violenta, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) están estrechamente relacionadas y tendrán una interacción entre oportunidades y demandas del ambiente,

necesidades habilidades y expectativas individuales; además de los factores de riesgo del ambiente en sí mismo.

Acorde a Rodríguez, Roque, y Molerio (2002), a nivel mundial aproximadamente entre el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, químicos, biológicos, inexplicables sobrecargas de trabajo pesado físico y mental además de factores ergonómicos que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo. Según Gil-Monte (2009), los trabajadores que se ven expuestos a factores psicosociales de manera negativa presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza mareos, etc.) que los no expuestos. En la encuesta sobre calidad de vida laboral el 55,1% de los trabajadores en la unión europea presentan niveles medio-altos de estrés, similar a los datos en EUA que muestran hasta de un 28% a un 40% en la población respectivamente. Complementa Aranda (2007) al confirmar que en México se tiene hasta un 64.8% de trabajadores que manifiestan sentirse enfermos y presentar malestares asociados al estrés. Dichos datos dan cuenta de la gravedad y el impacto negativo del estrés en los trabajadores y sus altos índices reflejan las alteraciones consecuencia del mismo.

En términos psicosociales, específicamente un fenómeno de nuestra era como es el estrés es de suma importancia por el impacto que ejerce sobre la vida de los trabajadores. El ser humano se ha enfrentado a estresores durante toda su vida, sin embargo la manera en la que los enfrenta puede marcar una diferencia en beneficio de su salud, ya que dadas las estadísticas pareciera evidente que aún se tiene mucho que hacer al respecto.

Debido al poco control que las personas generalmente tenemos en el ambiente en el que nos encontramos inmersos a corto plazo, cabe hacer énfasis en los mecanismos de los cuales se desprenden para enfrentar el entorno ya que son esos en los que podemos tener control y moldear hacia practicas más saludables de afrontamiento, es por ello que en el siguiente capítulo hablaremos de 'estrés', visto como la respuesta del

individuo ante los estresores de la vida cotidiana y cuyo impacto va de la mano y permea en todas las enfermedades ocupacionales.

Es por todo lo anterior que la importancia de entender los fundamentos de reacción ante lo desconocido adquiere importancia, ya que serán sólo aquellos métodos que resulten adaptativos los que puedan proveer de una mejor salud y un menor impacto negativo en la población laboralmente activa y en la que es más frecuente la aparición de enfermedades relacionadas al estrés.

En términos de salud y calidad de vida, necesitamos de herramientas que ayuden a establecer una metodología rígida permitiendo así una evaluación diagnóstica que determine criterios básicos con los que se debe contar como indicadores y que con ayuda de instrumento de medición provea de los criterios necesarios para una temprana detección en aquellos sujetos que necesiten iniciar un proceso de re-aprendizaje en el manejo de los estresores de su ambiente laboral. Lo anterior deberá de proveer de estrategias concretas y delimitadas que permita un afrontamiento funcional, con diferentes estrategias conductuales a ser evaluadas.

Los diferentes modelos de salud nos ayudan a entender la visión y concepción de salud de nuestros días y de esta manera debemos de considerar al estado de bienestar como aquel estadio en movimiento y balance que provee de una homeostasis al sujeto, permitiéndole estar en equilibrio con su ambiente y que bajo ciertas circunstancias puede verse comprometido en términos de adaptación y recuperación por los padecimientos asociados al estrés y al estrés mismo que traen como consecuencia un rompimiento en el balance y que pueden conducir a efectos nocivos en la salud e incluso un estadio de 'burn out' en donde el estrés puede consumir al sujeto físicamente.

En el capítulo 2, abordaremos los efectos del estrés para que una vez analizado el balance y el estado de salud, podamos entender las causas que llevan al desequilibrio tanto por agentes ambientales y circunstanciales como por respuestas inadecuadas a los estresores que llevan a la construcción de conductas poco adaptativas. Es

importante comprender las concepciones de lo que denominamos estrés en nuestros días para poder entender las estrategias que realizamos para hacerle frente e identificar las conductas adaptativamente positivas.

# *Capítulo 2*

## *Estrés*

## **CAPITULO 2. ESTRÉS**

En dicho concepto, para Gutiérrez, (1998) el término "stress" cuyo origen es inglés significa "tensión, presión, coacción". De manera muy equivalente al término: "strain", que indica "tensión, tirantez".

La noción de estrés es un fenómeno que se ha estudiado cada vez más en nuestra sociedad. Para Lazarus y Folkman (1991) el inicio del concepto 'stress' tiene un uso científico. Este fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción.

A finales del siglo XVIII Hocke (citado en Hinkle, 1973, 1977) utilizó la palabra en el contexto de la física para hacer referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa, que tiende a distorsionarlo; y strain era la deformación sufrida por el objeto (distorsión, desorganización). Los conceptos de stress y strain posteriormente en la medicina del siglo XIX, fueron concebidos como antecedentes de la pérdida de salud.

En psicología el estrés fue sobreentendido durante mucho tiempo como un fenómeno de psicopatología, sobre todo en las teorizaciones de Freud en donde el termino ansiedad era utilizado en lugar de estrés. (La palabra estrés no apareció en el índice de psychological Abstracts hasta 1944). En formulaciones freudianas, la ansiedad se aprecia como el resultado de un conflicto que sirve de advertencia ante un peligro y es al mismo tiempo un activador de los mecanismos de defensa, entendidos estos como formas insatisfactorias de afrontamiento que producen sintomatologías cuyas características dependen del tipo de defensa. Podemos considerar esto como los primeros intentos por abordar la manera en la que lidiamos con el estrés. Posteriormente en la década de los sesenta ya se tenía conceptualizada la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana, y su forma de afrontamiento establece la manera en la que el individuo se adaptara a su entorno.

Uno de los primeros conceptos de estrés refiere Rivera (2010) fue expresado por el fisiólogo Walter Cannon quien describe como la “reacción de lucha o huida” definida como la respuesta básica del organismo ante toda situación que considera amenazante o peligrosa, caracterizada neurológicamente por el aumento de la actividad simpática, y endocrinamente por secreción de catecolaminas por la médula suprarrenal. Es a partir de esa definición donde se comienza a considerar como estrés como todo aquel estímulo capaz de provocar una reacción de lucha o huida.

A mediados del siglo XIX Claude Bernard propuso que los cambios que se presentan en el exterior (ambiente) pueden provocar un desequilibrio en el individuo pero éste debe alcanzar una estabilidad en su ambiente interno para poder permanecer ajustado frente a los cambios (Ivancevich y Matteson 1989).

De manera complementaria Cannon plantea el concepto de la “homeostasis” la cual describe como el conjunto coordinado de procesos fisiológicos encargados de mantener la constancia del medio interno, regulando las influencias del ambiente y las correspondientes respuestas del organismo. De este concepto y de la idea de que la capacidad de homeostasis tiene un límite, Cannon arroja el concepto de “estrés crítico” el cual define como el nivel máximo de estrés que un organismo puede neutralizar, y a partir del cual empiezan a fallar los mecanismos homeostáticos, lo que provoca la alteración del equilibrio interno y el desarrollo de estados patológicos, (Rivera, 2010).

Actualmente respecto a la utilización por demás común de la palabra “estrés (stress)” es importante identificar que atribuida a un significado negativo cuando se relaciona con un fracaso o con un agotamiento nervioso. Su significado es positivo cuando se asocia con el éxito. Según el caso, el estrés menciona sentimientos contradictorios de lástima o admiración (Pierre R., 1986).

Hans Selye citado por Ivancevich (1989) a quien se conoce como “el padre del estrés”, comenzó a hacer uso del término de estrés para describir a aquellas fuerzas externas que actúan sobre el organismo así como el desgaste y deterioro que de esta manera produce; en 1950 cambió su definición a una condición interna del organismo

que responde a agentes evocadores a los que llamó estresores. En ésta etapa es importante mencionar que dentro de su propuesta existen dos factores que determinan el grado en que un individuo impacta un estresor y que provoca una respuesta al estrés; uno es el ambiente, tanto físico como social y el otro es la vulnerabilidad, que refiere a las características individuales propias de la persona como la edad, el sexo, la personalidad, las predicciones emocionales de los individuos entre otras.

El estrés en el campo de la biología y medicina se refiere a un proceso corporal, un plan general (posteriormente se convierte en acción) que tiene el cuerpo para una adaptación a influencias, cambios, exigencias y tensiones a las que se expone continuamente. Además de dichas exposiciones físicas también se ven involucradas en el plan las exposiciones mentales y sociales. La forma en la que el cuerpo se adapta tales situaciones es lo que se llama estrés (Burk, Enciclopedia OIT, S.F.) Clásicamente el estrés se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. Selye (1955) en Duval, González y Rabia, (2010) habla de reacción de alarma. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible.

Lazarus (1999) define estrés como un proceso continuo en el tiempo, en donde un individuo percibe un desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con el que él cuenta para hacer frente a dicha situación.

Según la perspectiva de Lazarus (1999), el estrés es un proceso donde se produce una interacción entre las variables ambientales, individuales y los antecedentes de dicha relación. Así, la valoración que el individuo hace de los elementos involucrados, las emociones que surgen en la relación y la manera en que el individuo afronta la situación definen el proceso de estrés.

En nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida, (Vega, 2010).

## **2.1 Modelos del Estrés**

Según Selye, 1973 (en Fernández, 2009) podemos ver el estrés como el origen frecuente de muchas enfermedades, y aunque este término ha sido muy usado por los profesionales de ciencias de la salud existe una gran controversia sobre su definición pero podemos analizarlo y conceptualizarlo como estímulo, respuesta y percepción.

En general, el estrés ha sido conceptualizado de tres maneras:

1.- Como una suma de estímulos (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967 en Fernández, 2009). Existen condiciones ambientales que bajo ciertas circunstancias causan sentimientos de tensión y ciertos estímulos pueden ser percibidos como peligrosos y/o amenazantes. A estos los denominamos 'estresores'. Así pues, el estrés lo podemos observar como una característica del ambiente (estímulo), esta idea de estrés como estimulación dañina que recibe un organismo se relaciona fácilmente con la enfermedad, la salud y el bienestar. En términos laborales hablaríamos sobre las demandas del trabajo.

Estos modelos, consideran al estrés como una respuesta generalizada e inespecífica que se produce del mismo modo en los diferentes organismos. En consecuencia lo que caracteriza al estrés es la forma de la respuesta.

Sin embargo, los modelos basados en la respuesta generalmente al definir el estrés generalmente solo consideran respuestas orgánicas, básicamente fisiológicas (como sudar ante estímulos de calor, temblar ante frío etc. ), obviándose otros componentes de la respuesta. Crespo (2003).

2.- Como una respuesta. Este enfoque se concentra en cómo las personas reaccionan ante los estresores (Selye, 1960, en Fernández, 2009). Esta respuesta se concibe como un periodo de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (conducta, pensamientos y emociones del sujeto) y el fisiológico (activación corporal). Por lo que en términos laborales podemos considerar las capacidades de respuesta personal del trabajador.

Identifican el estrés con aquellos estímulos del ambiente que pueden perturbar el funcionamiento del organismo. El estrés es por lo tanto una variable independiente que actúa sobre el organismo y se identifica con carga o demanda.

Estos modelos tienden a establecer una relación directa entre el estrés y la enfermedad, con la idea de que los agentes estresantes nos hacen enfermar y es algo inevitable para todos.

Sin embargo, para estos modelos se argumenta que una misma situación puede ser muy estresante para una y muy poco o nada para otra, y que puede dar lugar a problemas en unos casos, afectando muy poco o incluso nada en otros casos.

3.- Como un proceso que concentra tanto los estresores como las respuestas ante los mismos (estímulo-respuesta) y además añade la interacción entre la persona y el ambiente (Lazarus y Folkman, 1986 en Fernández, 2009). Y podemos interpretar esta perspectiva como el grado en el que las capacidades de las personas se adecuan a las demandas laborales. Esta interacción recíproca entre la persona y su medio, es un determinante crítico para comprender el estrés. Estos especifican que el estrés se origina a través de las interacciones particulares entre la persona y su entorno. (Crespo y Labrador, 2003).

Al respecto podemos decir que el término estrés jamás ha sabido encontrar su verdadero significado entre el evento ambiental y la respuesta del organismo. Esta confusión es intrínseca al proceso, ya que no puede definirse por el impacto del estímulo, siendo él mismo íntimamente dependiente del estado de receptividad del organismo. (Duval, González y Rabia, 2010).

Sobre el tema, complementan Ivanevich y Matteson, (1989) al mencionar que podemos abordar la problemática y aseguran que dicha reacción o respuesta en las personas se manifiesta a través de cambios fisiológicos, reacciones emocionales, y cambios conductuales; que tienen la capacidad de provocar una reacción de estrés. Un enfoque más, centrado en el estímulo considera el estrés como un evento externo o una situación del entorno que provoca una consecuencia potencialmente perturbadora, mientras que las definiciones centradas en la reacción hacen hincapié en la respuesta interna de un individuo a demandas potencialmente estresantes. El último planteamiento (estímulo-respuesta) representa una combinación entre los dos enfoques, con énfasis en la relación entre la persona y el medio ambiente, al tiempo que reconoce el papel fundamental de las diferencias individuales. Así pues, desde ésta perspectiva, considerada la más compleja en la actualidad, el estrés se entiende como la consecuencia de la interacción entre un estímulo del medio ambiente y la respuesta propia del individuo. Es decir, depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él, o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

Complementa lo propuesto anteriormente Williams y Cooper, (1998) en Cox, (1978); Lazarus, (1966); McGrath, (1970) en una crítica al modelo transaccional de estrés en el cuál se identifica de igual manera los tres elementos claves del proceso del estrés y sus efectos y llega a una conclusión en donde sitúa a la evaluación como el centro del proceso. No es la demanda o la fuente de presión en sí las de mayor impacto en el individuo, es la percepción de esa presión.

Dicha suposición significaría que las diferentes percepciones individuales tal cual el modo de afrontamiento de las personas, apoyo brindado por el entorno, y la percepción de estrés interactúan y dan como salida un grado de bienestar y de satisfacción en el trabajo. Al respecto, Pratt and Barling (1988) identificaron la importancia de medir la interpretación que los individuos hacen ante un evento, así como el reconocimiento de dicha evaluación que juega un papel clave en el proceso (Williams y Cooper, 1998).

Williams y Cooper (1998), identificaron una categorización de tres elementos en las variables del proceso del estrés:

- Fuentes de presión: Carga de trabajo, relaciones interpersonales, reconocimiento, clima organizacional, responsabilidad personal, manejo del rol, balance hogar/trabajo y problemas cotidianos.
- Diferencias individuales: Personalidad tipo A, paciencia/impaciencia, control, influencia personal, problemas de enfoque, balance vida/trabajo.
- Efectos: Satisfacción en el trabajo, satisfacción organizacional, seguridad, compromiso organizacional, resistencia, nivel de confianza, niveles de energía.

Una definición más holística concibe el estrés, desde la perspectiva interaccionista, como un conjunto de reacciones dañinas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales, que ocurren cuando los requisitos del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Sardiña, 2004 en Saura, M., Simo, P., Enache, M., Fernández, V., 2011).

Acorde a lo mencionado por Barreto, Augustia Neves, Pagliarini y Silva (2011) el proceso de estrés muestra cuatro etapas: alerta, resistencia, casi-agotamiento y agotamiento. La fase de alerta es el instante en que la persona se dispone y prepara para enfrentar situaciones nuevas. En la fase de resistencia el individuo responde e intenta lidiar con los estresores de modo que pueda mantener su equilibrio interno. Si los factores estresantes permanecen la presión resulta en una ruptura en la resistencia de los individuos y esto provoca que se entre a la fase de casi-agotamiento, en la cual, debido a la gran pérdida de energía, resulta en una incapacidad del organismo para reestablecer el equilibrio de la homeostasis. Hay momentos en que dicho equilibrio es alcanzado, alternándose con períodos de alta incomodidad, cansancio y ansiedad. Cuando el reequilibrio no es alcanzado por la movilización del organismo el proceso evoluciona para la última fase que es la de agotamiento en la que hay una ruptura total de la resistencia, lo que lleva a un excesivo desgaste psicológico y físico.

### **2.1.1 Modelo bioquímico o del síndrome general de adaptación**

Hans Selye (1936) en Rivera (2010) describe el síndrome general de adaptación (S.G.A), a un proceso de reequilibrio en donde una situación estresante produce una reacción en cadena específica en el organismo. El principal propósito de esa reacción es compensar la tensión, de forma que el organismo recupere su equilibrio normal (homeostasia) lo antes posible. El equilibrio se logra solo si éste se adapta a lo que la situación demanda y cuanto menos grave sea ésta más fácilmente se conseguirá la adaptación.

Hans Selye en su colaboración en Bensabat (1994) define al estrés como el estado manifestado por el síndrome general del estrés. Hay estrés cuando existe S.G.A. y es causante de estrés todo agente que provoca un S.G.A. El estrés afecta al organismo entero y se puede medir por la intensidad de las manifestaciones del S.G.A y gracias a éste nuestros diversos organismos, principalmente las glándulas endocrinas y el sistema nervioso, nos ayudan a adaptarnos a las modificaciones que se producen en el interior y en el exterior de nuestro cuerpo.

El síndrome general de adaptación atraviesa tres fases (Terras 1994):

La primera llamada: reacción de alarma (combate o huida), la cual inicia con una breve subfase de inhibición o “shok”, que rápidamente continúa con una liberación masiva de glucocorticoides. Esta fase representa la reacción adaptativa del organismo al peligro o amenaza. Su objetivo básico es preparar al cuerpo para la acción inmediata.

En la segunda fase o estadio de resistencia: la corteza suprarrenal aumenta su actividad. Cuando cesa la respuesta de alarma, la responsabilidad de mantener la batalla del cuerpo con el estímulo estresante pasa de la medula a la corteza suprarrenal. Las hormonas segregadas por la corteza son las principales responsables de la reacción; el cortisol aumenta los niveles de azúcar en la sangre esto ayuda a aumentar la energía disponible, de forma que el cuerpo puede seguir trabajando a mayor ritmo bajo el estrés.

La tercera fase de agotamiento aparece si el estímulo estresante dura mucho tiempo, se da una pérdida progresiva de su capacidad de secreción donde el organismo alcanza su etapa final, para la mayoría el agotamiento es una gran sensación de cansancio físico o mental. Sin embargo esta es una de las muchas maneras en las que puede experimentarse el agotamiento, también pueden vincularse en úlceras, manchas u otras partes del cuerpo.

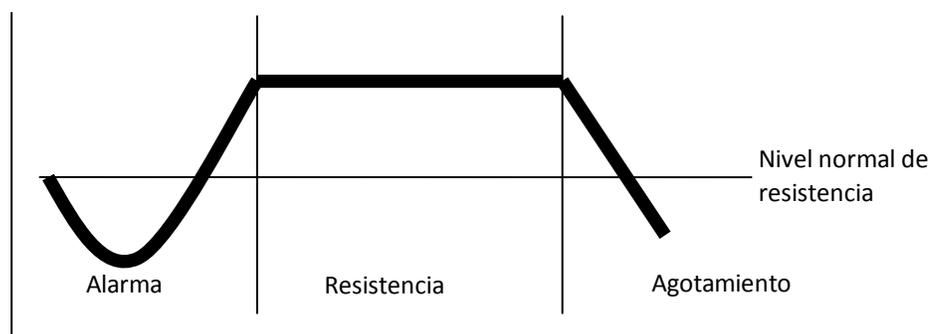


Figura 1. Modelo bioquímico o del Síndrome General de Adaptación de Hans Selye. Fuente: Taylor, S.(2009) Health psychology. (p. 148) Boston: McGraw Hill.

Posteriormente Selye (1994) en Rivera (2010), hace una diferenciación entre el “eu-stress” y el “dis-stress” y afirma que cierto grado de estrés es necesario y tiene consecuencias benéficas (eustrés), mientras que niveles excesivos son desagradables y patogénicos (distrés).

Bensabat (1994) complementa mencionando que el buen estrés o eustress es todo aquello que causa placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía consigo mismo, con su medio ambiente y su capacidad de adaptación, como ejemplo: el éxito, el afecto, el trabajo creativo, un juego, una reunión etc.

Mientras el mal estrés es todo aquello que disgusta y se hace con pesar, en contradicción con uno mismo, su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación. Como son: la tristeza, la pena, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, la carencia de libertad etc.

Para Bensabat (1994) en los dos casos existe una respuesta biológica de adaptación y secreción de hormonas y el eustress puede llegar a convertirse en distress cuando se supera el nivel de adaptación biológica de cada individuo y provoca una respuesta excesiva que induce las respuestas somáticas características del eustress. Todo esto va a depender de la manera como se reciben e interpretan los acontecimientos que así mismo dependerá del nivel de estrés, del umbral de resistencia y de la adaptación de cada uno.

Para Bensabat (1994) el nivel óptimo de estrés es la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada individuo con el fin de que funcione de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. Ese nivel es variable de un individuo a otro y va a depender de los factores que caracterizan y determinan a un individuo, es decir, su herencia, su perfil psicológico, su educación, su estado de salud, su forma de vida etc.

Es por esto que el estrés es indispensable en la vida ya que va a ser la consecuencia natural de todas nuestras actividades. Si nos apartamos de la dosis óptima del estrés, bien por exceso o por defecto el estrés se convierte en distress y exige una adaptación particular de nuestro organismo por encima de las normas fisiológicas. Por debajo del umbral óptimo el organismo está en inactividad, en reposo perjudicial, que va a dar como resultado aburrimiento, enojo y la fatiga psicológica. Y al contrario, por encima del nivel óptimo el organismo se ve superestimulado agotado por cansancio, lo que causa una adaptación excesiva que exige una secreción importante de hormonas, lo cual posteriormente va a dar resultado a un mal funcionamiento fisiológico y a enfermedades causadas por el estrés. Bensabat (1994).

### **2.1.2 Modelo de desastre**

Janis en 1954, propuso un modelo explicativo del estrés en el que analiza las respuestas psicológicas de los individuos durante eventos traumáticos. El modelo

consta de tres partes principales: el evento desastroso, la respuesta psicológica a éste, y los determinantes intrapsíquicos y situacionales de la respuesta.

La forma en la que la persona responde al evento desastroso, según Janis, depende de las expectativas previamente formadas en cuanto a las formas de evitar situaciones peligrosas, la cantidad y calidad de un entrenamiento previo que la persona haya recibido con respecto a estrategias defensivas y tácticas para afrontar peligros, niveles crónicos de ansiedad, intensidad de la necesidad de dependencias personales y la percepción del rol que desempeña en la situación. Este modelo se enfoca exclusivamente en eventos que son muy traumáticos y situaciones de desastre extremo. Ivancevich (1989).

### **2.1.3 Modelo transaccional o cognitivo-relacional**

El modelo transaccional propuesto por Lazarus y Folkman (1984), en el que definen al estrés como el conjunto de relaciones entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que marca o excede sus propios recursos y que pone en peligro sus bienestar personal. En este modelo la interpretación de un evento estresante es un factor importante ya que dicha interpretación es variable en cada individuo, las personas varían en su sensibilidad y vulnerabilidad al estrés así como en su reacción ante este. El estrés surge de la manera en que la persona percibe e interpreta los acontecimientos que ocurren en el ambiente exterior.

El término transaccional en el estrés refiere a que éste no se encuentra ni en la persona ni en el ambiente, sino que es consecuencia de la unión de una persona y sus motivaciones y creencias, con un ambiente cuyas características incluyen daño amenaza o desafío. Transacción también implica proceso, refiere que la relación de estrés es constantemente cambiante por el resultado de las continuas interacciones entre la persona y el ambiente. Buendia (1998).

Este modelo ha sido denominado también modelo cognitivo por el gran peso en el aspecto de evaluación, el cual va a medir las reacciones de estrés ya que es un determinante para que una situación potencialmente estresante llegue o no a producir estrés en el sujeto.

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1991) el proceso cognitivo entre el acontecimiento y la reacción es la valoración cognitiva, el cual tiene dos aspectos básicos:

#### 1.- La evaluación primaria:

El individuo establece la primera evaluación de las demandas que implica la situación, determinando el significado del acontecimiento, es decir, se pregunta si la situación le beneficia o perjudica y en qué forma. En esta evaluación se considera la relevancia, significación e implicaciones del acontecimiento para el individuo en concreto. Se pueden hacer tres clases de evaluación primaria:

Irrelevante.- En este caso el individuo percibe que el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para él. La persona no siente interés por las posibles consecuencias, es decir, el encuentro no implica valor, necesidad o compromiso.

Benigna –positiva. Esta evaluación tiene lugar si las consecuencias de la situación contienen o logran el bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo. Este tipo de evaluación se caracteriza por generar emociones placenteras.

Estresante. Incluyen aquellas que significan pérdida/daño, amenaza y/o desafío. Se considera daño o pérdida a la evaluación de algún perjuicio que ya ha recibido el individuo, como haber sufrido una lesión o enfermedad o algún daño en la autoestima. La amenaza se refiere a la evaluación de aquellos daños o pérdidas que aún no han ocurrido pero que se prevén, de tal forma que permite el afrontamiento anticipado. El desafío implica una valoración de los recursos necesarios para vencer la confrontación.

#### 2.- Evaluación secundaria:

Es la valoración de los propios recursos para afrontar la situación (incluyendo las propias habilidades de afrontamiento, el apoyo social, los recursos materiales, etc). Se hace un proceso evaluativo de aquellas opciones de afrontamiento del cual se obtiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera.

La respuesta de estrés solo aparecerá cuando el sujeto valore el acontecimiento como estresante y sienta que es incapaz de hacerle frente por completo. Por esto, dentro del modelo transaccional el proceso de estrés va de la mano con el afrontamiento.

Las evaluaciones primarias y secundarias interaccionan entre si determinando el grado de estrés y la intensidad y calidad de la respuesta emocional. La figura 2 muestra la experiencia de estrés tomando en cuenta la evaluación cognitiva de un evento estresor.

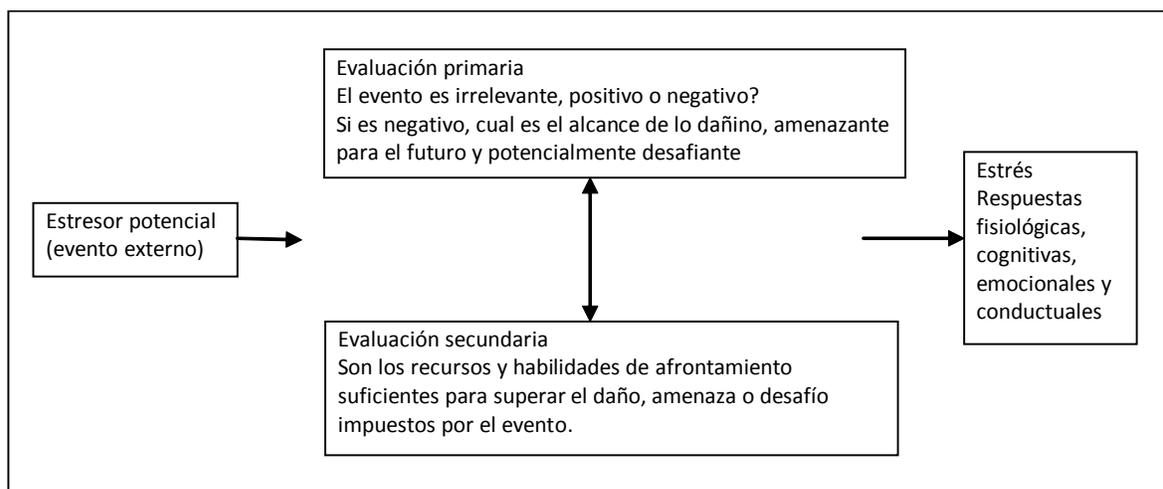


Figura 2. Experiencia de estrés de Lazarus y Folkman. Fuente: Taylor, S. (2009) Health psychology. (p. 149), Boston: McGraw Hill.

#### 2.1.4 Modelo explicativo del estrés

Propuesto por Crespo y Labrador en 1993, donde se establece una relación entre las respuestas de estrés y la aparición de trastornos asociados al estrés, estos autores

retoman en parte el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, considerando el estrés como un proceso dinámico de interacción entre el sujeto y el medio. En el modelo se integra la evaluación cognitiva de los estímulos, en la que se especifican los niveles de procesamiento, a los que añaden un nivel previo de evaluación automática inicial, la cual se basa en el patrón de respuesta de orientación (RO)-respuesta de defensa(RD). Este tipo de respuestas refieren a las reacciones automáticas que afectan al organismo como un todo, y que son producidas de forma inmediata ante la presencia de los estímulos.

El modelo incluye además la respuesta fisiológica, en la que se diferencian los tres ejes propuestos por Everly (neural, neuroendocrino y endocrino). Desde este modelo se considera que el desarrollo de un trastorno como consecuencia del estrés depende en gran parte de las respuestas activadas y de los órganos implicados, además el proceso del trastorno también depende de los recursos de las personas y de las estrategias que ponga en marcha para hacer frente a la situación. Crespo y Labrador (2003).

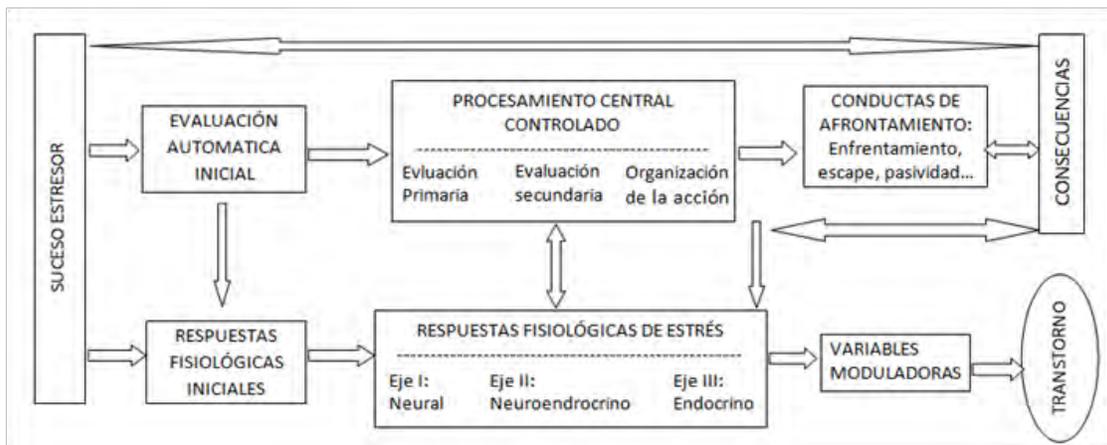


Figura 3. Modelo de estrés de Crespo y Labrador. Fuente: Crespo, M. Labrador F. (2003). Estrés. (p.59) España: Síntesis

En suma el modelo propone que la aparición de un trastorno asociado al estrés

depende de la evaluación que haga del acontecimiento, de la activación fisiológica, de las estrategias que ponga en marcha para hacerle frente y de los recursos que tenga disponibles ya sean internos o externos.

### 2.1.5 Modelo ocupacional

Este modelo propuesto por House (1974) en Ivancevich describe la relación entre estrés ocupacional y los padecimientos cardiacos, utilizando datos derivados de la investigación que refiere al papel de los factores sociales y psicológicos que causan los padecimientos crónicos, especialmente del corazón.

El modelo indica que en la experiencia al estrés de cada individuo se produce una respuesta subjetiva, la cual es el resultado de la interacción de las condiciones sociales y las características personales. Mientras que las características de las situaciones sociales pueden determinar el grado en que una situación estresante puede ser susceptible de ser percibido. House considera también que otro aspecto crucial es como los individuos se adaptan a la situación. Las respuestas al estrés percibido pueden ser psicológicas (cognoscitivas-afectivas) y/o conductuales.

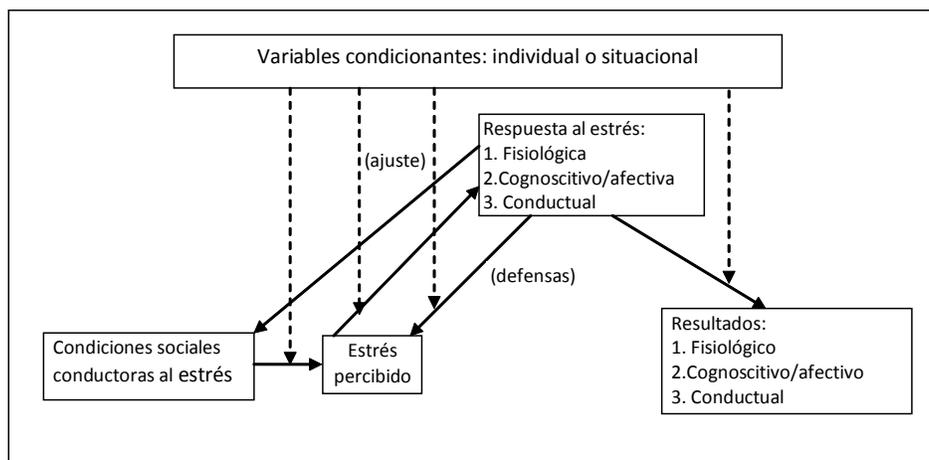


Figura 4. Modelo de estrés de Crespo y Labrador. Fuente: Ivancevich J.,Matteson M. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. (p.50). México: Trillas

El esquema de la figura 4 representa el modelo de House en donde las líneas continuas indican las “relaciones causales” entre las variables y las flechas discontinuas corresponden a las “variables condicionantes” las cuales pueden influir en el proceso de las relaciones causales. De acuerdo con lo anterior el autor describe que cierta cantidad de individuos que experimenta el mismo grado de estrés subjetivo, rara vez manifestaran en su totalidad el mismo tipo de consecuencias, ya que la interacción de las características individuales y las situacionales o sociales van a influir de manera variada en cada situación.

### 2.1.6 Modelo integral del estrés y del trabajo

En este modelo considera cuatro factores importantes: los antecedentes de la situación estresante (estresores) , una interpretación o valoración influenciada generalmente por previas condiciones que originaron estrés en los individuos (estrés percibido), los efectos, o sea las respuestas a la acción de los estresores (resultados) y finalmente el producto de tales resultados (las consecuencias). El modelo incorpora también variables moderadoras que influyen en las relaciones entre estresores, percepciones resultados y consecuencias.

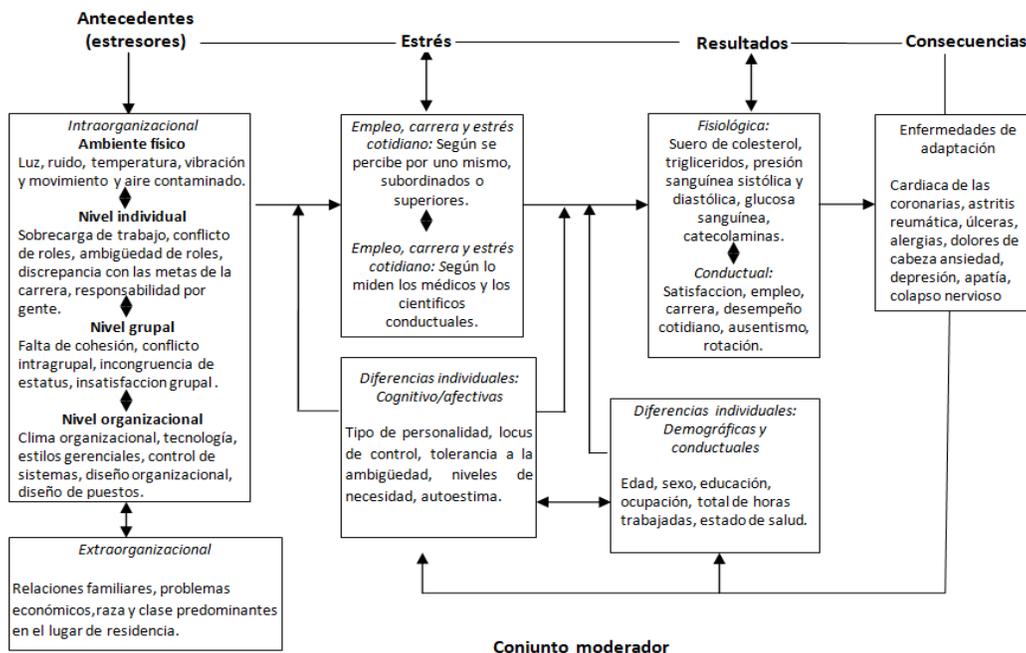


Figura 5. Modelo integral de Ivancevich y Matteson (1989). Fuente: Ivancevich J., Matteson M. (1989).

### 2.1.7 Modelo de proceso

Este modelo propuesto por McGrath (1979) en Ivancevich y Matteson (1989), considera la situación de estrés como un ciclo de cuatro etapas el cual inicia en las condiciones del ambiente físico-social.

En el modelo la primera etapa, se denomina “procesos de apreciación cognoscitiva” en la que la persona evalúa una situación la segunda parte del proceso involucra la “toma de decisiones” en donde se establece un vínculo entre la situación percibida, la opciones percibidas y la elección de una respuesta, o de un conjunto de respuestas para afrontar los aspectos que no son deseables de la situación. El tercer paso consiste en el “proceso de desempeño” el cual da como resultado las conductas que pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente. La cuarta y última relación se establece entre la conducta y la situación a la cual el autor denomina “proceso resultante”.

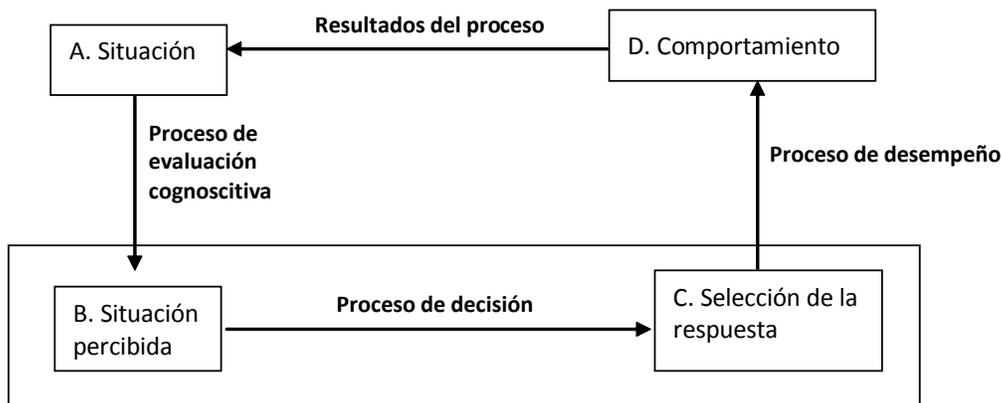


Figura 6. Modelo de proceso de estrés de McGrath (1979). Fuente: Ivancevich J., Matteson M. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial.(p.54). México: Trillas

De acuerdo con el autor el grado en el que una respuesta elegida produce una conducta deseada, depende de la habilidad de la persona para llevar tal respuesta a la

práctica y de la medida en que la conducta genere cambios deseados o indeseados en la situación. Esto a su vez va a depender también del nivel de desempeño del individuo, del desempeño de otros relacionados con la persona y el desempeño de sus oponentes.

### **2.1.7 Modelo Demanda, control y apoyo social**

Este modelo propuesto por Robert Karasek y Töres Theorell (1996) propone que la relación que se establece entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas genera tensión emocional en el trabajador, el cual repercute en su salud.

Los autores refieren a “demanda” como la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el grado de actividad, alerta mental y el tiempo que requiere el trabajador para realizar la tarea. Mientras que el “control”, indica el nivel de autonomía con que cuenta el trabajador para dar respuesta a las demandas o exigencias de su trabajo. El control indica la posibilidad que tienen el trabajador de tomar decisiones sobre el trabajo y sobre cómo solucionar los retos que éste le presenta; incluye también el uso de las habilidades del trabajador que puede aplicar en el desarrollo de su trabajo.

De acuerdo con los autores, cuando un trabajo pone cargas o demandas específicas a la persona, existe una condición de desafío y oportunidad de aprendizaje, de manera que, conforme el trabajador tenga la oportunidad de aprender y usar sus habilidades para resolver el desafío, éste percibirá mayor control para dar respuesta a las demandas. Por el contrario, si una persona tiene un trabajo que implica altas exigencias o demandas pero baja oportunidad para usar sus habilidades o tomar decisiones, se encontrará en una situación de altas demandas y bajo control, lo cual genera tensión emocional, debido al desbalance percibido.

Un factor importante que es agregado a este modelo es el “apoyo social”, el cual se define como las relaciones sociales con las que cuenta el trabajador en su ámbito

laboral, las cuales van a impactar de manera positiva en el trabajador ya que pueden afectar favorablemente los patrones de afrontamiento y comportamiento productivo, además el apoyo social actúa como mecanismo protector de salud ante las presiones laborales y contribuye a tener sentido positivo de identidad.

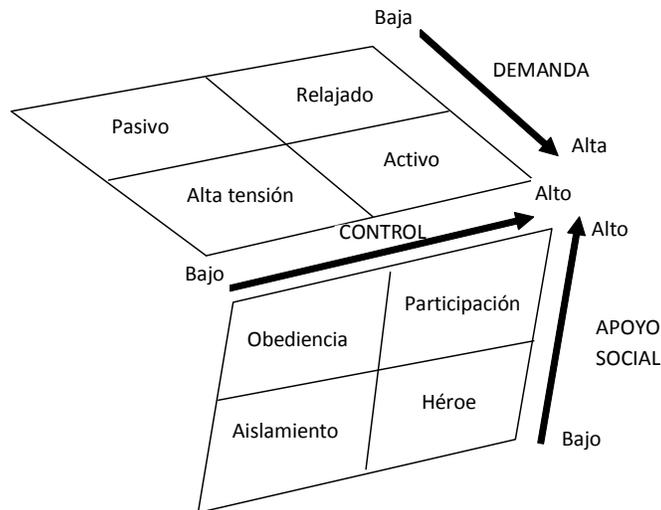


Figura 7. Modelo Demanda, Control y Apoyo Social de Robert Karasek y Töres Theorell (1996). Fuente: Marulanda, I. (2007). Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida.(p.20). Bogotá: CESO.

A partir de estos tres aspectos (demanda, control y apoyo social) los autores realizan un análisis de la forma como estas condiciones favorecen los niveles de tensión en el trabajador. Por ejemplo en la figura 7 en el extremo superior izquierdo se encuentra una persona que percibe un bajo nivel de control, un bajo nivel de demandas y alto apoyo social, lo cual, según el modelo se describe como una respuesta pasiva y de obediencia. Mientras que por otro lado una persona que se encuentra en condiciones de alto control, altas demandas y alto apoyo social está en una posición de actividad y participación. Finalmente los autores describen que en condiciones de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, el trabajador puede entrar en una situación de alta tensión y aislamiento, que se traduce en estrés laboral.

### 2.1.8 Modelo desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI)

El modelo propuesto por Johannes Siegrist (1996), está basado en la importancia que tiene el rol laboral. En el trabajo existen oportunidades de aportar y ejecutar, así como oportunidades para ser reconocido, estimado o pertenecer a un grupo social, lo cual va a impactar en el autoestima y autoeficacia del trabajador. De manera que en el trabajo existe un intercambio donde el trabajador cumple con una serie de demandas u obligaciones y a cambio obtiene una retribución. La parte importante que describe el modelo es la reciprocidad que debe existir entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida, el modelo establece que el estrés laboral se produce por una falta de equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa obtenida.

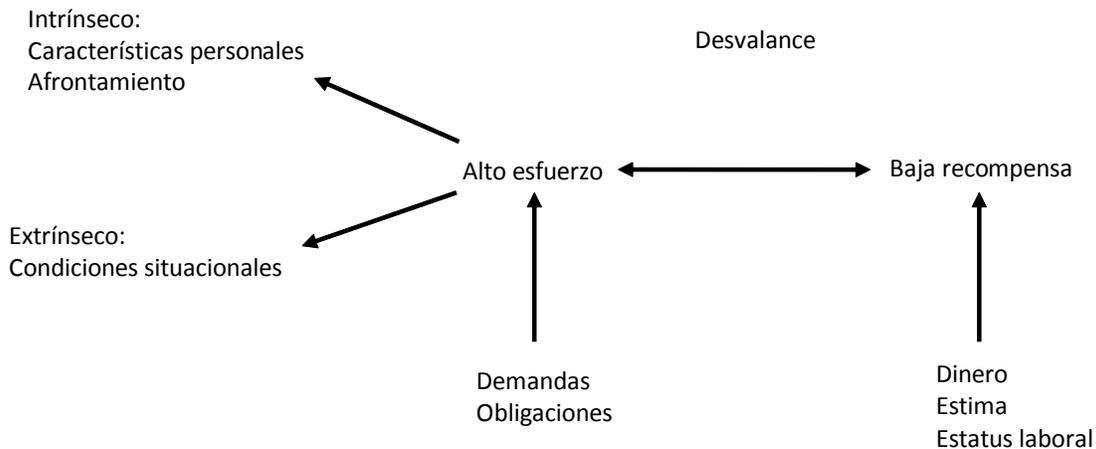


Figura 8. Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist (1996). Fuente: Marulanda, I. (2007). Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. (p.20). Bogotá: CESO.

Para Siegrist el esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco que son las condiciones situacionales demandas y obligaciones, o intrínseco, características personales, alta motivación y afrontamiento. Por otro lado, las recompensas están dadas por el dinero, la estima y las oportunidades de desarrollo laboral que ofrezca el

trabajo. De manera que, el desbalance entre un alto esfuerzo y una baja recompensa da lugar a tensión emocional la cual favorece la presencia del estrés.

## **2.2 Estrés y trabajo**

Burk (Enciclopedia OIT), describe al estrés como un estereotipo en las posibles respuestas que da el cuerpo a exigencias o presiones que existen. Todas las personas siempre deben tener un cierto nivel de estrés aun en momentos de tranquilidad. El nivel de estrés influye en la rapidez con la que se producen procesos de desgaste en el cuerpo. Por ello el problema es el grado de estrés bajo el que esté sujeta cada persona sea demasiado alto.

La respuesta o nivel de estrés varía constantemente de una persona a otra, y en la misma persona, por el estado en que se encuentra el cuerpo, la naturaleza y las exigencias o influencias que se tienen del exterior (estresores). La perspectiva positiva sobre el estrés concibe el estrés como indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. Pero, cuando las demandas del entorno son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, en general se habla del estrés negativo (Selye, 1998).

Lazarus y 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. En cuanto al estrés en el trabajo, Li y Shani (1991) en Mercado y Salgado (2008) 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. Para Williams y Cooper (1998) el estrés en el trabajo es un proceso complejo y multivariado; cuando se mide llega a confundirse con

salud psicológica, ansiedad y satisfacción en el trabajo. Llevado al ámbito laboral la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente del ser y el hacer personal.

Leal (2010) en Cabrera y Urbiola (2012) menciona dos representaciones del concepto de estrés ocupacional: una negativa: distrés, cuyo prefijo latín "dis" significa "malo"; y otra positiva eustrés, cuya raíz griega "eu" significa "bueno". En esta última, la persona tiene el control de la situación, percibe que las exigencias del trabajo igualan sus capacidades, recursos y necesidades. Puede experimentar el trabajo como un reto que la vigoriza psicológica y físicamente. Se motiva a aprender habilidades nuevas para llegar a dominarlas y se siente relajada y satisfecha. El reto es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

Aunque las diferencias individuales demuestran que lo que puede ser estresante para una persona podría no ser problema para otra, cuando se habla de que existe estrés en una empresa (distrés), la evidencia estadística sugiere que un número importante de trabajadores se ven sometidos a ciertas condiciones estresantes. De acuerdo con Reynolds y Shapiro (1991), se han identificado numerosas fuentes de estrés ocupacional como: 1) intrínsecos al trabajo (sobrecarga laboral, presiones de tiempo y responsabilidades de costo), 2) conflicto y ambigüedad en el rol, 3) relaciones interpersonales, 4) desarrollo de una carrera y 5) estructura organizacional. Los procesos internos que tienen influencia en las experiencias de estrés de los individuos incluyen diferencias como la personalidad tipo A, como podemos apreciar en breve en el siguiente apartado.

### **2.1.9 Personalidad Tipo A**

El patrón de comportamiento de este tipo de personalidad resulta en un estrés negativo. Las personas del tipo A son tres veces más vulnerables a sufrir ataques al corazón que los del tipo B. La personalidad tipo A manifiesta un alto sentido de urgencia y suele ser muy impaciente. Busca que las cosas se hagan rápidamente; está

obsesionado con tener todo en tiempo, y se inquieta e irrita cuando sufre algún retraso o si tiene que esperar por alguna razón; es común que se mueva, camine y coma velozmente ya que está en todo momento muy consciente del tiempo, le gusta fijarse plazos límites. Este tipo de personalidad, también se caracteriza por ser bien competitivo en el trabajo y actividades recreativas. Busca continuamente su promoción en los negocios o en la sociedad, (Vega, S. 2010).

### **2.1.10 Personalidad Tipo B**

Pierre R., (1986) Indica que las personas con el patrón de comportamiento tipo B es opuesto completamente al sujeto con personalidad tipo A. Este tipo de personalidad posee las siguientes características: Pocas veces tiene la voluntad de hacer muchas cosas en un período de tiempo corto, solo se siente a gusto con una idea o una actividad a la vez., entre sus cualidades tiene: paciencia, confianza y seguridad, participa de actividades recreativas y deportivas, y/o de pasatiempos durante su tiempo libre, es responsable, pero no le afecta si se retrasa algún pendiente, y no se encuentra intermitentemente revisando sus tiempos.

Ambos extremos en extremo son incompatibles con las unidades de trabajo, ya que aunque la personalidad tipo A pareciera que tiene más oportunidades de triunfar en el ámbito laboral, tiene más probabilidad de sufrir daños en su salud. Por otra parte la personalidad tipo B, aunque pareciera estar adaptada en cuanto a la regulación de sus emociones, pudiese no desempeñarse como se espera en el medio laboral.

La bibliografía consultada reporta que manera general diferentes impactos: a nivel corporal, pueden aparecer molestias como: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, infecciones, manchas en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o variaciones en el peso. El problema del estrés es que sigue una espiral viciosa, y puede generar otros problemas como infartos, diabetes,

hipertensión, insomnio y trastornos sexuales. Sumada a los precursores en el ámbito laboral y de manera general en el ambiente, las diferencias de los individuos (personalidad tipo A) pueden contribuir a enfermedades ocupacionales. Es la interacción de estos dos determinantes centrales en el estrés ocupacional (presiones organizacionales y diferencias individuales) lo que determina el comportamiento para enfrentar la incidencia de enfermedades relacionadas con el estrés.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés, muchas veces sin lograr conseguirlo y esto lo conflictúa mucho más. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack citado por Zenil (2009) en el periódico El Universal, existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico o agudo, Surge rápidamente y de manera momentánea y cuando se hace frente al problema se desaparecen la sintomatología
2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
  - Ambiente laboral inadecuado
  - Sobrecarga de trabajo
  - Alteración de ritmos biológicos
  - Responsabilidades y decisiones importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación de ocurrencia baja, pero con alta intensidad sin embargo cuando luego que se enfrenta o resuelve la problemática se desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte Zenil (2009) en Vega (2010) da cuenta que el estrés crónico es aquel que su presencia se manifiesta de forma recurrente cuando una persona sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés surgen cuando la situación estresante se presenta y mientras el individuo no impida esa situación problemática el estrés no decrementará.

El estrés es provocado por un ajuste persona-entorno deficiente manifestada por exigencias que presenta el entorno y que no se corresponden a la capacidad del individuo, o las oportunidades que ofrece el entorno y que no se encuentran al nivel de las necesidades y expectativas de cada persona.

El ajuste persona-entorno depende de características personales y de grupo, así como de factores situacionales que provocan desajustes. Burk en Enciclopedia OIT, los clasifica de la siguiente manera:

- Sobrecarga cuantitativa: se caracteriza por tener muchas actividades por realizar, existe presión de tiempo, flujo de trabajo repetitivo.
- Insuficiente carga cualitativa: se caracteriza por poseer un contenido limitado y monótono, no hay una variación del estímulo, poco interés en la creatividad y solución de problemas, y poca interacción social.
- Conflictos de roles: cada persona juega distintos roles en distintos ámbitos de la vida. Es sencillo el surgimiento de conflictos a raíz de los diversos papeles que se jueguen y tales conflictos provocan también que surja el estrés.
- Falta de control sobre la situación personal: Su característica principal es que quien decide lo que hay que hacer y de qué manera es otra persona ya que no tiene la capacidad de realizarlo por sí solo.
- Falta de apoyo social: Se caracteriza por no contar por algún apoyo en el hogar o en el trabajo (jefe o compañeros).

- Estresores físicos: Tienen la capacidad de influir física y químicamente en el trabajador.

El estrés en el trabajo es un fenómeno ampliamente generalizado en la sociedad actual, y se caracteriza por cambios significativos que han incrementado las exigencias impuestas a los trabajadores, con consecuencias de efectos nocivos sobre su salud laboral (Cappeli, 1999 en Saura, Simo, Enache y Fernández 2011).

Para Graig (1993) en Valadez (2011), las situaciones estresantes son aquellas que sobrepasan la capacidad del individuo para afrontarlas, de tal forma que está determinado por la percepción e interpretación del sujeto y en dicha evaluación para hacerle frente, dicho de este modo las estrategias de afrontamiento dependerán de la persona, de la situación y de su habilidad para manejar los estresores del ambiente.

El estrés laboral surge como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por dificultades de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias de tipo negativo asociadas al contexto laboral, entre las que se podemos mencionar: disminución en el rendimiento laboral, dificultad en las relaciones interpersonales, tristeza, depresión, apatía hacia el trabajo síntomas psicósomáticos generar determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral según Rowshan, (1997) en Rodríguez, Roque y Molerio, (2002). Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

En relación a lo anterior se menciona que el trabajo puede considerarse excesivo cuantitativamente, cuando hay demasiado que hacer, o cualitativamente, cuando es demasiado difícil. Se ha demostrado por ejemplo, que existe una relación entre una cantidad excesiva de trabajo y el hábito de fumar, siendo un importante factor de riesgo de padecer cardiopatías coronarias. En un estudio realizado a 1 500 empleados se determinó que el trabajo excesivo iba unido a síntomas relacionados con el estrés, como el descenso de la autoestima, la baja motivación profesional y la bebida con fines

de evasión. El trabajo insuficiente por otro lado, cuando va unido a un ambiente laboral reiterativo, rutinario, aburrido se asocia con la mala salud.

Por otra parte, el aburrimiento y la falta de interés en el trabajo pueden reducir la capacidad para reaccionar ante una situación anormal (Lima, Aldana, Vilas, Casanova, Casanova y García 2003); por lo que fácilmente ambientes tanto en extremos laxos-rígidos impactan negativamente en la salud.

Cooper y Marshall (1976) y en una actualización de Cartwright y Cooper (1997) en Dewe (2010) ofrecen una clasificación que incluye 6 categorías generales con relación a los estresores en el trabajo:

- 1) Factores intrínsecos al trabajo: ambiente físico, carga de trabajo, horas de trabajo, uso de la tecnología y la exposición a riesgos o peligros.
- 2) Roles en la organización: responsabilidades del rol, ambigüedad del rol, conflictos del rol, sobrecarga del rol.
- 3) Relaciones sociales: con nuestros superiores, compañeros, clientes y/o usuarios.
- 4) Desarrollo profesional: inseguridad del empleo, considerarse por encima o por debajo de posibilidades de ascenso, y sentimientos de logros o faltas en las metas profesionales o ambiciones.
- 5) Factores organizacionales. Siendo este concepto un tanto amplio se consideran como más importantes a la estructura formal de la organización, clima laboral, políticas internas y su impacto en la organización, percepción de justicia, el grado de participación en la toma de decisiones.
- 6) Interferencia en la relación entre la vida familiar-laboral, siendo éste el más el más frecuente.

De los estresores anteriores, podemos identificar que aunque algunos pocos pueden ser amortiguados si la empresa así lo cree conveniente, existen otros que quedan fuera de su alcance, por lo que algunas formas de un mal manejo de afrontar el estrés pueden ser en los trabajadores recurrir a un exceso de medicamentos, fumar, ingerir alcohol, drogas, etc.

El impacto del estrés según Burk en la enciclopedia OIT, interviene en la reacción que tiene un trabajador en su fisiología, su conducta y su vida social (salud y calidad de vida) puede verse reflejado en el consumo de alcohol, teniendo reacciones fisiológicas no deseables, aumento de presión arterial, problemas en el trabajo y en la familia o ansiedad crónica. Lo anterior es prueba del alcance del fenómeno en la vida de las personas y que puede conllevar a una calidad de vida deteriorada por medio de muchas maneras producto del estrés.

Podemos entender al estrés desde diferentes perspectivas, sin embargo podemos identificar en que en los modelos existen elementos que no podemos dejar fuera del tema y que percibimos juegan un rol importante. De tal manera, que podemos apreciar un circuito basado en la percepción de las personas, en donde existen 'estímulos-respuestas', en un contexto específico marcado por el ambiente y en donde la percepción y las experiencias previas del sujeto jugarán un papel importante para la resolución de la misma. La motivación, características fisiológicas, el apoyo social y otros factores circunstanciales y específicos podrán afectar en el estrés que experimentan las personas y por lo tanto en la forma en que responden al mismo.

Es importante destacar que al lidiar con un ambiente repleto de estresores inevitablemente la adaptabilidad de nuestras respuestas juega un papel primordial en el proceso. Bajo la idea de que no podemos escapar de los eventos estresantes nos lleva a una dimensión en la que debemos de desarrollar las capacidades inherentes al sujeto, refiriéndose a aquellas que se pueden manejar, crear, aprender y desarrollar; en ese orden de ideas es de suma importancia entender el funcionamiento de las defensas individuales que hacen frente al estrés de los individuos. De manera

complementaria al estrés está el proceso de 'coping', y éste refiere a los esfuerzos que hacemos para combatir a los efectos del estrés.

En el capítulo III abordaremos la otra cara de la moneda en el estrés, revisaremos que mecanismos intervienen para lidiar con aquellos eventos y estresores que son cruciales en la dinámica del estrés. Evaluaremos las conductas, estrategias y estilos usados por las personas en su día con día para mitigar los efectos del estrés. Se espera en un futuro no muy lejano, seamos capaces de aplicar modelos que regulen o amortigüen el daño en los entornos laborales actuales.

Dicho de otra manera, las investigaciones refieren (Cooper y Marshall, 1976) en nivel de responsabilidad, jerárquicamente hablando correlaciona positivamente con los niveles de estrés, la salud ocupacional juega un rol importante ya que provee de un ambiente que impacta positivamente en el desempeño de las personas y provee de las herramientas necesarias para apoyar en los problemas del rol establecido en la pirámide organizacional. El nivel funcional de los trabajadores en relación al estrés debe ir cargado de retos y autonomía a corto plazo que motiven a continuar y activar a los sujetos a cumplir con sus deberes; cuando se trasgrede esa barrera el sujeto dejará de ser funcional debido a que el rol supera su capacidad y no al revés.

En el siguiente capítulo abordaremos con más profundidad el concepto del afrontamiento así como las conductas, tipos de estrategias y estilos, los mecanismos que intervienen para lidiar con aquellos eventos y estresores que son cruciales en la dinámica del estrés. Se espera en un futuro no muy lejano, seamos capaces de aplicar modelos que regulen o amortigüen el daño en los entornos laborales actuales.

# *Capítulo 3*

## *Afrontamiento*

## **CAPÍTULO 3. AFRONTAMIENTO**

El aumento en el interés por el cómo afrontan los problemas los seres humanos es producto de reconocer los particulares modos en los que se responde a las diferentes situaciones generadoras de estrés, de esta manera sería provechoso entender la función positiva y amortiguar los efectos nocivos del mismo (Leibovich, Schmidt y Marro, 2002).

El cómo la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos estresantes genera formas para enfrentarlas, por esa razón las personas realizan una evaluación cognitiva interpretando y determinando por qué y hasta qué punto el entorno es estresante. Parte de esta evaluación la apreciamos en los resultados conseguidos por Karasek (1979) en Buendía J. (2001), que sugieren que las personas evalúan su grado de intervención en términos de autonomía y nos indica lo importante en el desarrollo de las personas, ya que reporta grados altos de estrés en personas con alta demanda laboral y baja capacidad de decisión; contrarios a trabajadores con alta demanda laboral y alta libertad de decisión quienes presentan un alto nivel de actividad pero un bajo nivel de estrés. Es importante reconocer que aunque algunas presiones y demandas ambientales producen estrés en un gran número de personas, las diferencias individuales y de grupo en cuanto a grado y clase de respuesta, son siempre notorias, es decir las personas y/o grupos tendrán respuestas diferentes en cuanto a la sensibilidad y vulnerabilidad a cierto tipo de acontecimientos así como en sus interpretaciones y reacciones ante los mismos (Lazarus, 1991, p. 47). Dicho de otra manera, no todos responderán consistentemente de la misma forma, la subjetividad de los eventos y las circunstancias concretas y específicas pueden generar un pensamiento concreto, sin embargo el principio para identificar las acciones positivas viables en términos de adaptación en el afrontamiento podrían ser universales dado que se basan en los principios básicos funcionales de adaptabilidad. Indicando así que podemos ser en algún grado propensos a tener mayor o menor estrés si nos

encontramos con variables amigables, adaptativas y útiles en mayor o menor grado con nuestro rol y actividades a desempeñar.

Las estrategias de enfrentamiento acorde a França ACL, Rodrigues, en Barreto, Augustia Neves, Pagliarini y Silva, (2011) han sido conceptualizadas como el “conjunto de esfuerzos que una persona desarrolla para manejar o lidiar con las demandas externas e internas” (p.132). Para enfrentar el medio debemos responder con nuestros recursos disponibles encaminados a una estrategia o conducta determinada.

Se puede considerar el enfrentamiento como una estrategia individual con vistas a obtener el mayor número de informaciones sobre el evento estresante y la puesta en juego de las condiciones internas (psíquicas) para el procesamiento y manejo de esa situación. Esos recursos constituyen un refuerzo para mantenerse en condiciones de actuar y disminuir así la respuesta al estrés, ayudando de esa forma a mantener el equilibrio del organismo. Los recursos de enfrentamiento utilizados por las personas para lidiar con el estrés desempeñan un papel central en el establecimiento y mantenimiento del equilibrio dinámico de la vida, forma parte de su maduración psicológica, para tratar y resolver tanto los conflictos intrapsíquicos como aquellos que surgen entre el organismo y el medio ambiente. Las estrategias defensivas se caracterizan por acciones adaptativas accionadas en situaciones costosas con el objetivo de lidiar con situaciones generadoras de estrés (Barreto, Augustia Neves, Pagliarini y Silva, 2011).

Según Sandín (1995) en Sandín (2003) son los esfuerzos conductuales para hacer frente al estrés para tratar tanto las demandas externas o internas generadoras del estrés como el malestar psicológico que suele acompañar el estrés. Asegura Fernández (1998) en Buendía (2001), que el afrontamiento es aquel cúmulo de capacidades cognitivas y conductuales que posee el sujeto para afrontar demandas específicas que son consideradas como amenazantes para la salud y el bienestar psíquico. Complementan Lazarus y Folkman (1991) al mencionar que es un proceso cambiante, y que por ello el individuo debe desarrollar estrategias de tipo defensivas o para resolver problemas conforme el entorno le exige.

Menninger (1963, 1977), Haan (1969, 1977) y Vaillant (1977) en López (1999) determinaron a través de una visión psicodinámica que el enfrentamiento es un mecanismo emprendido por un 'yo' maduro, en segundo orden observamos nuestras defensas concebidas como formas neuróticas de adaptación y después se encontrarían los procesos que Haan (1977) denomina de fragmentación y que Menninger (1977) los considera como niveles regresivos o psicóticos de conducta. Si lo abordamos a través de los modelos cognitivos basados en la emoción se entiende que no son las situaciones en sí mismas las que causan la reacción emocional (Martín Díaz, Jiménez Sánchez y Fernández Abascal, 2004), si no la interpretación del individuo ante dichas situaciones; es importante mencionar que el individuo utiliza estrategias para combatir el estrés y estas pueden ser o no adaptativas pero el afrontamiento se emplea indistintamente de que el proceso del estrés sea adaptativo.

Sin importar las características abordadas por los autores, podemos identificar al afrontamiento como una respuesta a las exigencias de un medio, del cual la percepción jugará un rol fundamental y en donde los recursos y su uso están limitados por las conductas ideales o poco adaptativas aprendidas o desarrolladas durante el desarrollo. Estas 'conductas' suelen ir acompañadas de una liberación de tensión (estrés), y aunque no siempre son aprendidas las más eficaces, en todas las ocasiones liberaron de esa tensión al individuo y se manifestaron en una respuesta o conducta concreta.

De acuerdo a Pearlin y Schooler (1972) en Benítez (2007), son aquellas conductas que tienen como fin la protección ante la posibilidad de ser dañado psicológicamente por experiencias sociales problemáticas. Esta función de protección se realiza de tres formas:

- 1) eliminando o modificando las condiciones, expresadas en respuestas directas activas dirigidas a cambiar la fuente de estrés.
- 2) controlando lo que significa, en términos psicológicos hacia el cómo impacta determinada experiencia desde nuestra percepción, de manera que neutralice su carácter problemático.

3) manteniendo las consecuencias emocionales de los problemas dentro de límites manejables para el individuo, por ejemplo con respuestas de resignación dirigidas a la aceptación del estresor.

Como alternativa al modo de abordar la problemática Skinner (2003) en Dewe (2010) menciona que por la complejidad del fenómeno bien se podría ordenar en 13 familias o categorías comportamentales para su mejor comprensión como son: resolución del problema, búsqueda de apoyo, escape, distracción, reestructuración cognitiva, rumiación, impotencia, aislamiento social, regulación emocional, búsqueda de información, negociación, oposición y delegación. De cualquier manera

### **3.1 Estrategias de Afrontamiento**

Desde la concepción teórica propuesta por Lazarus y Folkman (1984) se sostiene que la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están ejercidas mediante la valoración cognitiva del sujeto. En esta primera instancia las consecuencias derivada de la problemática (valoración primaria), y posteriormente si la situación se interpreta como un desafío o un peligro, el sujeto hace una estimación de los recursos disponibles con la finalidad de evitar o minimizar el impacto negativo de la situación (valoración secundaria). Esta valoración secundaria refiere a la capacidad de afrontamiento (coping) entendiéndose así como un proceso psicológico cuando el ambiente resulta amenazador.

El estilo de afrontamiento, se define como un elemento interno del individuo, que le permite tratar con los eventos estresantes. Los sistemas de enfrentamiento al estrés basados en la psicología psicoanalítica se refieren a una jerarquía de estrategias que van desde mecanismos inmaduros o primitivos hasta mecanismos más evolucionados (López, 1999).

El tipo de afrontamiento que se utilizado dependerá entre otras cosas de las características de la situación estresante y de la valoración cognitiva que el sujeto hace

de la misma; según Lazarus y Folkman (1984) dependen también de los recursos disponibles y de las dificultades que se puedan presentar dentro de un contexto determinado. Los recursos no se asumen a disposición del sujeto sino también se debe tener la capacidad para utilizarlos adecuadamente en el entorno.

En este punto es necesario hacer la diferencia entre *estilos* de afrontamiento y *estrategias* de afrontamiento de acuerdo con Piemontesi y Heredia, los estilos de afrontamiento se conciben como 'predisposiciones de la personalidad que trascienden la influencia del contexto situacional y el tiempo' (p. 104). Su estudio se caracteriza por destacar la estabilidad del afrontamiento en diferentes situaciones, más que el cambio en el uso de estrategias. Por otra parte, las respuestas de afrontamiento se entienden como conductas y pensamientos particulares que son efectuados como respuesta a circunstancias estresantes y que tienen la capacidad de modificarse. De manera complementaria podemos identificar que (Fernández-Abascal, 1997, p. 190) "los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes". De tal manera que podemos entender que los *estilos* son las formas habituales, relativamente constantes que usan las personas para enfrentarse al estrés, por otra parte las *estrategias* son circunstancialmente dependientes, constantemente cambiantes y son influidas por los estilos propios del sujeto utilizados para afrontar las problemáticas de la vida diaria. Por estos motivos es importante identificar los mecanismos usados de forma habitual ante situaciones de estrés (estilos) así como las estrategias usadas en una situación estresante específica (respuestas) de la vida de las personas.

Dentro de la plétora de tipologías de afrontamiento que se han desarrollado, en la mayoría de los casos se han basado en la distinción de Lazarus y Folkman (1984) entre las dos grandes dimensiones funcionales del afrontamiento: afrontamiento

orientado a la tarea (TOC, del inglés task-oriented coping); y afrontamiento orientado a la emoción o a la distracción (EOC. emotion-oriented coping). En otras ocasiones se añade una tercera dimensión, encaminado a la evitación, que refiere a estrategias para evitar el proceso que podría llevar a cumplir los objetivos en el afrontamiento (Zeidner y Endler, 1996 en Molinero, Salguero y Márquez, 2012).

El modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1984) en Molinero, Salguero y Márquez (2012) sostiene que el estrés es causado por una serie de estímulos o estresores, y el resultado vendrá determinado por el ajuste entre variables ambientales y variables personales. Éste ha sido uno de los modelos que mayor aceptación ha tenido para dar explicación a éste fenómeno a partir de las situaciones estresantes, de su percepción y de las estrategias de afrontamiento. El afrontamiento al estrés es definido de ésta forma como “una modificación constante del empeño cognitivo y comportamental para gestionar las demandas internas o externas, las cuales se perciben por encima de los recursos individuales” (p. 164).

Según Pelechano (2000) podemos considerar a ambos conceptos complementarios el uno del otro, siendo así los estilos de afrontamiento formas consistentes y estables para enfrentar el estrés, y las estrategias de afrontamiento acciones y comportamientos relativos a la situación de manera concreta. Por lo que podemos considerar el abordar el fenómeno desde una perspectiva disposicional y otra desde un ángulo contextual respectivamente.

Brannon (2001) en Piemontesi y Heredia (2009), señala tres aspectos a considerar, en primer lugar la situación y el modo de afrontar no será el mismo e impactará de manera positiva o negativa si la experiencia experimentada fue o no exitosa cuando se enfrentó a una situación estresante, en segundo lugar no únicamente es una respuesta automática o fisiológica, si no también aprendida por la experiencia; y tercera, se requiere de un esfuerzo para manejar la situación y restablecer la homeostasis o adaptarse a la situación. De tal modo que la circunstancias, el aprendizaje en eventos

estresantes anteriores, y el esfuerzo del individuo son elementos importantes a considerar.

De manera complementaria es importante mencionar que para la conceptualización de 'afrontamiento', resulta importante considerar tres conceptos claves: (a) no requiere ser una conducta llevada a cabo totalmente, sino que también puede considerarse como afrontamiento al intento o esfuerzo realizado; (b) este esfuerzo no abarca únicamente las conductas visibles, sino que también puede consistir en cogniciones; y (c) la valoración cognitiva de la situación como desafiante o amenazante es un prerrequisito para iniciar los intentos de afrontamiento. (Schwarzer y Schwarzer, 1996 en Piemontesi y Heredia, 2009).

Törestad, Magnusson y Oláh (1990) diferencian dos estrategias de afrontamiento, uno 'constructivo' el cual está centrado en el problema o la situación y en donde el la persona realiza acciones directas y confrontativas para lidiar con el suceso estresante; contrario a la segunda estrategia identificada como afrontamiento 'pasivo' que se centra en la emoción y en donde el sujeto no hace nada para remediar el evento estresante, y tiene atributos de evitación y escape comúnmente se relacionan con rasgos patológicos. En este tipo de afrontamiento, los esfuerzos irán en menor o mayor medida para mitigar los efectos emocionales del evento estresante, más que en tratar de solucionar la problemática en sí. Las personas deberán de encaminarse a usar uno u otro, siempre más cargado a un enfoque que a otro. Por su parte Cooper (1991) indica que los aspectos de afrontamiento activo o confrontativo que se centran en el problema parecen estar relacionados con trastornos cardiovasculares y que los centrados en la emoción o pasivos se relacionan con úlceras pépticas por lo que podemos inferir que ambos extremos pueden ser nocivos para la salud.

Para Törestad (1990) las formas en las que enfrentamos el estrés parecen estar establecidas por la situación a la que nos enfrentamos y por las características propias de la persona (recursos, preferencias y estilos personales). Otra manera que usamos para hacer frente es según Snyder (2001) a la comparación que realizamos de nosotros mismos contra otras personas, e identifica que con frecuencia nos

comparamos con personas según nuestra percepción de igual nivel, de un nivel más alto y de un nivel más bajo en base a alguna problemática específica para restaurar o mejorar la sensación de bienestar sobre nuestra propia situación.

Se distinguen en este punto dos direcciones del afrontamiento, el primero dirigido a enfrentar manipulando o alterando el problema y un segundo que está dirigido a regular la respuesta emocional dada por el mismo problema. Las formas de afrontamiento que están dirigidas a la emoción son constituidas por procesos cognitivos ineficientes para la resolución del problema al menos, como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva así como cambios motivacionales o cognitivos como la variación del nivel de aspiraciones, la reducción de la participación del yo, etc. Por otra parte Sandín (2003) comprueba que éste el afrontamiento más usado por personas con trastornos de ansiedad. Contrarias a las comparaciones positivas y la búsqueda de valores positivos a los acontecimientos negativos. Mientras que el afrontamiento dirigido al problema, es parecido a la resolución de éste, implica, una búsqueda de soluciones alternativas, la consideración del costo y beneficio con tales alternativas, la elección y aplicación por lo que está dirigida a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc. (Lazarus y Folkman, 1991). Opina Dewe (2010) y considera, que ninguno de los estilos es más efectivo que el otro debido a que cada uno puede ser más apropiado en diferentes circunstancias, por ejemplo el afrontamiento centrado en el problema puede ser una ventaja cuando la situación es controlable, sin embargo cuando la persona no puede ejercer un control significativo sobre el estresor y sus esfuerzos no tienen mucho efecto, el afrontamiento centrado en la emoción puede ser más efectivo. Sin embargo el afrontamiento además de que involucra un proceso analítico dirigido al entorno, también incluye estrategias relacionadas a procesos internos del sujeto.

La manera en la que el individuo afronte la situación va a depender principalmente de los recursos disponibles y de las limitaciones que dificulten el uso de éstas. Cuando una persona cuenta con muchos recursos no significa solo disponer de ellos, también debe tener la habilidad para aplicarlos ante las demandas del entorno. Lazarus y

Folkman (1991) identifican los recursos de afrontamiento considerando principalmente en las siguientes categorías:

- Recursos físicos: propiedades del individuo, como la salud y la energía
- Recursos psicológicos: creencias positivas, las técnicas sociales (aptitudes) y de resolución de problemas.
- Propiedades ambientales: recursos sociales y materiales (bienes o dinero).

De manera complementaria Benítez (2007) describe tres recursos necesarios para el afrontamiento:

- Recursos psicológicos que son rasgos de conductas propias del individuo, conformados por aspectos de la personalidad
- Recursos sociales formados por las redes interpersonales (apoyo)
- Respuestas de enfrentamiento, que constituyen aquellas cosas que el individuo hace, sus esfuerzos concretos para dar respuesta a los requerimientos del entorno.

Complementa Kobasa (1979) en Buendía, (2001) al decir que la personalidad también es un factor que influye en la manera en la que respondemos, descubrió que las personas con 'dureza emocional' presentaban mejor salud y contaban con un locus personal interno, es decir hay un compromiso con el 'yo' que se basa en la creencia de que en gran medida que se consideran capaces de alcanzar sus propósitos por medio de su esfuerzo y capacidad. Kobasa sugiere que la experiencia subjetiva se re-estructura y re-significa como defensa cognitiva ante el estrés (mecanismos de defensa), percibiéndolo como un suceso carente de significado y no como una frustración inevitable. Dentro de esta línea conceptual, sobre la relación entre estrategias de afrontamiento y personalidad de manera complementaria para Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento refiere a la predisposición personal para hacer frente a las problemáticas y es consecuencia de las preferencias

individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad situacional y temporal. Las estrategias de afrontamiento son entendidas como los procesos concretos usados en un contexto específico y que puede ser variable dependiendo de la situación desencadenante. De tal manera que podemos considerar a los estilos como disposiciones generales que llevan a los sujetos a actuar y pensar de forma más o menos estables ante diversas situaciones. (Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, 1995) en Felipe Castaño y León del Barco (2010).

Menciona López, (1999) que en la actualidad el éxito del afrontamiento se puede medir desde tres diferentes ángulos como son 1) la reducción de la alteración que basa en medidas fisiológicas y un buen funcionamiento bioquímico. 2) tiempo o grado en que las personas retoman sus actividades cotidianas y 3) la reducción de la angustia psicológica.

Es importante destacar que el afrontamiento es un proceso dentro de un contexto en específico y por esa razón las respuestas pueden variar de contexto a contexto, influenciado a su vez por condiciones externas interactuando también con las habilidades usadas de individuo a individuo. De esta manera, las estrategias de afrontamiento efectivas en una situación ante los compañeros de trabajo pueden no serlo en el contexto de conflictos familiares, desorden emocional, distrés ocupacional, o grave estrés traumático. (Schwarzer y Schwarzer, 1996 en Piemontesi y Heredia, 2009).

La salud y la energía es uno de los recursos más relevantes en el afrontamiento de todas las situaciones estresantes, pues una persona frágil, enferma, cansada o débil no tendrá suficiente energía que aportar a la hora de enfrentarse al problema como una que este bien físicamente, más, si el estresor demanda cierta movilidad. Verse positivamente a sí mismo es considerado un importante recurso psicológico de afrontamiento pues las creencias generales y específicas generan en la persona esperanza. Lazarus y Folkman (1991).

Asimismo Cohen y Wills (1985) identificaron que el apoyo social puede reducir el efecto negativo de los sucesos estresantes y ayudar a afrontar la situación estresora y se ha constatado que tanto la mortalidad como la morbilidad (trastornos cardiovasculares) son significativamente superiores en personas que no tienen una estructura protectora como lo es el apoyo social. Al respecto algunos estudios han identificado que las mujeres presentan mayor búsqueda de apoyo y orientación a la tarea y preparación, aunque menor evitación que los varones (Stöber, 2004 en Piemontesi y Heredia, 2009).

Las habilidades sociales según Lazarus y Folkman (1991) son un importante recurso de afrontamiento debido al significativo papel de la sociedad en el ser humano. Estas habilidades se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás de una manera adecuada y efectiva socialmente. Flecher (1991) asegura que la calidad de las relaciones personales es importante, ya que por ejemplo las relaciones maritales felices y estables mejoran el funcionamiento inmunológico. En cuanto a los resultados del uso de los estilos, Snyder (1999) observa una relación positiva entre el enfrentamiento centrado en la emoción y la depresión; y una relación negativa del enfrentamiento centrado en el problema y la depresión. Lo cual nos hace ver en términos de adaptabilidad que centrado en la emoción es ineficaz.

Snyder (2001), menciona algunos factores que impiden el buen proceso de coping:

- Rumiación: es la secuela de una experiencia estresante que mantiene estados negativos emocionales, que impide el proceso de adaptación y trae consigo pensamientos repetitivos sobre el estresor.
- Focalizar atención en el 'yo': Significa hacer énfasis en la información del nuestro mundo interno (pensamientos y creencias) y prestar poca importancia a las señales del mundo externo. Es una forma poco adaptativa que se centra en la fantasía y cuando hay abrumadora información negativa de su entorno.

- Postergar: es el negativo retraso para empezar o completar una tarea como forma de evadirla. Se es susceptible a ella cuando encontramos con una mala valoración cognitiva, aversión o fallas asociadas a la tarea.
- Experimentar hostilidad: conlleva un riesgo de enfermedad y bajos niveles de felicidad y sensación de bienestar. Se ha correlacionado con formas poco adaptativas de coping con riesgos en la salud con prácticas como son adicción al tabaco, al alcohol, al índice de masa corporal, al consumo calórico diario, a niveles de colesterol.

Complementa O'Brien, Bahadur, Gee, Balto y Erber, (1997), Van Baarsen, (2002) en García, M., Rivera, S., Reyes-Lagunes y Diaz-Loving (2011) sobre estrategias de enfrentamiento negativas y poco adaptativas identificadas actualmente como son: la negación, la evitación, el culparse, las verbalizaciones negativas, la retirada y la violencia.

### **3.2 Modelos de Afrontamiento**

A continuación podemos apreciar los diferentes modelos que abordan el tema de afrontamiento, e identificar en el siguiente apartado el concentrado de conductas generales que pueden derivar en estrategias complejas de afrontamiento.

#### **3.2.1 Modelo Bidimensional de Estrategias Intrapsíquicas**

Krohne en 1989 dentro de su modelo bidimensional de estrategias intrapsíquicas (en Omar, 1995) diferencia dos tipos de estrategias de coping. La primera de ellas es la de vigilancia que involucra una cercanía y un procesamiento intenso de las características de la situación en términos de información importante o relevante, el

objetivo principal es la obtención de control y protección ante amenazas a través del conocimiento en nuestras posibilidades de intervención.

La segunda estrategia es la evitación o también llamada prevención cognitiva que consiste en retirarse de aquello que es una amenaza, su objetivo principal es reducir el estrés generado por una confrontación con un suceso aversivo.

Su modelo pretende focalizarse sobre estrategias que ayuden a cambiar una representación subjetiva de elementos objetivos relacionados a una situación de amenaza.

Cotidianamente las reacciones que tiene cada persona ante la amenaza se organizan en actos de coping (afrontamiento) y son estrategias que presuponen una modificación de la representación subjetiva de elementos relacionados a la situación de amenaza. Dichos tipos de comportamientos pueden ser combinados dentro de súper-estrategias; es decir, estrategias de orden superior. Existen dos súper estrategias esenciales: la búsqueda de obtención de información relacionada con un suceso amenazante (vigilancia) y la evitación de información pertinente a la amenaza (prevención cognitiva).

Distingue cuatro tipos de coping de acuerdo a dichos comportamientos:

- a) Sensitivo: presenta una vigilancia alta y una baja prevención cognitiva (vigilancia rígida).
- b) Represivo: presenta una prevención cognitiva alta y una baja vigilancia. (prevención cognitiva rígida).
- c) Ansioso: presenta alta vigilancia y alta prevención cognitiva (coping inestable).
- d) No defensivo: presenta baja vigilancia y baja prevención cognitiva (uso flexible de estrategias).

De acuerdo a Krohne (en Omar, 1995) las personas con un estilo de vigilancia rígida (sensitivos) presta una atención excesiva a información amenazante; las personas que

usan la prevención cognitiva (represivos) prestan poca atención a características amenazantes de una situación.

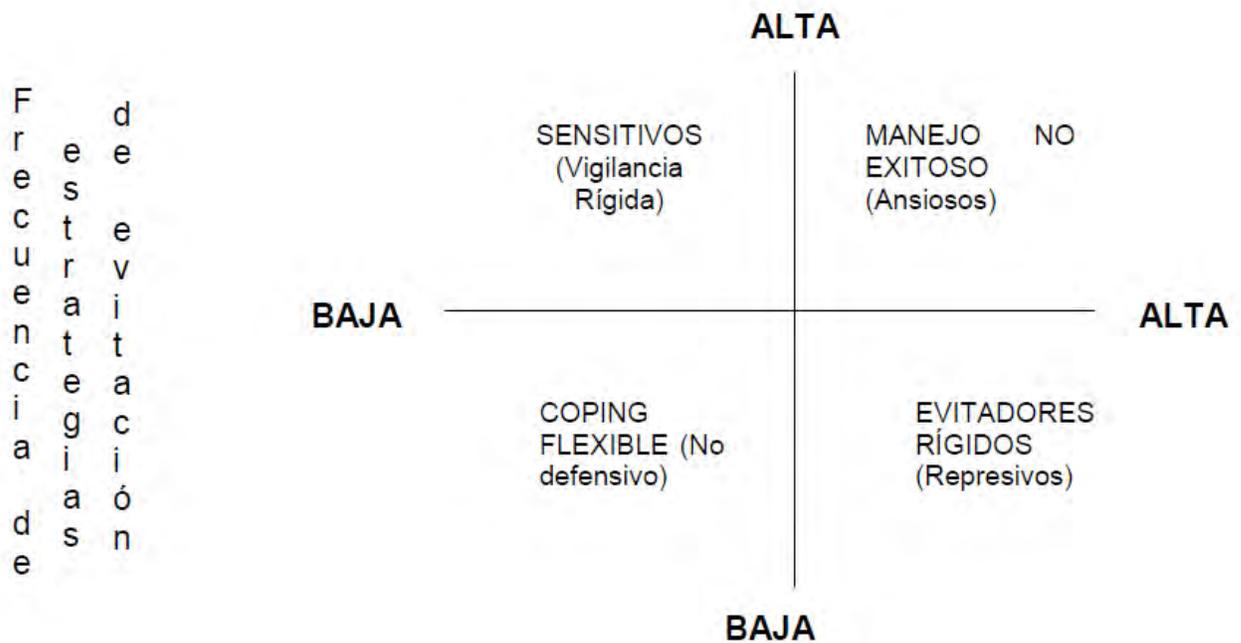


Figura 9. Modelo bidimensional de estrategias intrapsíquicas de Khron. Comportamientos de coping vigilancia- evitación como estrategia de afrontamiento. Fuente: Omar, A. G. (1995) Stress y coping: las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico. (p.23). Buenos Aires: Lumen.

### 3.2.2 Modelo Multifactorial de Control

En 1989 Bryant con su modelo multifactorial del control percibido (en Omar, 1995) explica diferentes maneras en que los individuos evalúan el control que tienen sobre sucesos, eventos y/o sentimientos relacionados con experiencias positivas o negativas.

Establece que se realizan cuatro tipos de autoevaluaciones sobre la habilidad de control: evitar resultados negativos, soportar resultados negativos, conseguir o lograr resultados positivos y gozar o disfrutar resultados positivos.

### **3.2.3 Modelo Tripartita del Afrontamiento**

Billings y Moos (1981, 1984) en Dewe (2010) sugiere la conceptualización:

- Activo-cognitivo. La persona adopta un punto de vista positivo sobre la situación pensando sobre sus alternativas y diferentes posibilidades de acción.
- Activo de comportamiento (esfuerzo positivo). Implica un comportamiento directamente relacionado con la situación de estrés como es el consultar con otras personas sobre cómo manejar la situación; tratando de encontrar más acerca del tema, hablando de un esfuerzo positivo para resolver el problema.
- De evitación. La persona evita enfrentarse al problema ignorando la situación, desviando su atención a otros problemas, concentrando su energía en actividades de distracción.

Claramente las primeras dos de estas estrategias son variantes del afrontamiento centrado en el problema; y el tercero es una forma del afrontamiento centrado en la emoción en donde los mismos Lazarus y Folkman (1984) subdividieron el afrontamiento centrado en la emoción en subtipos como son: ilusiones, distanciamiento, énfasis en los aspectos positivos de la situación y culpa principalmente.

### **3.2.4 Modelo de ‘Evaluación de las Estrategias de Afrontamiento: Un Enfoque Basado en Teoría’**

Por otra parte Carver, Scheier and Weintraub (1989) en Dewe (2010) incorporaron

aspectos centrados tanto en el problema, como en la emoción en términos de enfrentamiento:

- Activo: Planificación, actuar sobre el estresor.
- Evitación: ilusiones, distanciamiento, énfasis en los aspectos positivos de la situación, culpa y desconexión mental.
- Apoyo: social, emocional y/o búsqueda de herramientas.
- Restructuración cognitiva positiva: reinterpretación positiva del significado de la situación, puede ser usando el humor o aceptando la situación.

### **3.2.5 Modelo: Afrontamiento Religioso**

Snyder (2001) indica que hay un *'religious coping'* y menciona que frecuentemente podemos apreciar un puente entre el estrés y la religión; ya que ofrece métodos específicos para ayudar a las personas a entender y llegar a estar de acuerdo con los estresores existentes en la vida; y está diseñado para conservar o transformar el significado específico de una problemática cara a una situación difícil. Menciona que esta fomenta los roles defensivos como son la pasividad, negación y evitación pero que existen cuatro acercamientos en relación a control del estrés o *'coping'*.

- Actitud pasiva: Dejar a dios la resolución del problema bajo la creencia de que será él quien lo resolverá.
- Actitud Activa: Dios da habilidades individuales y recursos suficientes para la resolución de problemas.
- Suplica: Dios intercederá a favor por medio de las peticiones realizadas

- Asociación: Asume que dios e individuo pueden trabajar juntos para resolver la crisis.

De las estrategias anteriores, podemos considerar que incluso en términos religiosos las personas respondemos en una gama de posibilidades que van de lo pasivo a lo activo en cuanto a estilos de afrontamiento.

De manera general podemos decir que la mayoría de la investigación se centra en las diferentes propuestas sobre las estrategias de afrontamiento, por encima de los estilos de afrontamiento. Algunas investigaciones han comprobado que lo propuesto por Lazarus y Folkman es la apreciación más precisa que hasta el momento tenemos, otras por otra parte la sitúan en el mismo nivel que las demás propuestas, sin embargo el impacto del fenómeno es de alto alcance ya que afecta de forma positiva y/o negativa la manera de solucionar y enfrentarse a los problemas cotidianos, sobre todo en la población activa laboralmente ya que se sobreentiende que en aquellos ambientes el enfrentar las problemáticas ligadas al trabajo y sobrellevar el estrés que éstas conllevan no es tarea fácil pero si necesario para investigar las consecuencias actuales.

Los estilos de afrontamiento usados por las personas interactúan y van de la mano con la personalidad, ambiente, recursos intelectuales y cognitivos en los individuos así que aunque una comprensión unificada está todavía lejos, el fenómeno será más comprensible conforme se vayan delimiten, refuercen y redefinan los modelos actualmente vigentes.

### **3.2.6 Sistema de Variables en el sistema Estrés y Emoción**

De acuerdo con Lazarus y Cols, en López (2011):



Figura 10. Modelo propuesto por Lazarus y cols. Sistema de Variables en el sistema Estrés y Emoción. Fuente: López (1999) Estilos de Enfrentamiento y percepción de riesgo hacia el sida en adolescentes. (p.31).México: Facultad de Psicología.

Según López (1999), las respuestas de enfrentamiento sirven para: manipular o alterar el problema en el entorno causante de perturbación (enfrentamiento dirigido al problema) y regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia (enfrentamiento dirigido a la emoción). El modelo anterior hace un esfuerzo por encausar los eventos en orden de aparición respecto a los factores que influyen en el afrontamiento.

Si bien se menciona como la dinámica de afrontamiento, la situación y manera de afrontar no serán lo mismo, ya que se presentan dentro de un contexto específico aunado a las habilidades y estilos de cada individuo, por tal motivo las respuestas pueden variar de una situación a otra, sin embargo el resultado de esta dinámica siempre dará un impacto positivo o negativo como salida en dicho proceso, en el resultado positivo se obtendrá una reducción del estrés acompañado de satisfacción para el individuo, en este punto la persona tiene un aprendizaje basado en el buen manejo de sus habilidades y estrategias para un resultado efectivo ya que el estrés fue

el suficiente para activar al sujeto y la sensación de éxito alcanzada refuerza el estrés positivo cuando no es excesivo. Contrario a un resultado negativo, la persona puede experimentar frustración, producto de estrategias poco efectivas y sin impacto significativo ante la problemática a enfrentar. Recordemos que la percepción juega un papel muy importante en la problemática, que puede generar una nueva situación y si existe una resistencia a los patrones previos puede no ser entendida como una oportunidad a un cambio, sino como una amenaza a lo desconocido, por lo que las personas deben adaptarse y anticiparse a los cambios de una manera proactiva.

Un estadio de crisis es un ejemplo de la importancia de los factores externos y de apoyo, y el rol que juega en las personas para la resolución de problemas graves, en donde la sensación de apoyo es un recurso positivo ante la problemática. Los conflictos y las crisis afectan la calidad de la red social y desafían las habilidades de las personas para avanzar más allá de los recursos con los que contaron hasta ese momento. Habitualmente son instancias de intenso dolor para quienes están involucrados y despiertan fuertes emociones, por lo que el afrontamiento se vuelve un problema altamente afectivo, y dependerá de adaptabilidad, y proacción de los sujetos, en conjunto con el apoyo e incluso el diagnóstico de la problemática para tener un afrontamiento efectivo, y buscar un cambio.

El impacto del diagnóstico cuya raíz se encuentra en lo individual puede también impactar en lo colectivo, desde los grupos a los que pertenecen las personas hasta un nivel organizacional en cuyo caso puede fortalecer la cultura, reducir costos y propiciar entornos más saludables para sus trabajadores. Es importante identificar las acciones que pueden implementar las organizaciones y los trabajadores mismos para impactar positivamente en su vida, que generen mayor estabilidad, salud y recursos, para una mejor calidad de vida.

La importancia de identificar los factores que impactan y juegan parte de los mecanismos de afrontamiento, servirían para mejorar la calidad de vida y la salud de los trabajadores a través del desarrollo de efectivas estrategias e identificación de aquellas que resultan poco efectivas. En ese orden de ideas se plantea generar una

propuesta que pueda ser validada en el futuro y que evalué los comportamientos utilizados y provea de una realimentación a las personas sobre sus áreas de oportunidad en términos de afrontamiento. Que sensibilice sobre las estrategias inadecuadas y refuerce aquellas con alto grado de efectividad.

En el Capítulo IV, expondremos el análisis inicial, que generaremos como una propuesta acorde a la población Mexicana y que servirá para futuras generaciones, a través del adecuado tratamiento estadístico en pro del cuidado de la salud de los trabajadores en términos de afrontamiento.

# *Capítulo 4*

## *Método*

## 4. MÉTODO

### 4.1 Justificación y planteamiento del problema

En México y en todo el mundo las personas se ven afectadas en términos de estrés por diversos factores, uno de ellos es el ambiente de trabajo; el manejo que realicen sobre el mismo puede impactar directamente en su salud en términos de enfermedad como son los trastornos cardiovasculares y úlceras pépticas. En la medida en que podamos visualizar con mayor claridad las características de los estilos de afrontamiento y las formas en que los grupos de la sociedad las manejen podremos proveer de mejores herramientas como una evaluación diagnóstica temprana que a través de una medición arroje áreas de oportunidad para enfrentar el estrés y sus efectos negativos puede reducir la nocividad en la salud de las personas por lo que la investigación al respecto puede ser de gran ayuda a nuestra población.

El estrés en el trabajo es un factor que afecta a los trabajadores de manera negativa impactando en el estado de salud, en su concentración y armonía, mientras que en la organización influye en su productividad y calidad.

El afrontamiento además de ser un proceso que va a apoyar a la persona a enfrentarse al estrés, adaptarse adecuadamente a su entorno y facilitar su bienestar, también puede tener consecuencias de forma negativas en la salud de los individuos (Lazarus y Folkman, 1991).

Al tener información sobre cómo se lleva a cabo el proceso de afrontamiento y cuáles son sus principales componentes se podrá intervenir y modificar el proceso direccionándolo hacia un mejor resultado con sus consecuencias positivas en la salud de los trabajadores.

En México actualmente no existe suficiente investigación sobre el afrontamiento del estrés en el trabajo, a pesar del gran impacto que tiene la influencia de estos factores en el ámbito laboral. Se considera importante la existencia de un instrumento que mida el afrontamiento al estrés en trabajadores mexicanos o la colaboración para la validación y estandarización de un instrumento en México.

Al disponer de una herramienta con la cual podamos medir la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, no solo se podrá verificar a aquellas personas con las mejores estrategias para afrontar, también podrá servir para identificar a los sujetos que pudieran poseer buenas estrategias pero que no las han desarrollado adecuadamente, así como también identificar las estrategias negativas utilizadas en el trabajo.

Asimismo los datos arrojados nos aportaran información sobre la situación en el que se encuentran los trabajadores respecto al estrés y su afrontamiento en México, con el fin de apoyar otras investigaciones.

## **4.2 Planteamiento del Problema**

¿Existe una clasificación diferente a la propuesta por Lazarus y Folkman respecto a lo dicho enfocado a la emoción y/o la tarea dentro de lo que describen como 'estilos de afrontamiento'?

¿Qué categorías no arbitrarias existen para clasificar los comportamientos de 'estrategias de afrontamiento'?

## **4.3 Objetivo General**

En el presente trabajo se tuvo como meta el conceptualizar un modelo por medio de la técnica del 'escalamiento multidimensional', con aquellas dimensiones o

componentes de diferentes propuestas explicativas de afrontamiento extraído de distintos modelos conceptuales, la tarea de agrupar conductas permitió conformar 3 factores, dos de ellos ampliamente abordados y estudiados y una nueva dimensión aún no abordada. De acuerdo a la semejanza de las conductas, ésta técnica nos permitió validar la similitud y/o desigualdad estadísticamente en cada conducta respecto a todas las demás conductas, lo que aportó un nuevo ángulo al presente fenómeno en términos de investigación, y que servirá para el desarrollo de un instrumento psicométrico de los estilos de afrontamiento.

#### **4.4 Objetivos Específicos**

- a) Categorización de comportamientos de los estilos de afrontamiento a través de escalamiento multidimensional
- b) Definir y conceptualizar un modelo basado en categorías, formadas por las conductas que arrojó el escalamiento multidimensional.
- c) Identificar si es el caso, clasificaciones diferentes a las propuestas en el modelo emoción/tarea.
- d) Analizar dentro de los resultados del escalamiento, la causa y relación entre las conductas con mayor grado de similitud (cercanas gráficamente en el escalamiento) dentro de cada factor o grupo.
- e) Generar una base de reactivos para desarrollar un instrumento de medición

#### **4.5 Sujetos y Muestra**

Se empleó una muestra no probabilística accidental, por medio de cuestionarios hasta completar el tamaño de la muestra. Se estudió un grupo de 100 sujetos, en donde los dos criterios de inclusión serían únicamente el trabajar o haber trabajado por

6 meses en su último empleo y ser mayor de edad. Dicho grupo estuvo conformado por 29 hombres y 71 mujeres con edades entre los 18 y 44 años, laborando 22 en empresas de tipo gubernamental, 45 en iniciativa privada y 33 de ellos se abstuvieron de responder, además 44 tienen posiciones de nivel operativo, 25 de nivel medio y 2 a nivel directivo. En cuanto a escolaridad, 1 con primaria, 3 nivel secundaria, 15 de bachillerato, 76 con grado de licenciatura y 5 abstenciones.

#### **4.6 Tipo de estudio**

El presente estudio fue de tipo no experimental, como menciona Kerlinger, F. (2002), debido a que describió la exploración empírica y sistemática en donde no se manipuló ninguna de las variables que intervienen en la investigación, de manera contraria a la investigación científica, la presente tesis no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han acontecido por lo que no serán manipulables. Debido a que la finalidad es hacer inferencias sobre las relaciones entre las variables demográficas el presente es también un estudio de tipo exploratorio ya que identifica las variables significativas y describe las relaciones entre nuestras variables para establecer así las bases para la comprobación de nuestra hipótesis.

#### **4.7 Procedimiento**

En conjunto con Ángeles y Pozos (2013), como proyectos paralelos y de manera coadyuvante se elaboró la propuesta metodológica y banco de reactivos que comprenden de las siguientes etapas seguidas para el desarrollo del presente estudio, para su mejor concepción está seccionado de la siguiente manera:

**Etapa 1:** Cada uno de los 19 comportamientos encontrados por Carver, Scheier and Weintraub (1989) en Dewe (2010); Billings and Moos (1981, 1984) en Dewe (2010); Lazarus y Folkman (1984) citado en Figueroa (2003); Martín, en González (2007); Lazarus y Folkman como complemento en (1984) junto con Frydenberg y Lewis (1991) fueron analizados cualitativamente mediante análisis de contenido con los demás modelos de tal modo que pudiésemos obtener un condensado de conductas propias de las estrategias de afrontamiento.

**Etapa 2:** Se realizó con base en un grupo de 5 jueces, una comparación del condensado de las distintas conductas (contextualizadas), para identificar a aquellas similares, y filtrar a las que resultaron iguales o con un alto grado de similitud, generando así una lista de 19 comportamientos (abordados en detalle en el capítulo 5).

**Etapa 3:** Una vez realizada la clasificación de los factores, se elaboró un cuestionario que abordase las conductas y su interrelación. El cuestionario está conformado por combinaciones entre cada uno de los factores condensados; dicho cuestionario se elaboró con el apoyo de Ángeles y Pozos (2013). (Ver Anexo 1).

**Etapa 4:** Se aplicó el cuestionario a 100 sujetos que componen la muestra en diversos escenarios. En promedio el tiempo de respuesta se situó entre los 15 y 25 minutos. Los sujetos respondieron qué relación encontraron entre cada par de palabras, en una escala de 1 a 10, donde 1 es “muy relacionadas” y 10 es “no hay relación”. De ésta forma pudimos encontrar el grado de similitud o disimilitud que tenían las frases correspondientes a cada conducta percibidas por la población.

**Etapa 5:** Se realizó el tratamiento estadístico por medio de un análisis en base a los datos obtenidos mediante un escalamiento multidimensional (Proxcal) para obtener la representación gráfica de las conductas, se identificó si los comportamientos están diferenciados y podemos apreciar el grado de similitud mediante la distancia entre cada factor, para generar la interpretación de la muestra y ubicar los 3 posibles factores en los diferentes cuadrantes.

## 4.8 Tratamiento Estadístico

Dicho tratamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 19. Se realizó un análisis de los datos para arrojar el escalamiento multidimensional (Proxscal) para obtener en un modelo grafico la relación entre nuestras conductas.

## 4.9 Definición Conceptual de Variables

A continuación describiremos las 6 variables contempladas de manera conceptual y que pueden ayudar a sugerir correlaciones de manera adicional el cuestionario.

- **Sexo:** esta variable refiere a una característica básica biológica, aunque el género está asociado a roles sociales, habitualmente se observa con mayor frecuencia en las investigaciones referidos a la variable de sexo. (Napione 2008).
- **Edad:** Lapso de tiempo comprendido desde el momento de nacimiento a la fecha entendiendo así el periodo cronológico en años cumplidos. (Sánchez, 1998).
- **Escolaridad:** Estudios máximos durante el cual se asiste a un centro de enseñanza para llevarse a cabo y dependiendo el avance en grados puede o no ser especializado (Larousse).
- **Tipo de la empresa:** Tipo de distribución que refiere una estructura que conserva a la empresa de acuerdo a sus metas organizacionales (Rodríguez, 1991).

- **Nivel jerárquico:** Posición jerárquica designada por la organización dependiendo el puesto que ocupe en ella (Chiavenato, 2004).
- **Estilos de afrontamiento:** conjunto de esfuerzos sean internos o externos, dirigido a los comportamientos, o pensamientos que tienden a sobrellevar, reducir o minimizar las exigencias y conflictos del entorno (Omar, 1995).

#### 4.10 Definición Operacional

En las siguientes definiciones podemos apreciar el uso operacional para la correcta aplicación durante el cuestionario, y que podrán ser de ayuda para correlacionar variantes sociodemográficas:

- **Sexo:** Por medio de la respuesta que exprese el participante (masculino, femenino).
- **Edad:** Por medio de la respuesta que exprese el participante.
- **Escolaridad:** Por medio de la respuesta que exprese el participante (Primaria, Secundaria, Preparatoria, Licenciatura).
- **Tipo de empresa:** Por medio de la respuesta que exprese el participante (pública, Privada).
- **Nivel de puesto:** Por medio de la respuesta que exprese el participante (Operativo, Medio, Directivo).

#### **4.11 Escalamiento Multidimensional.**

Utilizamos con técnica el Escalamiento Multidimensional para establecer una métrica con ayuda de la estadística de manera fehaciente que pudiera proyectar la relación entre nuestras conductas, dicha técnica es ampliamente conocida en distintos rubros de la mercadotecnia, la psicología sociología, etc.

La diferencia entre 'distancia' (concepto geométrico) y 'desemejanza' (concepto psicológico) está en que el primero, al ser un concepto matemático, no contiene error; mientras el segundo, al ser un concepto psicológico, perceptivo o subjetivo, sí contiene error. Las desemejanzas son, en realidad, distancias que contienen error o distancias distorsionadas por los mecanismos perceptivos de los seres humanos. Los modelos y métodos de escalamiento multidimensional pueden resolver ambos tipos de problemas, con error y sin error en los datos de entrada. En nuestro campo de trabajo que es la psicología es más habitual trabajar con datos que contienen error y los modelos de escalamiento multidimensional pueden tratar este problema (Arce, De Francisco y Arce, 2010).

Se emplea entonces la técnica del 'escalamiento multidimensional' para descubrir la estructura encubierta de una base de datos, ubicándolas en un mapa, o clasificándolas en un espacio multidimensional; usamos el escalamiento de según Shepard y Kruskal (1983) para representar geoméricamente objetos mediante puntos, de tal manera que las distancias correspondan en alguna medida con la diferencia experimentada entre dos objetos, de igual manera estas disimilitudes entre objetos y en este caso 'conceptos' pueden ser vistas como similitudes en relación a agrupaciones propias comportamientos afines; por lo que una proximidad refiere entonces que tan similares o diferentes son dos objetos, o como son percibidos. Podemos inferir que a partir de información cualitativa se obtiene una representación rigurosamente cuantitativa.

Las escalas multidimensionales consisten en una serie de métodos que buscan construir un espacio métrico con el menor número de dimensiones posibles, que

permita representar las proximidades o preferencias entre objetos, según Shepard (1962 citado en Olguin y Piña, 2009), se describe al escalamiento multidimensional como un análisis encaminado a reconstruir la configuración de un conjunto de puntos en un espacio métrico a partir de la información contenida en una matriz de datos no cuantitativos, es decir, a partir de una información cualitativa de los datos se obtiene una representación de los mismos que es estrictamente cuantitativa.

#### **4.12 Objetivo del Escalamiento.**

La técnica del escalamiento permite determinar imágenes subjetivas que los sujetos tienen de un conjunto de comportamientos, y la semejanza percibida entre ambos; dichas similitudes convertidas en distancias generan una configuración por los valores ubicados en coordenadas representadas por medio de una matriz de similaridad o disimilaridad en un espacio multidimensional, este modelo geométrico, es el conjunto de puntos especificados por los valores que tienen en un conjunto de dimensiones y cada punto representará a uno de los objetos sobre los que los sujetos hacen los juicios, según Muníz (1996).



# *Capítulo 5*

## *Resultados*

## **5. RESULTADOS**

Después de establecer el encuadre en la metodología a seguir, incorporamos elementos relevantes de diferentes propuestas a modo de enriquecer el presente modelo. A continuación estableceremos dos etapas en la construcción de los presentes resultados obtenidos, la primera de ellas a modo de análisis y para delimitar las conductas que refieren al fenómeno abordado se condensaron las diferentes propuestas de diversos autores, una vez determinadas las conductas principales, se procedió a revisarlas y contextualizarlas ante la respuesta dada a diferentes problemáticas. Una vez tropicalizada la definición a nuestra concepción de afrontamiento y encaminada al responder ante diferentes problemáticas, se generó una lista 19 elementos a considerar para el tratamiento estadístico. En una segunda etapa se realizó un cuestionario que reflejara la similitud o diferencia entre dichos elementos, el tratamiento estadístico otorgado por la técnica del escalamiento multidimensional provee de los agrupamientos que conforman 3 factores a abordar y que serán los que determinen las diferentes aristas en el fenómeno de afrontamiento, que pueden identificar un estilo específico o más dominante de afrontamiento en las personas.

### **5.1 Primera Etapa de Resultados:**

Por medio de los factores de afrontamiento propuestos por los siguientes autores se abordan, ya sea el enfoque basado en la emoción y/o el enfoque basado en la tarea las estrategias de afrontamiento, dando un total de 19 factores de afrontamiento:

#### **Modelo 1 Carver, Scheier and Weintraub (1989) en Dewe (2010):**

- **Activo:** Planificación, actuar sobre el estresor.
- **Evitación:** ilusiones, distanciamiento, énfasis en los aspectos positivos de la situación, culpa y desconexión mental.
- **Apoyo:** social, emocional y/o búsqueda de herramientas.
- **Reestructuración cognitiva positiva:** reinterpretación positiva del significado de la situación, puede ser usando el humor o aceptando la situación.

#### **Modelo 2 Billings and Moos (1981, 1984) en Dewe (2010):**

- **Activo-cognitivo:** La persona adopta un punto de vista positivo sobre la situación pensando sobre sus alternativas y diferentes posibilidades de acción.
- **Activo-de comportamiento (esfuerzo positivo):** Implica un comportamiento directamente relacionado con la situación de estrés como es el consultar con otras personas sobre cómo manejar la situación; tratando de encontrar más acerca de la situación; hablando de un esfuerzo positivo para resolver el problema.

#### **Modelo 3 Lazarus y Folkman (1984) citado en Figueroa (2003):**

- **Confrontación:** constituyen los esfuerzos de un sujeto para alterar la situación. Indica también cierto grado de hostilidad y riesgo para él. Se da en la fase de afrontamiento.
- **Planificación:** apunta a solucionar el problema. Se da durante la evaluación de la situación (evaluación secundaria).

Estilo centrado en las emociones (ya que apuntan a la regulación de la emoción):

- **Aceptación de la responsabilidad:** indica el reconocimiento del papel que juega el propio sujeto en el origen y/o mantenimiento del problema. Es lo que comúnmente se señala como “hacerse cargo”.
- **Distanciamiento:** Implica los esfuerzos que realiza el joven por apartarse o alejarse del problema, evitando que éste le afecte al sujeto.
- **Autocontrol:** Se considera un modo de afrontamiento activo en tanto indica los intentos que el sujeto hace por regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.
- **Reevaluación positiva:** supone percibir los posibles aspectos positivos que tiene una situación estresante.
- **Escape o evitación:** A nivel conductual, implica el empleo de estrategias tales como beber, fumar, consumir drogas, comer en exceso, tomar medicamentos o dormir más de lo habitual. También puede ser evitación cognitiva, a través de pensamientos irreales improductivos. En general, apunta a desconocer el problema.

Focaliza ambas áreas:

- **Búsqueda de apoyo social:** Supone los esfuerzos que el joven realiza para solucionar el problema al acudir a terceros, con el fin de buscar consejo, asesoramiento, asistencia, información o comprensión y apoyo moral.
- Y nuevamente Lazarus y Folkman en 1986, en Zavala (2008) proponen:
- **Enfrentamiento confrontativo:** Describe los esfuerzos agresivos y conductas de riesgo y hostilidad para intentar cambiar la situación que se está viviendo.
- **Distanciamiento:** Describe los esfuerzos cognoscitivos que se hacen para disminuir el significado de la situación que se vive.
- **Autocontrol:** Describe los esfuerzos que hace la persona para regular o controlar los propios sentimientos y acciones.

- **Búsqueda de apoyo social:** Describe los esfuerzos que se llevan a cabo en la búsqueda de apoyo con los otros; apoyo informacional o emocional.
- **Responsabilidad:** Son los conocimientos que se tienen sobre el manejo de uno mismo en situaciones problemáticas para intentar solucionar las cosas de manera adecuada.
- **Escape-evitación:** describen los deseos y esfuerzos conductuales para escapar o evitar el problema.
- **Trazo de un plan orientado al problema:** describe los esfuerzos orientados al problema para tratar de cambiar la situación, acompañados de una labor mental de análisis para dar la mejor solución.
- **Reevaluación positiva:** describe los esfuerzos para crear un significado positivo de la situación a través de un crecimiento personal. También contiene una dimensión religiosa.

**Modelo 4. Martín, en González (2007) propone las siguientes conductas:**

- **Confrontación:** Describe los esfuerzos agresivos para alterar la situación, sugiere cierto grado de hostilidad y riesgo, incluye la acción directa.
- **Distanciamiento:** Esfuerzos por separarse, alude a la creación de un punto de vista positivo.
- **Autocontrol:** Esfuerzos por regular los propios sentimientos y acciones.
- **Búsqueda de apoyo social:** Esfuerzos por buscar apoyo, puede consistir en buscar consejo, asesoramiento, asistencia o información, apoyo moral, simpatía o comprensión.
- **Aceptación de la responsabilidad:** Reconocimiento de la propia función desempeñada en el problema.
- **Huida- evitación:** Describe el pensamiento desiderativo, sugieren huida y evitación, estos contrastes con los índices de distanciamiento y sugieren separación.

- **Planificación:** Esfuerzos deliberados y centrados en el problema para alterar la situación, añade a la aproximación analítica para resolver el problema.
- **Reevaluación positiva:** Esfuerzos para hacer un significado positivo y centrarse en el desarrollo personal.

**Modelo 5 Lazarus y Folkman proponen como complemento en (1984) algunas otras estrategias sin clasificar como:**

- **Self – control:** Control emocional
- Humor
- **Crying:** Llorar
- **Swearing:** maldecir
- **Weeping:** Llanto
- **Boasting:** alardear, presumir
- **Talking it out:** Hablar acerca del problema
- **Thinking through:** Pensar en el problema
- **Working off energy:** Sacar energía

Frydenberg y Lewis (1991) concluye las conductas complementarias al considerar a las **Ilusiones** como estrategias relacionadas con esperar que ocurra lo mejor; por ejemplo, fantasear, soñar despiertas y desear que suceda un milagro. Su función es defensiva y refiere a una distorsión y esperanza infundada.

Después de analizar los diferentes modelos se eligieron, condensaron y contextualizaron los 19 comportamientos más representativos y evidentes que refieren a los estilos de afrontamiento, como se puede apreciar en la siguiente figura:

<b>Factores</b>
Planificar
Activo de comportamiento
Autocontrol
Aceptación de la responsabilidad
Reevaluación positiva
Ilusionarse
Evitación
Culpa
Desconexión Mental
Resignarse
Confrontación
Buscar Ayuda
Esfuerzo Positivo
Informarse
Escapar
Distanciarse
Llorar
Maldecir
Bromear

Figura 10. Condensado de los 19 factores de ‘Estilos de Afrontamiento’

## 5.2 Condensado: Estrategias de Afrontamiento Contextualizadas

Una vez enlistadas las conductas de diferentes modelos y propuestas que abordan el tema en cuestión se procedió a contextualizarlas y acotarlas a nuestro fenómeno de la siguiente manera:

- **Planificar:** Establecer los pasos necesarios para solucionar el problema directamente mediante una evaluación y planes a corto y mediano plazo.
- **Activo de comportamiento:** Comportamientos positivos enfocados directamente al problema para tratar de encontrar alternativas y manejar la situación.

- **Autocontrol:** Capacidad de control cuya finalidad es la de regular y controlar los sentimientos, acciones y respuestas emocionales en el momento que se presenta un problema evaluando así las posibilidades de acción antes de actuar, con la finalidad de ajustar positivamente la respuesta de manera racional sin importar la dificultad de la situación.
- **Aceptación de la responsabilidad:** El sujeto admite su rol dentro de la problemática, y como el responsable de alguna fracción o totalidad del problema se hace cargo de manera positiva.
- **Reevaluación positiva:** Confrontar positiva y directamente mediante la asignación de un nuevo significado a la situación que pueda dar una oportunidad de apreciar el problema desde una perspectiva más aceptable.
- **Ilusionarse:** Evitar enfrentar directamente un problema esperando que por medio de una creencia infundada o poco realista, por ejemplo: fantasías, soñar despierto o desear que suceda un milagro, la problemática se solucione.
- **Evitación:** Evadir el enfrentar directamente un problema mediante conductas visibles que buscan eludir, no ver ni sentir los efectos del problema para que no exista un impacto emocional negativo.
- **Culpa:** Pensamientos negativos que conllevan a sentimientos de remordimiento y culpabilidad ante la situación independientemente de si se es el culpable.
- **Desconexión Mental:** Mecanismo que busca negar la existencia de un problema mediante el uso intencional de pensamientos de distracción.
- **Resignarse:** Conducta para evitar enfrentar directamente un problema a través de la perspectiva de que no existen soluciones para resolver el problema, asumiendo una visión pesimista, de derrota o conformismo.
- **Confrontación:** Enfrentar un problema a través encarar la problemática. Indica cierto grado de hostilidad y riesgo para el sujeto, puesto que no refiere a la resolución del mismo sino al hacerle frente.
- **Buscar Ayuda:** Afrontar un problema requiriendo apoyo de terceras personas con el fin de buscar consejo, asesoramiento, asistencia, comprensión y apoyo moral para solucionar la problemática.

- **Esfuerzo Positivo:** Confrontar un problema evaluándolo con el fin de buscar los aspectos positivos ante este, para solucionar la problemática sin confrontarla directamente.
- **Informarse:** Hacerle frente a la problemática buscando fuentes de información que puedan proporcionar alternativas para conocer y solucionar la problemática sin confrontarlo directamente.
- **Escapar:** Huir del problema cuándo ya se encuentra inmerso en el mismo para no confrontarlo, evitando así el enfrentamiento directo con la situación y sus consecuencias emocionales.
- **Distanciarse:** Cuando se presenta un problema darle solución al impacto emocional a través de esfuerzos o acciones que mantengan apartado al sujeto de la problemática con el fin de que este no le afecte, evitando la situación y sus consecuencias.
- **Llorar:** Cuando se presenta un problema responder mediante la acción de llanto para amortiguar el impacto emocional que conlleva el confrontar la problemática.
- **Maldecir:** Cuando se presenta un problema responder emitiendo palabras anti sonantes y/o malos deseos como defensa ante los efectos emocionales de la problemática.
- **Bromear:** Al presentarse un problema, usar el humor emitiendo burlas de la situación o características específicas de la problemática para sobrellevarla respondiendo como defensa ante los efectos emocionales de la problemática.

### 5.3 Segunda Etapa de Resultados:

En ésta segunda etapa, se realizó un cuestionario que abarcase las 19 conductas y su inter-relación con todas las demás variables en el universo de conductas abordadas. Dicho cuestionario por medio del tratamiento estadístico y la técnica del escalamiento multidimensional sirvió de herramienta para identificar la similitud o disimilitud de las conductas.

Los resultados del escalamiento multidimensional del cuestionario expresado por la muestra, indican de una manera clara e identificable las conductas basadas en la emoción y en la tarea propuestas por Lazarus y Folkman. Como parte del análisis obtuvimos una configuración gráfica de las proximidades de los factores que fueron planteados.

En la Figura 11 podemos identificar en forma de círculos las diferencias y proximidades que existen entre los factores, en donde la cercanía o conglomeración refiere a una consistencia en el parecido, y la lejanía reflejada refiere a que los factores son consistentemente diferentes.

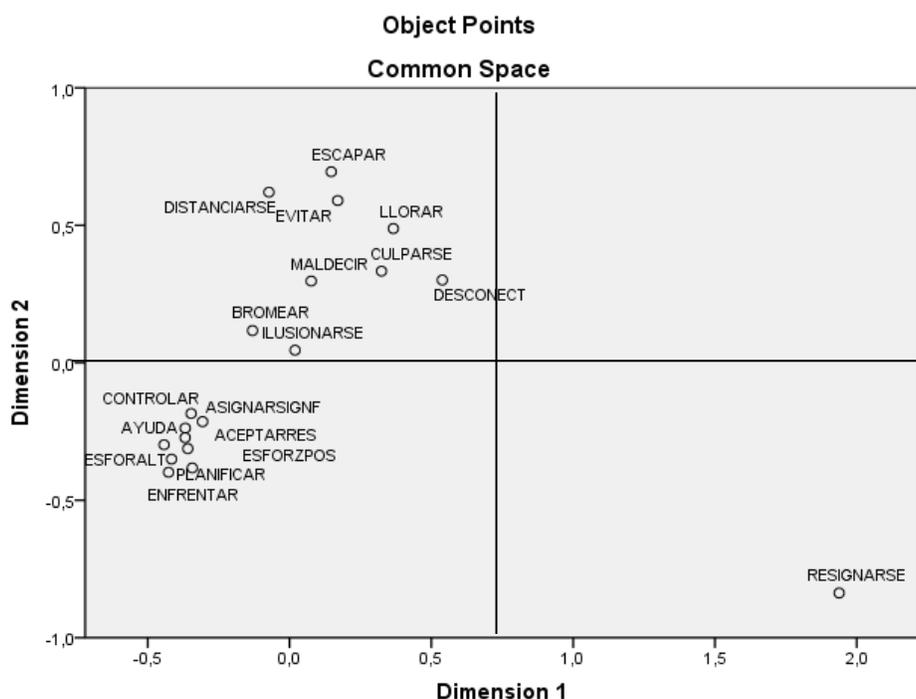


Figura 11. Mapa del 'Escalamiento Multidimensional', 19 conductas.

La terminología empleada es la siguiente:

*DESCONECT	<b>Desconexión Mental</b>	*DISTANCIARSE	<b>Distanciarse</b>
*CULPARSE	<b>Culpa</b>	*EVITAR	<b>Evitación</b>
*MALDECIR	<b>Maldecir</b>	*ILUSIONARSE	<b>Ilusionarse</b>
*LLORAR	<b>Llorar</b>	*BROMEAR	<b>Bromear</b>

*ESCAPAR	<b>Escapar</b>	*CONTROLAR	<b>Autocontrol</b>
*ASIGNAR SIGNIF	<b>Reevaluación positiva</b>	*ENFRENTAR	<b>Confrontación</b>
*AYUDA	<b>Buscar Ayuda</b>	*ESFORALTO	<b>Esfuerzo Positivo</b>
*ACEPTAR RES	<b>Aceptación de la responsabilidad</b>	*RESIGNARSE	<b>Resignarse</b>
*ESFORZOS	<b>Activo de comportamiento</b>	*INFORMARSE	<b>Informarse</b>
*PLANIFICAR	<b>Planificar</b>		

De acuerdo a los resultados que arrojó el escalamiento multidimensional, se encontró que aunque existe una congruente agrupación como se puede apreciar en los cuadrantes, en términos teóricos el modelo propuesto por Billings and Moos (1981, 1984) hacía referencia a dos estilos concretos de afrontamiento, no a estrategias como tal. Por tal motivo después de una discusión en conjunto con Ángeles y Pozos decidimos excluir 'Activo de comportamiento' y 'Esfuerzo Positivo' del tratamiento estadístico, utilizando como criterio el hecho que de las conductas debido a sus características pudieran ser consideradas también como estilos de afrontamiento, corrompiendo así la iniciativa conductual simple que buscamos por lo que quedaron sólo 17 estrategias.

Los factores resultantes se obtuvieron descartando dos factores de los 19 iniciales, obteniendo así 17 factores. Posterior a ello se corrió una segunda versión del escalamiento multidimensional sin los factores propuestos por Billings and Moos antes mencionados. A continuación, en la Figura 12 se puede apreciar el resultado:

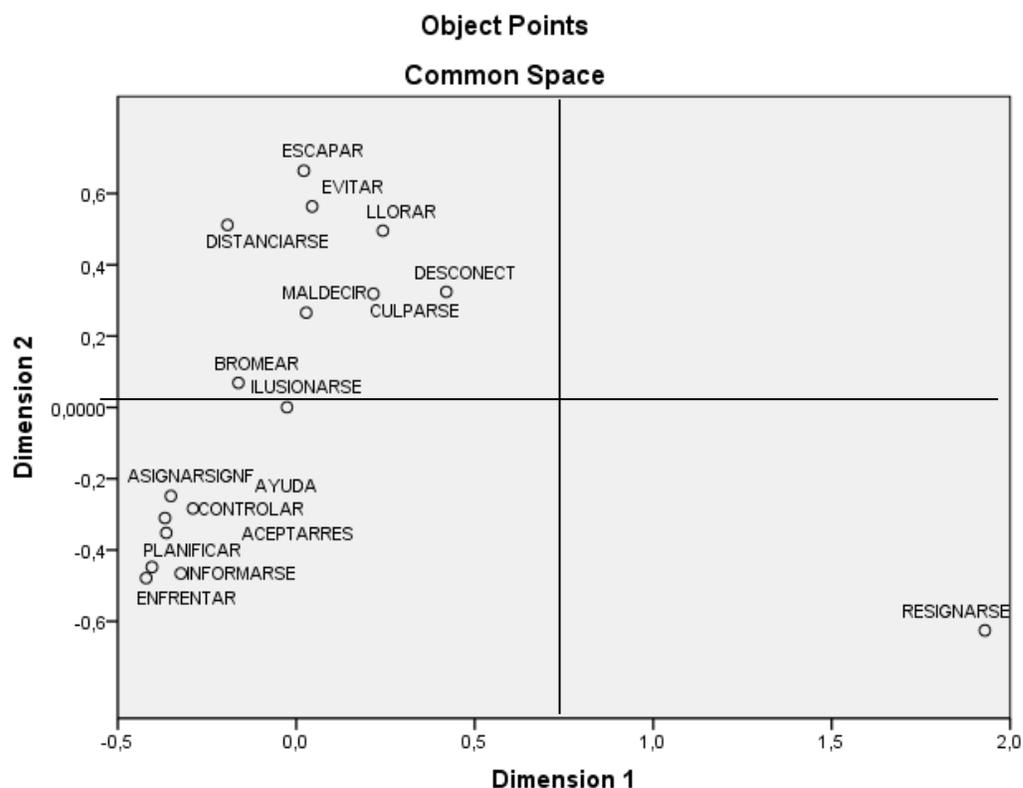


Figura 12. Mapa del 'Escalamiento Multidimensional', 17 conductas.

La terminología empleada es la siguiente:

*DESCONECT	<b>Desconexión Mental</b>	*DISTANCIARSE	<b>Distanciarse</b>
*CULPARSE	<b>Culpa</b>	*EVITAR	<b>Evitación</b>
*MALDECIR	<b>Maldecir</b>	*ILUSIONARSE	<b>Ilusionarse</b>
*LLORAR	<b>Llorar</b>	*BROMEAR	<b>Bromear</b>
*ESCAPAR	<b>Escapar</b>	*CONTROLAR	<b>Autocontrol</b>
*ASIGNAR SIGNIF	<b>Reevaluación positiva</b>	*ENFRENTAR	<b>Confrontación</b>
*AYUDA	<b>Buscar Ayuda</b>	*PLANIFICAR	<b>Planificar</b>
*ACEPTARRES	<b>Aceptación de la responsabilidad</b>	*RESIGNARSE	<b>Resignarse</b>
*INFORMARSE	<b>Informarse</b>		

En éste instante se corroboró que existía concordancia con lo propuesto por Lazarus y Folkman, en cuanto a sus enfoques basados en la emoción-tarea, de cualquier modo después de cotejar los grupos resultantes y analizarlos, se realizó una

discusión buscando conceptos que pudiesen conductualmente tener significados altamente similares, y se determinó debido al mismo análisis de contenido que los Factores ‘Desconexión Mental’ y ‘Distanciarse’ estaban ligados en definición conceptual a lo conductualmente propuesto por ‘Evitación’, así que se decidió deberían de integrarse a éste último, eliminándose del tratamiento estadístico.

Posterior a ello se analizó nuevamente los datos excluyendo a estos dos factores, dando un total de 15 factores como se muestra a continuación:

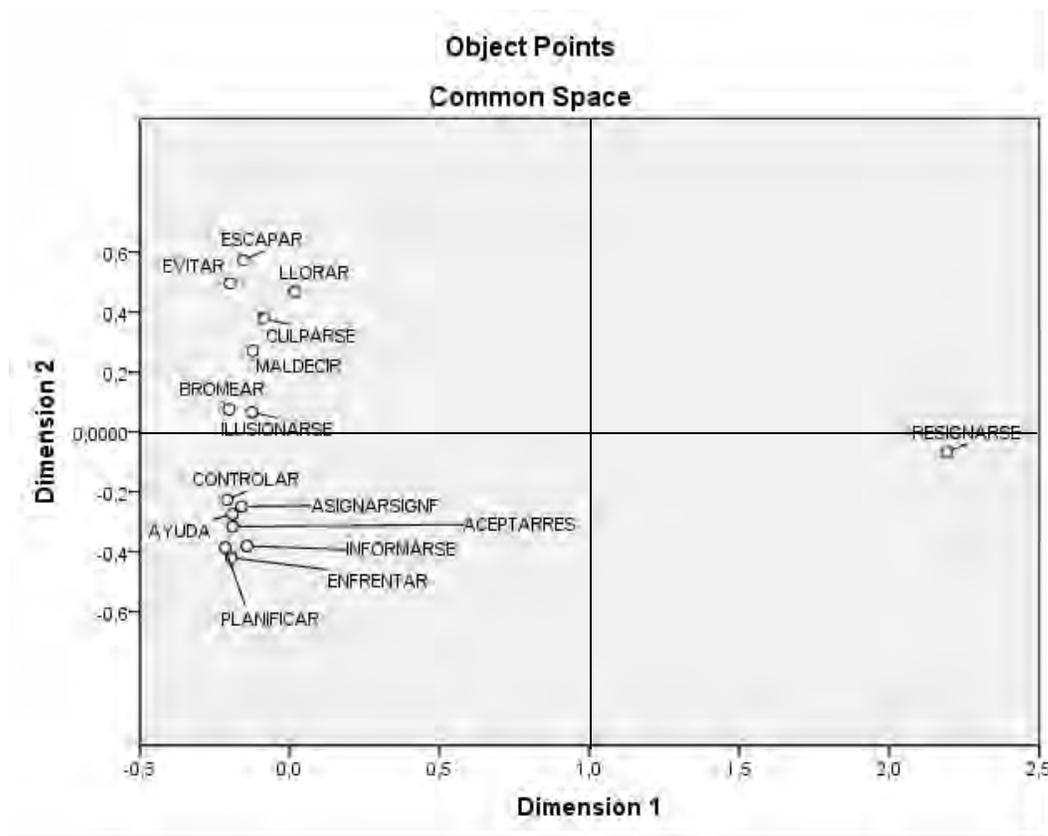


Figura 13. Mapa del ‘Escalamiento Multidimensional’, 15 conductas.

La terminología empleada es la siguiente:

*CULPARSE	<b>Culpa</b>	*EVITAR	<b>Evitación</b>
*MALDECIR	<b>Maldecir</b>	*ILUSIONARSE	<b>Ilusionarse</b>
*LLORAR	<b>Llorar</b>	*BROMEAR	<b>Bromear</b>
*ESCAPAR	<b>Escapar</b>	*CONTROLAR	<b>Autocontrol</b>
*ASIGNARSIGNIF	<b>Reevaluación positiva</b>	*ENFRENTAR	<b>Confrontación</b>
*AYUDA	<b>Buscar Ayuda</b>	*PLANIFICAR	<b>Planificar</b>
*ACEPTARRES	<b>Aceptación de la responsabilidad</b>	*RESIGNARSE	<b>Resignarse</b>
*INFORMARSE	<b>Informarse</b>		

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que la muestra interpreto como altamente relacionado la mayoría de los factores por cuadrante. En la figura 14 se pueden apreciar los factores resultantes.

<b>FACTORES</b>
Culpa
Maldecir
Llorar
Escapar
Evitación
Ilusionarse
Bromear
Autocontrol
Reevaluación positiva
Buscar Ayuda
Aceptación de la responsabilidad
Planificar
Confrontación
Resignarse
Informarse

Hay dos tipos de indicadores. Aquellos para los que el cero representa un ajuste perfecto, de este primer tipo serían los indicadores Stress bruto normalizado, Stress-I, Stress-II y S-Stress. Los valores de ajuste que garantizan la validez del escalamiento fueron óptimos:  $S\text{-stress}=.0016$ , por dicha razón es importante mencionar que con relación al valor del S-stress, se considera que cuanto más pequeño es este valor, el mapa espacial generado es mejor y se considera como optima, según Shepard y Kruskal (1983). En 1964, Kruskal publicó algunos criterios de bondad de ajuste para la función de S-Stress, los cuales se formularon a partir de la experiencia propia, de esta forma se tienen los siguientes parámetros de S-Stress y Ajuste: 20% significa 'Pobre', 10% significa 'Regular', 5% significa 'Bueno', 2.5% significa excelente y 0% significa 'Perfecto'.

Las conductas resultantes del escalamiento se pueden apreciar en la siguiente figura:

FACTOR	CONDUCTAS
<b>F1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culpa</li> <li>• Maldecir</li> <li>• Llorar</li> <li>• Escapar</li> <li>• Evitación</li> <li>• Ilusionarse</li> <li>• Bromear</li> </ul>
<b>F2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Reevaluación positiva</li> <li>• Buscar Ayuda</li> <li>• Aceptación de la responsabilidad</li> <li>• Planificar</li> <li>• Confrontación</li> <li>• Informarse</li> </ul>
<b>F3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resignarse</li> </ul>

Figura 15. Dimensiones de los factores

Los factores resultantes (figura 15) fueron sujetos nuevamente a un análisis, y se determinó formaban tres grandes grupos o estilos de afrontamiento y podemos apreciarlo de la siguiente manera:

### **Factor 1. Alivio Emocional**

Son estrategias de afrontamiento desadaptativas, debido a que solamente se enfoca en mitigar las emociones que los problemas generan en el individuo, sin darle una solución a la problemática en sí.

### **Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema**

Son estrategias de afrontamiento, las cuales se enfocan directamente en la resolución del problema, y dan prioridad a dicha resolución por encima del impacto emocional derivado del mismo.

### **Factor 3. Resignación**

Conductas y emociones emitidas en donde el sujeto se siente vencido y no intenta revertir la situación ni el impacto emocional que trae consigo la problemática. Implica el no resolver la problemática ni el impacto emocional.

De los factores anteriormente analizados, en el apartado de discusión se realizará una propuesta que involucre una tercera dimensión e invite a la investigación de una cuarta.

## **5.4 Propuesta de afrontamiento: 'Banco de reactivos'**

En conjunto con Ángeles y Pozos se trabajó en la presente propuesta, que representa el 50% del total y cuya diferencia se encuentra en el proyecto de dichas colaboradoras.

La base que aquí presentamos comprende a 371 reactivos, de los cuales contienen el desglose descrito a continuación de la siguiente manera, dentro del Factor I: Culpa (23 reactivos), Maldecir (27 reactivos), Llorar (26 reactivos), Escapar (19 reactivos), Evitación (26 reactivos), Ilusionarse (19 reactivos), Bromear (35 reactivos); correspondiente al Factor II tenemos: Autocontrol (35 reactivos), Reevaluación Positiva (27 Reactivos), Buscar Ayuda (22 reactivos), Aceptación de la Responsabilidad (23 reactivos), Planificar (26 reactivos), Confrontación (20 reactivos), Informarse (21 reactivos); y por último correspondiente al Factor III: Resignarse (22 reactivos). Posterior a los resultados obtenidos de las agrupaciones resultantes se procedió a realizar una propuesta que abarcase un banco de reactivos tanto positivos como negativos de los factores analizados, dicha propuesta abarcó

La descripción anterior podemos analizarla a continuación, en donde se enlistan a modo de resultado los reactivos obtenidos por cada factor y por su connotación de medición tanto positiva como negativa de la conducta:

<b>Factor 1. Alivio Emocional CULPA</b>		
<b>Positivos (+)</b>		<b>Clave</b>
+ Soy el responsable de todo lo que me sucede.		R1F1a
+ Siento que mi equipo de trabajo falla por mi culpa.		R2F1a
+ Cuando en mi trabajo hay errores me angustio.		R3F1a
+ Si mi jefe se enoja es porque no me sé explicar.		R4F1a
+ Si me regañan en la oficina o en el trabajo lo acepto porque soy responsable.		R5F1a
+ Al final del día evaluó las cosas que hice mal.		R6F1a
+ Siento remordimiento porque no me alcanza el tiempo en la oficina		R7F1a
+ Me duermo preocupado por el trabajo		R8F1a
+ Cuando hay problemas en el trabajo me siento nervioso como si fuera mi culpa		R9F1a
+ Me siento responsable si mi jefe se enoja		R10F1a
+ Cuando hay problemas en el trabajo llego intranquilo a mi casa		R11F1a
+ Los problemas del trabajo tengo que platicarlos con mi familia		R12F1a
+ Si mis compañeros fallan me preocupo igual que ellos		R13F1a
+ Un error de trabajo me hace reflexionar sobre mi participación en el		R14F1a

+ Cuando dejo pendientes de fin de semana en el trabajo la paso mal	R15F1a
+ Tengo problemas de salud porque me preocupa mucho el trabajo	R16F1a
+ Me angustia mucho cuando evalúan mi trabajo	R17F1a
<b>Negativos (-)</b>	
- Si alguien hace algo mal no me solidarizo con el	R18F1aN
- Si no acabo mi trabajo a tiempo reinicio sin problemas al día siguiente	R19F1aN
- Me he distinguido por ver los problemas como algo normal	R20F1aN
- Aunque haya problemas en el trabajo llego tranquilo a mi casa	R21F1aN
- Si mis compañeros fallan no me preocupa	R22F1aN
- No me aflige cometer errores en mi trabajo	R23F1aN

**Factor 1. Alivio Emocional  
MALDECIR**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Si mis compañeros de trabajo me echan la culpa de algo, tiendo a maldecirlos a sus espaldas.	R24F1b
+ Prefiero maldecir cuando algo sale mal a hacer cosas que podría lamentar.	R25F1b
+ Suelo desahogarme de un problema diciendo malas palabras o maldiciendo al aire	R26F1b
+ Suelo maldecir al aire cuando cometo un error grave.	R27F1b
+ Cuando voy caminando por la calle y tropiezo, suelo decir malas palabras.	R28F1b
+ Me gusta maldecir aunque sepa que no resuelve mis problemas	R29F1b
+ Si alguien me hace enojar exploto con maldiciones	R30F1b
+ La gente dice que soy grosero	R31F1b
+ Me gusta decir groserías	R32F1b
+ Decir groserías es lo más natural	R33F1b
+ Me cuesta trabajo contener las groserías en lo que digo	R34F1b
+ Digo groserías con estilo	R35F1b
+ Hablar con groserías me facilita la comunicación	R36F1b
+ Las groserías se me salen solas	R37F1b
+ Acostumbro maldecir objetos pero no personas	R38F1b
+ En mi trabajo todos hablamos con groserías	R39F1b
+ Para mí lo más normal es usar groserías con mis compañeros	R40F1b
<b>Negativos (-)</b>	
- Sé que el decir malas palabras cuando cometo un error, no resolverá nada.	R41F1bN
- No me gusta maldecir para que no se me revierta	R42F1bN

- Cuando siento ganas de maldecir, mi educación no me lo permite.	R43F1bN
- Aunque me hagan enojar en el trabajo no maldigo.	R44F1bN
- Es difícil que yo diga una grosería	R45F1bN
- Me sería imperdonable que yo dijera una grosería	R46F1bN
- No maldigo a mis compañeros de trabajo	R47F1bN
- Maldecir no va conmigo.	R48F1bN
- Decir malas palabras es muestra de tu origen social	R49F1bN
- Si me oyeran decir palabras anti sonantes en mi trabajo, mi imagen se vería deteriorada	R50F1bN

---

**Factor 1. Alivio Emocional  
LLORAR**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Soy muy sensible y lloro fácilmente	R51F1c
+ Cuando discuto con mis compañeros siento ganas de llorar	R52F1c
+ Cuando no puedo contener un trabajo que es urgente siento ganas de llorar	R53F1c
+ Acostumbro a llorar cuando tengo un problema que no puedo controlar	R54F1c
+ Me es fácil llorar	R55F1c
+ Cuando tengo un problema muy fuerte, tiendo a desahogarme llorando.	R56F1c
+ Soy de las personas que prefieren no aguantarse el llanto, ante una problemática.	R57F1c
+ Cuando he discutido con mis compañeros de trabajo, he llegado a derramar unas cuantas lágrimas.	R58F1c
+ Si tengo ganas de llorar, no me reprimo y lo hago.	R59F1c
+ Soy muy tranquilo gracias a que lloro	R60F1c
+ Soy muy llorón pero es algo que hago en la privacidad de mi casa	R61F1c
+ Soy sentimental y con frecuencia me dan ganas de llorar	R62F1c
+ Soy una persona sensible, por lo que lloro cuando tengo un problema difícil	R63F1c
+ Acepto que me gusta llorar	R64F1c
<b>Negativos (-)</b>	
- Es muy difícil que me salgan lágrimas.	R65F1cN
- Ante un problema lo último que puedo hacer es llorar	R66F1cN
- Cuando alguien quiere pelear, lo último que hago es llorar	R67F1cN
- Cuando la gente cree que voy a llorar me aguanto	R68F1cN
- He llorado por algún regaño recibido por parte de mi jefe.	R69F1cN
- Solo he llorado en casos extremos	R70F1cN
- No lloro porque eso es de débiles	R71F1cN

---

- Si yo llorara en el trabajo me sentiría ridículo	R72F1cN
- Para desahogarme prefiero hablar que llorar.	R73F1cN
- Constantemente tengo ganas de llorar pero me aguanto	R74F1cN
- Soy sensible pero se me dificulta llorar	R75F1cN
- Hace mucho que no lloro	R76F1cN

---

**Factor 1. Alivio Emocional  
ESCAPAR**

---

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Cuando veo que los problemas se ponen graves lo mejor es escapar de ellos	R77F1d
+ Mis familiares y amigos me consideran bueno “para zafarme de problemas difíciles”	R78F1d
+ Cuando los problemas se salen de mi control, es más sano escapar de ellos	R79F1d
+ Me gusta zafarme de los problemas hasta el último momento	R80F1d
+ Me llevo bien con mis compañeros para que me ayuden cuando tengo que huir de alguna situación problemática.	R81F1d
+ Si estoy en una junta y me están regañando prefiero salirme de ahí.	R82F1d
+ Si hay problemas en la oficina me cuesta trabajo llegar a tiempo para solucionarlo	R83F1d
+ Cuando estoy en problemas busco la manera más inmediata de zafarme de ellos	R84F1d
+ Me cuesta trabajo permanecer en juntas donde solo se ven problemas	R85F1d
<b>Negativos (-)</b>	
- Estoy de acuerdo con la frase: “Es mejor morir en la raya”	R86F1dN
- Hasta que ya me enfrento a los problemas pido ayuda	R87F1dN
- Es difícil que frente a un problema “tire la toalla”	R88F1dN
- No acostumbro improvisar soluciones porque no me gusta huir de los problemas	R89F1dN
- Cuando tengo un problema con mi pareja permanezco con ella hasta solucionarlo	R90F1dN
- Cuando me están regañando pienso que es mejor “pedir perdón que pedir permiso”	R91F1dN
- No he dejado un empleo por más difícil que este parezca.	R92F1dN
- Aunque los problemas en mi oficina fueran graves difícilmente pensaría en renunciar	R93F1dN
- Si mi jefe quiere tratar algún tema conmigo acerca de mi desempeño, lo busco para aclararlo.	R94F1dN
- Me cuesta trabajo escapar de ciertos problemas que tengo que resolver	R95F1dN

---

**Factor 1. Alivio Emocional**

---

## EVITACIÓN

Positivos (+)	Clave
+ Cuando mi jefe me deja una tarea le digo que no lo sé hacer aunque si sepa hacerlo	R96F1e
+ Prefiero que mi jefe me regañe por teléfono que en persona	R97F1e
+ Si se me presenta un problema, yo sigo con mi vida normal	R98F1e
+ Soy de la opinión que los problemas se solucionan solos.	R99F1e
+ Cuando tengo un problema con un compañero de trabajo prefiero esperar a que se le pase el enojo.	R100F1e
+ Mis problemas en la oficina no me afectan	R101F1e
+ Cuando sale algo mal en el trabajo y sé que me pueden regañar, excuso que tengo una emergencia y salgo de ahí.	R102F1e
+ Cuando llego tarde por las mañanas a mi trabajo, evito encontrarme a mi jefe	R103F1e
+ Cuando mi jefe se enoja no le hablo	R104F1e
+ Si se me hace tarde, prefiero no llegar para que no me regañen.	R105F1e
+ Cuando alguien me hace enojar prefiero alejarme de ahí	R106F1e
+ Frente a un problema me convengo a mí mismo de que no está pasando	R107F1e
+ Un problema se soluciona si le restas importancia	R108F1e
+ Parte de mi éxito es no preocuparme	R109F1e
+ Me considero una persona a la que no le gusta los conflictos	R110F1e
+ Si me veo acorralado en un problemática soy hábil para escapar	R111F1e
+ Tener problemas me enferma	R112F1e
+ Enfrento los problemas aunque la gente diga que los evito	R113F1e
+ Soy muy bueno siguiendo instrucciones más que para solucionar problemas	R114F1e
<b>Negativos (-)</b>	
- Prefiero enfrentar un problema que evitarlo	R115F1eN
- Me gusta hacer buenos planteamientos de problema	R116F1eN
- Me gusta analizar mis problemas	R117F1eN
- Resolver problemas ayuda a desarrollar mis capacidades.	R118F1eN
- Me he distinguido en la vida por tener buenas tácticas para enfrentar problemas	R119F1eN
- La gente me pide ayuda para resolver problemas por mis habilidades	R120F1eN
- Respondo mejor cuando me presionan para resolver problemas	R121F1eN

---

**Factor 1. Alivio Emocional  
ILUSIONARSE**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Sé que si deseo con todas mis fuerzas que un problema se solucione, se solucionará.	R122F1f
+ Lo último que pierdo es la esperanza de solucionar algo	R123F1f
+ Ante los problemas me encomiendo a Dios	R124F1f
+ Sé que hay fuerzas supremas que me ayudan a solucionar mis problemas	R125F1f
+ Mis problemas se los dejo a Dios	R126F1f
+ Creo en la buena vibra	R127F1f
+ El poder de solucionar algo está en mi mente	R128F1f
+ He solucionado problemas porque tengo fe	R129F1f
+ La vida me ha tratado bien porque tengo 'buena estrella'	R130F1f
+ Cuando tengo que enfrentar un problema con mis compañeros de trabajo me fijo en su vibra	R131F1f
+ Depende de cómo veas un problema, diriges energías positivas o negativas	R132F1f
+ Hay que cargarse de energía con la naturaleza para solucionar los problemas de tu vida	R133F1f
+ La gente con mala vibra me transmite sus problemas	R134F1f

**Negativos (-)**

- Los problemas no los soluciono solo pensando positivamente	R135F1fN
- Dejar un problema al tiempo incrementa el fracaso	R136F1fN
- Frente a un problema de la vida real no me encomiendo a Dios	R137F1fN
- Ver la realidad me permite no hacerme ilusiones	R138F1fN
- Encomendarse a Dios es de ilusos	R139F1fN
- Soluciono mis problemas después de soñar con ellos	R140F1fN

---

**Factor 1. Alivio Emocional  
BROMEAR**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Hay que aprender a reírse de la vida	R141F1g
+ Prefiero reírme de lo que me pasa antes de que se rían de mí	R142F1g
+ Soy de los que no se toma en serio los problemas	R143F1g
+ He descubierto que sonriendo me gano a la gente	R144F1g

+ Prefiero contar chistes que estar en silencio	R145F1g
+ Me río de mis errores	R146F1g
+ La mejor manera de pelear con alguien es reírte de él	R147F1g
+ Me gusta burlarme de los errores de los demás	R148F1g
+ Antes de que se den cuenta de mis errores prefiero bromear al respecto.	R149F1g
+ Cuando cometo un error rápidamente busco una broma	R150F1g
+ Me gusta hacer bromas en mi trabajo para ganarme a la gente	R151F1g
+ Mis compañeros me conocen por ser una persona bromista	R152F1g
+ Se me facilita bromear con la gente	R153F1g
+ Me siento aceptado cuando la gente se ríe de mis chistes	R154F1g
+ Frente a un problema prefiero decir chistes que llorar	R155F1g
+ Las bromas hacen que los problemas disminuyan	R156F1g
+ Acostumbro estar de buen humor y bromear con la gente	R157F1g
+ Me gusta ser inteligente diciendo sarcasmos	R158F1g
+ He descubierto que con ironía me tiene miedo	R159F1g
+ Me considero inteligente por mi buen sentido del humor	R160F1g
+ Me gusta dar ejemplos irónicos para mostrarme inteligente	R161F1g
+ La gente me tiene miedo por mi sarcasmo	R162F1g
+ Las bromas me ayudan a expresar lo que siento	R163F1g
+ La gente que no se ríe de los chistes es amargado	R164F1g

### Negativos (-)

- Cuando cometo un error, no me gusta que se burlen de ellos	R165F1gN
- Detesto que hagan chistes de mis errores	R166F1gN
- Quién hace chistes de un problema es una persona poco respetuosa	R167F1gN
- Los problemas no son un chiste, por ellos no hay que burlarse de ellos	R168F1gN
- Me disgustan las personas que hacen chistes de todo	R169F1gN
- Cuando abordo un problema delicado, los chistes son de mal gusto	R170F1gN
- Me disgustan las conversaciones con alburas	R171F1gN
- Si en el trabajo hay un problema no me causa gracia que bromeen de la situación	R172F1gN
- No me caen bien las personas bromistas, porque quieren llamar la atención	R173F1gN
- Me considero serio, no bromeo con mis superiores	R174F1gN
- Desde niño me enseñaron que debo ser serio	R175F1gN

## Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema 1 AUTOCONTROL

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Cuando tengo un problema de trabajo controlo mis sentimientos antes de proceder a resolverlo.	R176F2a
+ Suelo controlar mis emociones antes de responder ante una situación inesperada.	R177F2a
+ No suelo mostrar mis sentimientos cuando me encuentro en alguna situación estresante.	R178F2a
+ En mi trabajo si alguien me hace enojar cuanto hasta 10 antes de actuar.	R179F2a
+ Cuando me siento contento prefiero reservarme esos sentimientos.	R180F2a
+ Para tomar decisiones primero tengo que tranquilizarme.	R181F2a
+ Me cuesta trabajo tomar decisiones si no estoy relajado.	R182F2a
+ Me gusta solucionar los problemas hablando.	R183F2a
+ Me da pena expresar mis sentimientos.	R184F2a
+ Soy una persona introvertida.	R185F2a
+ Si alguien me insulta trato de calmarme para no cometer un acto imprudente.	R186F2a
+ Me gusta seguir mis razonamientos	R187F2a
+ Soy una persona que piensa antes de actuar.	R188F2a
+ Mis cambios de humor no afectan mi trabajo.	R189F2a
<b>Negativos (-)</b>	
- Me gusta guiarme por lo que siento cuando se trata de solucionar un problema.	R190F2aN
- Me da buenos resultados responder con emociones ante una situación inesperada	R191F2aN
- Suelo guiarme por mis corazonadas.	R192F2aN
- Me considero sincero ya que actúo de acuerdo a mis impulsos.	R193F2aN
- Actúo con base en mis sentimientos para resolver cualquier problema.	R194F2aN
- No me gusta ocultar lo que siento cuando enfrento un evento inesperado.	R195F2aN
- Me gusta demostrar a los demás cómo me siento.	R196F2aN
- Me distraigo fácilmente cuando estoy estresado.	R197F2aN
- Mis mejores logros de trabajo han sido por actuar rápido siguiendo mis emociones y sin pensar.	R198F2aN
- No todo se resuelve hablando.	R199F2aN
- Me es más fácil actuar que hablar.	R200F2aN
- Soy una persona extrovertida.	R201F2aN
- Prefiero expresar lo que siento a quedarme callado.	R202F2aN
- En el pasado he cometido muchas imprudencias por no controlar mis emociones.	R203F2aN
- Me gusta seguir mis impulsos.	R204F2aN

-	Si algo me molesta lo hago notar de inmediato.	R205F2aN
-	He cometido imprudencias en el trabajo por no saber calmarme.	R206F2aN
-	Si estoy triste en el trabajo se me nota	R207F2aN
-	Estoy de acuerdo con el refrán “si me buscan me encuentran”.	R208F2aN
-	Me considero tranquilo pero si alguien me provoca no respondo.	R209F2aN
-	Gracias a que demuestro lo que siento la gente me respeta.	R210F2aN

## Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema REEVALUACIÓN POSITIVA

Positivos (+)	Clave
+ Acostumbro a verle el lado positivo a los problemas	R211F2b
+ Me gusta pensar que todo pasa por algo	R212F2b
+ Pienso que todo pasa por algo	R213F2b
+ Cuando mi jefe me llama la atención sé que es para mejorar	R214F2b
+ Estoy de acuerdo con el refrán que dice: “Después de la tormenta viene la calma”	R215F2b
+ Ante los problemas prefiero sonreír	R216F2b
+ De los problemas, sale algo bueno.	R217F2b
+ Estoy de acuerdo con la frase: “lo que no mata fortalece”	R218F2b
+ Las malas experiencias me sirven para aprender	R219F2b
+ Todos los problemas tienen un lado amable	R220F2b
+ La gente me considera una persona optimista para solucionar mis problemas	R221F2b
+ Todo en esta vida se obtiene superando obstáculos	R222F2b
+ En el trabajo me gusta superar retos aunque me quite un poco de tiempo	R223F2b
+ Si mi jefe pide una solución le entrego dos.	R224F2b
+ Cuando tengo un problema lo resuelvo de la manera más sencilla	R225F2b
+ Pienso que mis problemas pudieron haber sido peores	R226F2b

Negativos (-)	Clave
- Ante los problemas me disgusto	R227F2bN
- Es mejor ver el lado negativo de las cosas para solucionarlo mejor	R228F2bN
- Los problemas de trabajo deben ser un castigo ejemplar	R229F2bN
- No me gusta ver lo malo como bueno porque es perder la realidad	R230F2bN
- Los obstáculos en mi trabajo dañan mi confianza	R231F2bN
- Hay obstáculos que son insuperables	R232F2bN
- Es de sabios ver los problemas en su fase negativa	R233F2bN

- Los problemas solo sirven para estresarme	R234F2bN
- Prefiero ver la realidad aunque sea mala cuando se trata de establecer metas	R235F2bN
- Me disgusta esforzarme tanto para obtener las cosas	R236F2bN
- Es de tontos ver todo positivo	R237F2bN

**Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema 3  
BUSCAR AYUDA**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Cuando tengo un problema busco a mis amigos	R238F2c
+ cuando tengo problemas en el trabajo busco consuelo en mi familia	R239F2c
+ Me reconforta sentir que mis amigos escuchan mis problemas.	R240F2c
+ cuando tengo un problema busco a quien haya tenido una situación similar para que me aconseje	R241F2c
+ Cuando tengo un problema fuerte acudo con expertos en el tema.	R242F2c
+ Cuando no se cómo hacer algo en mi trabajo le pregunto a mi jefe	R243F2c
+ Cuando escuchan mis problemas, siento que puedo pensar más claramente.	R244F2c
+ La opinión de terceros es buena.	R245F2c

<b>Negativos (-)</b>	
- Me da pena pedir ayuda a los demás	R246F2cN
- Prefiero reservarme mis problemas	R247F2cN
- Cuando pido ayuda mis problemas se hacen más grandes	R248F2cN
- No acostumbro compartir mis problemas	R249F2cN
- Prefiero resolver las cosas por mí mismo	R250F2cN
- cuando tengo un problema el hablar con mis amigos no sirve de nada	R251F2cN
- No me gusta contar mis problemas a los demás porque no quiero que sientan lastima por mí.	R252F2cN
- evito hablar de mis problemas con los demás para no generar chismes	R253F2cN
- Cuando tengo un problema sé que puedo resolverlo yo solo sin ayuda de nadie.	R254F2cN
- Cuando ignoro algún procedimiento en mi trabajo me siento incomodo al pedir ayuda	R255F2cN
- Yo sé lo que hago no me gusta pedir segundas opiniones	R256F2cN
- Es poco profesional de mi parte esperar que otros me ayuden	R257F2cN
- Creo que pedir ayuda es de mediocres	R258F2cN
- Si alguien me ayuda me siento incompetente	R259F2cN

**Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema  
ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Suelo reflexionar sobre lo que hago mal.	R260F2d
+ Considero que mis problemas son causados 100% por mí.	R261F2d
+ Todo lo que hago depende completamente de mis actos.	R262F2d
+ Todo lo que me pasa depende de mis decisiones.	R263F2d
+ Soy responsable de lo que digo y hago.	R264F2d
+ Cuando he tenido problemas es porque no he cuidado mis amistades.	R265F2d
+ Me considero una persona que no requiere de otros para aceptar mis errores.	R266F2d
<b>Negativos (-)</b>	
- Cuando me ha ido mal no ha sido todo por mi culpa.	R267F2dN
- El éxito se debe a las relaciones con los demás.	R268F2dN
- Mis éxitos se los debo a mis padres.	R269F2dN
- Creo en el destino.	R270F2dN
- Cuando analizo mis fracasos, descubro que alguien no me ayudó.	R271F2dN
- Me cuesta trabajo hacerle ver a la gente como afecta mi trabajo.	R272F2dN
- Creo en el azar, no todo depende de mí.	R273F2dN
- Acostumbro llegar tarde por culpa del transporte público.	R274F2dN
- Mi carga de trabajo es tan grande que me cuesta realizarla a tiempo.	R275F2dN
- Para que me vaya bien requiero de buena suerte.	R276F2dN
- Considero que he tenido mala suerte.	R277F2dN
- Frente a los problemas me encomiendo a Dios.	R278F2dN
- Si me va mal es porque estoy pagando algo de otra vida.	R279F2dN
- Mis compañeros de trabajo no me entienden.	R280F2dN
- Creo que la magia si existe.	R281F2dN
- Es mejor una excusa que un regaño.	R282F2dN

**Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema  
PLANIFICAR**

<b>Positivos (+)</b>	<b>Clave</b>
+ Me gusta hacer planes de trabajo	R283F2e
+ La gente opina que soy una persona metódica y obsesiva con el tiempo.	R284F2e
+ Me gusta anticiparme a todo tipo de problemas.	R285F2e

+ Me estresa no saber lo que tengo que hacer.	R286F2e
+ Me gusta hacer planes.	R287F2e
+ Prefiero escribir una obra de teatro que actuarla.	R288F2e
+ Si no sigo mi agenda pierdo el control.	R289F2e
+ No llego tarde a mis citas.	R290F2e
+ Me gusta establecer horarios para mis actividades.	R291F2e
+ Cuando tengo un problema de trabajo lo primero que hago es un cronograma de actividades.	R292F2e
+ Me gusta ser metódico cuando resuelvo problemas.	R293F2e

### Negativos (-)

- Según mi experiencia, planear soluciones, quita demasiado tiempo.	R294F2eN
- Me disgusta la gente que planea demasiado.	R295F2eN
- No me gusta seguir instrucciones.	R296F2eN
- Prefiero improvisar, que seguir un programa.	R297F2eN
- Planear es una pérdida de tiempo.	R298F2eN
- Las personas que tienen un buen instinto no necesitan planear tanto.	R299F2eN
- No es necesario evaluar un problema para solucionarlo.	R300F2eN
- Me considero una persona práctica, sin tantos planes.	R301F2eN
- Los problemas se solucionan rápido y sin perder el tiempo.	R302F2eN
- Pensar demasiado en un problema disminuye soluciones.	R303F2eN
- Prefiero hacer las cosas de golpe que en pequeños pasos.	R304F2eN
- Si pienso algo demasiado, termino haciéndome bolas.	R305F2eN
- Soy bueno improvisando.	R306F2eN
- Una de las cosas que más trabajo me cuesta, es llegar a tiempo.	R307F2eN
- Gasto más de lo planeado.	R308F2eN

## Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema CONFRONTACIÓN

Positivos (+)	Clave
+ Cuando mi jefe no está de acuerdo, busco que me explique porqué	R309F2f
+ Si algo no me parece en mi trabajo lo expreso	R310F2f
+ Cuando algo no me parece no me quedo callado	R311F2f
+ Cuando una persona dice que es buen trabajador le pido que me lo demuestre	R312F2f
+ Cuando tengo una discusión con un compañero de trabajo lo enfrento en el momento	R313F2f

+ Suelo debatir todos los puntos de vista	R314F2f
+ Solo acato aquellas órdenes con fundamentos	R315F2f
+ Cuando alguien me contradice le pido explicaciones	R316F2f
+ Me gusta que me expliquen el ¿por qué? de las cosas.	R317F2f
+ Me considero una persona confrontativa	R318F2f
+ Me gusta la gente cuestionadora	R319F2f

### Negativos (-)

- No soporto a la gente que cuestiona todo	R320F2fN
- He obtenido beneficios por no cuestionar órdenes	R321F2fN
- He aprendido que en el trabajo las órdenes no se cuestionan	R322F2fN
- Confrontar a los demás sólo te trae enemigos	R323F2fN
- En mi trabajo me conocen por conciliador	R324F2fN
- En mi trabajo me reconocen como una persona pacífica	R325F2fN
- Frente a una imposición prefiero quedarme callado para evitar problemas	R326F2fN
- Mi primera respuesta ante los problemas es disminuir el conflicto	R327F2fN
- Para mí es una pérdida de tiempo que la gente explique de más	R328F2fN

## Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema INFORMARSE

Positivos (+)	Clave
+ Antes de dar una respuesta me informo minuciosamente del problema.	R329F2g
+ Cuando desconozco un trámite busco el procedimiento a seguir en internet.	R330F2g
+ Soy muy bueno buscando información en internet.	R331F2g
+ Me gusta leer revistas porque me apoyan en muchos aspectos de mi vida.	R332F2g
+ En mi experiencia, la información jamás está de sobra.	R333F2g
+ Apoyarte en información es asertivo.	R334F2g
+ Me gustan las actividades de investigación documental.	R335F2g
+ Si pudiera elegir una nueva profesión, estaría relacionada con la búsqueda de datos.	R336F2g
+ Me considero un buen investigador de información.	R337F2g

### Negativos (-)

- Eso de buscar información se lo dejo a mis subordinados	R338F2gN
---	----------

- Cuando tengo un problema no considero necesario buscar en la web alternativas	R339F2gN
- Creo que mucha información de internet no sirve para nada	R340F2gN
- Mi experiencia me ha enseñado a evitar información que confunde	R341F2gN
- Mis problemas son demasiado específicos como para encontrarlos en un libro o revista	R342F2gN
- La utilidad del internet no es resolver mis problemas	R343F2gN
- Leer me da sueño, por lo tanto buscar información lo delego a mis compañeros	R344F2gN
- Soy más visual que lector	R345F2gN
- Soy bueno para simplificar información, no para buscarla	R346F2gN
- Me desagrada tener que buscar información	R347F2gN
- Cuando busco información sobre un problema me desespero	R348F2gN
- Si pudiera elegir una profesión la preferiría práctica sin tener que buscar información	R349F2gN

### Factor 3. Resignación RESIGNARSE

Positivos (+)	Clave
+ Trato de no angustiarme si sé que no existe solución en los problemas	R350F3a
+ Cuando no creo en la solución no me esfuerzo en intentar resolverlo	R351F3a
+ Ante la posibilidad del rechazo de mis ideas prefiero mejor aceptar las de los demás	R352F3a
+ Estoy de acuerdo en aceptar la voluntad de Dios en mis problemas.	R353F3a
+ Estoy de acuerdo con el dicho: "El hombre propone y Dios dispone"	R354F3a
+ Ante lo inesperado, me va mal.	R355F3a
+ Cuando van a promover a alguien que no es mejor que yo, lo acepto.	R356F3a
+ Cuando me enfrento a un problema me conformo con no perder demasiado.	R357F3a
+ Cuando he perdido objetos, oportunidades o personas trato de hacerme una idea de resignación para no sufrir.	R358F3a
+ Cuando una pareja me ha llegado a dejar, por dignidad no la busco.	R359F3a
+ Cuando he perdido una cosa me repongo fácilmente.	R360F3a
+ Cuando me han negado un aumento de sueldo he sentido mucho coraje pero no protesto	R361F3a
Negativos (-)	
- Cuando me niegan un ascenso busco la manera de revertir la decisión	R362F3aN
- Abandonar ante un problema es de cobardes	R363F3aN
- Soy de esas personas que prefiere ver el vaso "medio lleno" que "medio vacío"	R364F3aN

- Cuando pierdo objetos o personas hago todo lo posible por recuperarlas	R365F3aN
- Como hay mucho desempleo prefiero quedarme en mi trabajo aunque no esté satisfecho con él	R366F3aN
- Lo que más me asusta es perder mi trabajo, por lo que prefiero aguantar cualquier circunstancia adversa	R367F3aN
- Si mis opiniones no son tomadas en cuenta lucho para revertirlo	R368F3aN
- Cuando conozco una nueva forma de optimizar mi trabajo prefiero quedarme callado porque sé que no me van a tomar en cuenta	R369F3aN
- Frente a un problema de difícil solución acostumbro dedicarle más esfuerzo y tiempo.	R370F3aN
- Mi filosofía frente al jefe coincide con la frase “preferible morir de pie que vivir de rodillas”	R371F3aN

## 5.5 Discusión

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, es importante enfatizar las siguientes observaciones. Los resultados indican que algunos de los factores comparten características, como se aprecia a continuación, y que los colocan en una distribución mucho más cercana dentro del plano, gráficamente cercanas significa mayor similitud (Figura 13). Este hallazgo, da cuenta de que los participantes percibieron que los factores eran semejantes, como en los siguientes casos:

1. **Aceptación de la responsabilidad – Reevaluación Positiva – Autocontrol:** Las cortas diferencias percibidas por la muestra pueden manifestar un afrontamiento directo y relacionado al rol individual y a la actitud asumida por el sujeto ante la problemática o estresor. Están ligados cognoscitivamente y parte de su componente es inherente al sujeto, a su percepción y su manera de asimilar las cosas. Podríamos asumir que se encuentran como aquellos factores que dependen de la percepción, estilo y personalidad de las personas.
2. **Informarse – Planificar – Confrontación – Buscar Ayuda:** La semejanza percibida entre estos factores puede deberse a que todos ellos involucran una

evaluación consciente secundaria sobre la problemática, ya que en todos los casos son esfuerzos ordenados por seguir un plan de manera metódica.

3. **Ilusionarse – Bromear – Maldecir:** La semejanza existente entre estos factores puede estar relacionada con un sutil y ligero cambio en la percepción de la realidad y compensación de ella, con respecto a la problemática o estresor a enfrentar ya que en todas ellas se hace un contrapeso de la situación que causa estrés equilibrándola en una situación más manejable. En éste orden de ideas podemos relacionarlo a los mecanismos de defensa en el afrontamiento. Tanto Ilusionarse, bromear como maldecir proveen de herramientas que amortiguan la percepción del estresor liberando la tensión que provoca.
4. **Evitación – Escapar:** La semejanza percibida entre estos factores es evidente y esperada, sin embargo podemos rescatar en dicha relación que refiere a la forma de evadir la problemática, tanto previo al estresor como ya inmerso en él de manera consciente.
5. **Llorar – Culpa:** Dicha relación percibida puede deberse al impacto emocional en términos de liberar la carga emocional resultante de la situación. Expresan una sensación de fracaso e impotencia ante el problema, así como la liberación del malestar.

En un análisis sobre el modelo aquí propuesto, pudimos identificar los siguientes tres factores o dimensiones de nuestro instrumento:

Factor 1. Alivio Emocional, entendido como las estrategias de afrontamiento desadaptativas, debido a que solamente se enfoca en mitigar las emociones que los problemas generan en el individuo, sin darle una solución a la problemática en sí.

De lo anterior podemos apreciar las estrategias de afrontamiento que se desprenden de éste factor tienen un alto impacto en la emoción y sus efectos negativos en el sujeto, y bajo impacto en acciones concretas para solucionar una problemática en sí. Dicho

resultado concuerda con lo propuesto por Lazarus y Folkman con respecto a su modelo basado en la 'emoción-tarea'.

Factor 2. Centrado en la Resolución del Problema, entendido como aquellas estrategias de afrontamiento, las cuales se enfocan directamente en la resolución del problema, y dan prioridad a dicha resolución por encima del impacto emocional derivado del mismo.

Respecto a dicho factor podemos identificar que su configuración está orientada a tener un alto impacto en la tarea y las acciones para resolver la problemática, y un bajo impacto en las consecuencias emocionales del mismo. Lazarus y Folkman lo identificaron como parte de su modelo basado en la 'emoción-tarea', y representa la contracara de aquel centrado en la emoción. El presente resultado refuerza lo propuesto por el modelo de Lazarus y Folkman.

Factor 3. Resignación, definido como aquellas conductas y emociones emitidas en donde el sujeto se siente vencido y no intenta revertir la situación ni el impacto emocional que trae consigo la problemática. Implica el no resolver la problemática ni subsanar el impacto emocional del mismo.

Al respecto, podemos definir 'respuestas de afrontamiento' cómo aquellas respuestas emitidas ante estresores agudos o crónicos en un proceso personal muy complejo que abarca respuestas tanto conductuales como psicológicas (cognitivas), que intentan contrarrestar el impacto estresante de la experiencia-situación-evento, por lo que de acuerdo con Pearlin, Lieberman, Managhan y Muller (1981) podemos considerar que existen:

- A. Respuestas directas activas
- B. Respuestas Paliativas o intrapsíquicas.
- C. Respuestas de Resignación

Siendo ésta última dimensión de resignación una resultante también de acuerdo a nuestro escalamiento.

Aunque en dicho escalamiento ‘resignación’ parece no tener una relación con los demás factores, consideramos que ésta dimensión puede ser una puerta abierta a la investigación, ya que precisamente está orientada de la misma manera de los primeros dos factores. Consideramos pertinente recordar que en los dos primeros factores existía un alto impacto y un bajo impacto en lo ‘emocional-tarea’, sin embargo en ésta dimensión ambas dimensiones son de bajo impacto.

Lo propuesto queda de reflejado de manera más clara de la siguiente manera:

	<b>Tarea (Bajo)</b>	<b>Tarea (Alto)</b>
<b>Emocional (Bajo)</b>	<b>Resignación</b>	<b>Centrado en la Resolución del Problema (Basado en la Tarea)</b>
<b>Emocional (Alto)</b>	<b>Alivio Emocional (Basado en la emoción)</b>	<b>‘Dimensión aún no abordada’ (agresión)</b>

Figura 14. Modelo propuesto resultante.

En dicho esquema queda plasmado el resultado del escalamiento y da una opción no incluida en la concepción tradicional propuesta por Lazarus y Folkman (1984) sobre el afrontamiento centrado en la emoción-tarea, que es la de la ‘resignación’ y de la cual creemos es importante mencionar que aunque ningún modelo usados resultó en el

cuadrante yuxtapuesto al factor como contrario debería ampliarse la búsqueda de conductas que tengan quizás un alto impacto en lo emocional y en la tarea.

En lo referente a resignación podemos mencionar que dicho estilo de afrontamiento es bien plasmado, por el experimento realizado por Richter (1957) tocado por Bruner y Vargas (1991), en donde explica que a las ratas que se les forzaba a nadar después de un par de minutos, el estrés ocasionado además de llevar a un evidente estado extremo de estrés y diferentes síntomas físicos derivados del estrés, conducía a un estado en donde las ratas dejaban de nadar y permanecían inmóviles hundiéndose así por completo y como es conocido 'dejándose morir' y abandonando la opción de supervivencia. De la misma manera encontramos en éste factor a aquellas estrategias que no únicamente no dan solución a la problemática que enfrenta el sujeto, sino que tampoco dan alivio emocional ni consuelo alguno al respecto, de tal modo que pareciera permanecen como una idea rumiante en el sujeto y lejos mitigar la sensación negativa, la incrementa. Podemos entonces hablar de un afrontamiento destructivo, y en cuyo caso puede poner en riesgo la supervivencia de los individuos. Aunque lo expuesto en dicho experimento es un escenario muy particular, consideramos que puede existir un estilo de afrontamiento con rasgos de resignación.

En lo correspondiente a la cuarta dimensión aún no abordada proponemos pueda abarcar conceptos en el giro del inconformismo y/o la rebeldía ante los problemas y los estresores con una actitud un tanto de 'Agresión', cubriendo y mitigando el alto impacto en lo emocional y en la tarea, de manera contraria a la resignación descubierta por el modelo presentado. Sugerimos que tales estrategias deberán estar al igual que contrario 'resignación' como estrategias extremas usadas para escenarios poco convencionales en donde el entorno y gran parte de sus elementos se encuentren en contra de la supervivencia del sujeto.

## 5.6 Conclusiones

Los estilos y estrategias de afrontamiento, son un fenómeno actualmente englobado a todos los aspectos de nuestra vida, y eso refiere el buen o mal uso frente a las situaciones de estrés con las que nos encontramos. Visto desde múltiples dimensiones, con un impacto tanto para bien como para mal en nuestras interacciones del día a día. Un intento de ésta aproximación visualizada por Karasek (1979) en Buendía J. (2001), nos da una línea de investigación que permea en múltiples aspectos y que refiere el desgaste por diversos constructos en la vida de las personas y que depende tanto de la subjetividad de las mismas como del entorno y sus específicas circunstancias.

El término de 'salud' es o debe ser más amplio, no sólo se aprecia la salud ocupacional, sino también la salud del trabajador fuera del ambiente laboral. Por ello su importancia debe de ser al considerar además de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, a las patologías asociadas al trabajo y las derivadas de su vida fuera de él, (Gómez, 2007) .Cabe mencionar que lo interesante del fenómeno recae en las importantes repercusiones resultantes, las consecuencias afectan no sólo de manera negativa a la persona cuyos mecanismos son ineficientes, sino también se ve reflejado en todos los demás aspectos como su entorno laboral, social, familiar y tales consecuencias pueden favorecer o desfavorecer inclusive a la organización para la cual trabaja, ya que la persona afectada padece daños en su salud física y psicológica lo cual a su vez repercute entre otras cosas en: un aumento acumulado de tensión entre los cónyuges, familiares y amigos; y el rendimiento laboral por absentismo, bajas prolongadas, etc., lo anterior se traduce en baja productividad, además de la fuerte correlación con enfermedades de salud ocupacional, referentes al estrés mal enfrentado.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2005) el cálculo de las perdidas correspondidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares

estadounidenses). Por lo que transformar el sistema y hacer énfasis a la prevención impactaría de manera positiva en la calidad de vida de los trabajadores y disminuiría el costo de las pérdidas para las empresas.

Según Moreno (2009) en México al año 2007, se registraron cerca de 450 mil accidentes en el ámbito laboral, lo cual significa que de cada 100 trabajadores, 2.5 sufrieron una lesión por incidentes de trabajo. En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) más del 40 por ciento de incapacidades se expiden por accidentes de trabajo y también representan el tercer motivo de atención en los servicios de urgencias, después de los que ocurren en vía pública y en el hogar. Así que la cultura de prevención debería ser la vía más económica de aminorar los daños a mediano y corto plazo en dicho tema y parte de la prevención puede abarcar la detección de técnicas poco adaptativas en los trabajadores y un especial énfasis a aquellos que su entorno y las labores cotidianas los ponga en riesgo de un mal afrontamiento ya sea por la carga, por el rol a desempeñar o por las funciones que debe cubrir y que la ambigüedad de alguna de ellas pueda ser un factor de riesgo en términos de salud, el afrontamiento podría impactar de manera positiva en la vida de los trabajadores.

Es inevitable omitir los efectos del estrés, según la perspectiva de Lazarus (1999), refiere al proceso donde se produce una interacción entre las variables ambientales, individuales y los antecedentes de dicha relación. Así, la valoración que el individuo hace de los elementos involucrados, las emociones que surgen en la relación y la manera en que el individuo afronta la situación definen el proceso de estrés. De ésta manera después de una exposición prolongada al estrés si los factores estresantes permanecen, la presión resulta en una ruptura en la resistencia de los individuos y esto provoca que se entre a la fase de casi-agotamiento, en la cual, debido a la gran pérdida de energía, resulta en una incapacidad del organismo para reestablecer el equilibrio de la homeostasis y cuando el reequilibrio no es alcanzado por la movilización del organismo el proceso evoluciona para la última fase que es la de agotamiento en la que hay una ruptura total de la resistencia, lo que lleva a un excesivo desgaste psicológico y físico. (Augustia Neves, Pagliarini y Silva, 2011). Lo anterior es evidencia de que

independientemente de las fluctuaciones en los estados, si un entorno no promueve un balance el sujeto difícilmente equilibrará la balanza debido a la dimensión de la problemática, de ésta manera identificamos la gran responsabilidad que es la tarea de promover en ambientes laborales la cultura de la prevención y se brinde así herramientas de utilidad al trabajador para lidiar con el estrés. Ya que si bien no podemos escapar de él si podemos apoyarnos en la cultura organizacional para subsanar sus daños.

De manera general aunque podemos decir que el estrés se encuentra presente en la mayoría de las enfermedades, y permea en prácticamente cualquier padecimiento, el enfocarse a la respuesta previa de como afrontamos los estresores, se reflejará en el grado de estrés que presentemos y por ende, la importancia de proveer de mecanismos de reconocimiento y plena consciencia sobre el modo en que les hacemos frente, puede cambiar la situación en que los abordamos. Por tanto, consideramos que el camino hacia una mejora en la salud ocupacional es de prevención y reconocimiento de aquellas estrategias ineficientes que lejos de dar la solución al problema, se encargan solamente de mitigar el malestar emocional, y aún peor, aquellas derrotistas que no alivian la angustia de las emociones ni proveen de una solución a los problemas.

Para la presente investigación hemos conseguido cumplir con los objetivos planteados en un comienzo.

1. Identificamos la similitud y diferencia entre los factores mediante la técnica de escalamiento multidimensional, lo cual nos permitió eliminar factores que midieran los mismos comportamientos.
2. Se identificó una clasificación diferente al modelo emoción/tarea propuesto por Lazarus y Folkman, agregando la dimensión de 'resignación' a dicha concepción.

3. Se comprobó la utilidad del escalamiento multidimensional para la creación de los factores que componen Afrontamiento, demostrándose su confiabilidad.
4. Se obtuvo una taxonomía de los factores de manera que se puedan incluir comportamientos encontrados a futuro, que coincidan con las definiciones propuestas.
5. Se realizó como propuesta un modelo teórico que aborda el fenómeno de afrontamiento.
6. Se desarrolló una base de reactivos para desarrollar un instrumento de medición.

Adicionalmente consideramos sería de utilidad profundizar en la dimensión mencionada de resignación como un nuevo constructo propio del afrontamiento.

El aporte de dicha base de reactivos y del modelo propuesto servirá con ayuda del tratamiento estadístico para apreciar si la clasificación propuesta y condensada por los autores corresponda con la configuración del mexicano, de ésta manera podríamos hablar también de un modelo socialmente contextualizado con la ideología y forma de afrontar del mexicano.

Consideramos que la propuesta en el banco de reactivos, servirá para que con el tratamiento estadístico adecuado en primera instancia un inter-jueceo para descartar reactivos que no se adapten a la norma de contenido; posteriormente del piloteo de reactivos se debe llevar un análisis gráfico con SPSS para observar la distribución (frecuencia de respuesta); posterior a ello se recomienda aplicar un análisis factorial con rotación Varimax. Además de un análisis de varianza (ANOVA) y correlaciones con algunos factores sociodemográficos con ayuda de los constructos ideales de validez y

confiabilidad, para que de ésta manera dirijan las futuras investigaciones hacia un instrumento adecuado y acorde a la población actual, que sirva en beneficio de la población.

La importancia de dicha propuesta de reactivos bajo el modelo mencionado recae en la necesidad de una nueva herramienta en la perspectiva laboral que ayude a detectar las estrategias ineficaces de afrontamiento y así se identifiquen las que requieran desarrollo, como área de oportunidad. Actualmente en México no existe una prueba dirigida a la población que identifique fehacientemente las estrategias y conductas utilizadas ante los estresores del ambiente que amortigüen las actividades del rol a desempeñar y la carga de trabajo del mismo. Lo anterior impacta en la productividad y en la salud de los trabajadores, es por ello que su importancia pueda medirse en pérdidas económicas para la organización repercutiendo así en la calidad de vida de los trabajadores.

## **5.7 Sugerencias y Limitaciones**

Al tratarse de un estudio exploratorio, el modelo propuesto deberá ser sometido a diferentes pruebas en estudios posteriores. Metodológicamente hablando se recomienda pilotear los reactivos propuestos y para proveer de medios que aseguren la validez y confiabilidad de la propuesta aquí presentada. De igual forma recomendamos replicar el estudio y ver si es un modelo válido únicamente para la muestra estudiada o si puede ser generalizado a poblaciones más amplias. Adicionalmente, se recomienda e invita a dar seguimiento a nuestra base de reactivos, por medio del tratamiento estadístico apropiado, al igual que a la base realizada por nuestras colegas Ángeles y Pozos (2013), que elaboraron reactivos por medio del escalamiento aquí presentado, se recomienda analizar dichos reactivos de ambas propuestas e identificar el grado de validez y confiabilidad que existe entre ambos.

El presente trabajo abordó las estrategias que las personas realizan, sin embargo sería importante ahondar bajo qué mecanismos o ambientes las personas pueden ser más proclives a desarrollar enfoques hacia la tarea o emociones, consideramos que aunque la dimensión de 'resignación' no necesariamente ni frecuentemente acompaña por completo el afrontamiento del día a día, puede utilizar elementos sutiles o rasgos de resignación en conductas habituales, como son la rendición, sumisión, el pesimismo y desesperanza como primera reacción ante las problemáticas habituales. Proponemos seguir en ésta línea de investigación, ya que aunque sin lugar a dudas aunque dichas estrategias estén lejos de ser adaptativas, pueden seguir siendo modos y estrategias negativas utilizadas por las personas para dar sentido a su realidad y abandonar los mecanismos conocidos en éste momento para enfrentar las problemáticas y el estrés que éstas conllevan.

Proponemos agregar a la búsqueda, aspectos como el pensamiento mágico y mecanismos de defensa, que se encuentran como intermediarios entre el sujeto y su mundo por la interpretación del mismo, que justifica y da sentido a lo que acontece, lo que implica mayores niveles de análisis y comprensión del fenómeno sobre interacciones aún no consideradas que podrían ampliar sus alcances, todo lo anterior a modo de integrar un modelo con más enfoques y mayor riqueza a la investigación.

## Referencias

- Álvarez, F. (2006). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Ángeles, A., Pozos, K. (2013). *Estudio construcción conceptualización y desarrollo de un instrumento para medir estrategias y estilos de afrontamiento en trabajadores mexicanos. (Tesis de Licenciatura Inédita)*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.
- Aranda, C., Pando, M. (2007). *Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México*. Revista Médica de Uruguay, 23(4). Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rmu/v23n4/v23n4a05.pdf> 11/febrero/2013
- Arce, C., De Francisco, C., Arce, I. (2010). *Escalamiento multidimensional: concepto y aplicaciones*. Papeles del Psicólogo. 31(1), 46-56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441005> 23/junio/2013
- Artazcoz, L. (2002). *La salud laboral ante los retos de la nueva economía*. Gaceta Sanitaria, 16 (6), 459-461.
- Ayala, R. K. (2002). *Relación entre satisfacción laboral y salud mental*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México
- Barreto, J., Augusta, M., Neves, M., Pagliarini, M., Silva, S. (2011). Estrés y recursos de enfrentamiento del cuidador en el contexto hospitalario. Salud Mental, 34(2), 129-138. Extraído de la fuente: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252011000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252011000200006) 20/Enero/2013.
- Benavides, F., Ruiz, C., García, A., (2000). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Benítez, N. (2007). *Estilos de afrontamiento ante el estrés en estudiantes de la carrera de psicología de la UNAM: un estudio comparativo*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.

- Bensabat, S. (1994). *Stress, grandes especialistas responden*. París: Mensajero.
- Bruner, C., Vargas, I. (1991), Efecto de exposiciones repetidas a una situación amenazante de la vida, sobre la probabilidad de supervivencia de ratas y ratones. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 23(2), 183-197. Extraído desde la fuente: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/805/80523202.pdf> 06/Marzo/2013
- Buendía, J., Ramos, F., (2001). *Empleo, estrés y salud*. España: Piramide.
- Burke, R. (S.F.). *Factores Psicosociales y de Organización*. Enciclopedia OIT. 2, 34-54.
- Cabrera, J., Urbiola A. (2012). *Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica*. *Gestión y Estrategia*, 41, 15-28. Extraído desde la fuente: <http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/eds/Citations/FullTextLinkClick?sid=a9bcd338-a173-4376-8627-f7201c24d51d@sessionmgr115&vid=15&id=pdfFullText> 18/febrero/2013.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson Learning.
- Cooper, C., Watson, M., (1991). *Cancer and stress: Psychobiological biological and coping studie*. New York: Wiley.
- Cohen, S; Willis, T. (1985). *Stress social Support and the buffering hypothesis*. *Psychological Bulletin*. 98(2), 310-357
- Crespo, M., Labrador F. (2003). *Estrés*. España: Síntesis
- Dewe, P., O'Driscoll, M., Cooper, C. (2010). *Coping with Work Stress: A Review and Critique*. EUA: Wiley-Blackwell.
- Duarte, T., Jiménez, R. (2007). *Aproximación a la teoría del bienestar*. *Scientia Et Technica*, 8(37), 305-310. Extraído de la fuente: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=84903752> 12/febrero/2013
- Dubos, R. (1975), *El Espejismo de la Salud: Utopías, Progreso y Cambio Biológico*, México: FCE.

- Duval F., González, F., Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Rev Chil Neuro-Psiquiat* 2010; 48 (4): 307-318. Extraído de la fuente: <http://www.scielo.cl/pdf/rchnp/v48n4/art06.pdf> 18/febrero/2013
- Engel, G. (1977). *The need for a new medical model: a challenge for biomedicine*. *Science* 196, 129–136.
- Erikson, E. (1991). *Sociedad y Adolescencia*. México: Siglo XXI.
- Felipe, E., León, B.; (2010). *Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. *International Journal of Psychology and Therapy*. 10(2), 245-257.
- Fernandez-Abascal E. (1997). *Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción* (pp. 189-206). Madrid: Pirámide.
- Fernández, P., Extremera, N. (2005). *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey*. *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 19(3), 63-93. Extraído de la fuente: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27411927005> 11/febrero/2013
- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Tesis Doctoral, Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Universidad de León.
- Flecher, B. (1991). *Work, stress, disease and life expectancy*. Wiley: New York
- Florentino, M. (2008). *La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y salud*. *Suma Psicológica*. 15(1). 95-113.
- Frydenberg, E., Lewis, R. (1991). *Adolescent coping: the different ways in which boys and girls cope*. *Journal of Adolescence*, 14, 119-13
- García, M, Rivera, S., Reyes-Lagunes y Diaz-Loving (2011). *El enfrentamiento y el conflicto: Factores que intervienen en la depresión*. *Acta de Investigación Psicológica*. 1(3), 415-427.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.

- Glasser, W. (1998). *Teoría de la elección: una nueva psicología de la libertad personal*. Barcelona: Paidós.
- Gómez, I. (2007). *Salud Laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Universitas Psychologica. 6(1), 105-113.
- Gutiérrez J. (1998). *La promoción del Eustrés*. Revista Electrónica de psicología, 2, (1),  
 Extraído desde la fuente:  
[http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/1427/1/psicologiacom\\_1998\\_2\\_1\\_4.pdf](http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/1427/1/psicologiacom_1998_2_1_4.pdf) 21/agosto/2012.
- Ivancevich J., Matteson M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas
- Izquierdo, A (2005). *Psicología del desarrollo en la edad adulta, teorías y contextos*. Revista Complutense de Educación. 16(2), 601-619. Extraído de la fuente:  
<http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/16845> 02/Febrero/2013
- Juárez A., Camacho, A. (2011). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. México: Juan Pablos Editor.
- Juárez A. (2007). *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*. Investigaciones en Salud, 9(1), 57-64.
- Juárez, F. (2011). *El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud*. International Journal of Psychological Research, 4(1), 70-79. Extraído desde la fuente: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3699537.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3699537.pdf)
- Kaplan, J. (1972). *La empresa y la salud de los trabajadores*. Buenos Aires : El Ateneo
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. 4ta Ed. México: McGraw Hill.
- Laurell, C., Márquez, M. (1983). *El Desgaste Obrero en México*. México: Era.
- Lazarus R. (1999). *Stress and Emotion: A New Syntesis*. New York: springer publising Company.
- Lazarus, R., Folkman, S. (1991) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Roca.
- Lazarus, R., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer Publishing.

- Leibovich de Figueroa, N., Schmidt, V.I., Marro, C.T. (2002). *Afrontamiento en el "malestar" y su evaluación en diferentes contextos*. Buenos Aires: Eudeba.
- Lima, G., Aldana L., Vilas, L., Casanova, P., Casanova, C., García, E. (2003). *Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud-enfermedad*. *Revista Cubana Medico Militar*, 32(2), 149-54.
- López, C. (1999). *Estilos de Enfrentamiento y percepción de riesgo hacia el sida en adolescentes*. Tesis de maestría, Facultad de Psicología UNAM.
- Lupano, M. L., Castro, A. (2010). *Psicología positiva: análisis desde su surgimiento*. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 43-56. Extraído de la fuente: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf> 02/diciembre/2012
- Martín Díaz, M., Jiménez Sánchez, M., y Fernández-Abascal, E. (2004) "Estudio sobre la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento" (E3 A). *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. ISSN-1138-493X. Departamento de Psicología Básica II. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. 3(4), <http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html> extraído desde la fuente: <http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html> 25/noviembre/2012.
- Martínez, S. (2007). "Algunas aproximaciones sobre el concepto psicosocial", documento presentado en el Seminario Permanente de Factores Psicosociales, ciudad de México.
- Mercado, P., Salgado, R. (2008). *Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional*. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36. Extraído de la fuente: [http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/266/264](http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/266/264) 09/Diciembre/2012
- Molinero, O., Salguero, A., Márquez, S. (2012). Estrés-recuperación en deportistas y su relación con los estados de ánimo y las estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Deporte*. 2(1), 163-170. Extraído de la fuente: <http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=a9bcd338-a173-4376-8627-f7201c24d51d%40sessionmgr115&vid=8&hid=16> 16/febrero/2013.
- Moreno, H. (2009). *Salud laboral: Orígenes, evolución e importancia en el trabajo*. Hospitalidad ESDAI, 1° enero, 2009. Extraído desde la fuente: <http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/eds/Citations/FullTextLinkClick?si>

[d=a9bcd338-a173-4376-8627-](#)

[f7201c24d51d@sessionmgr115&vid=11&id=pdfFullText](#) 07/Febrero/2013

Marulanda, I. (2007). *Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. (p.20). Bogotá: CESO.

Muñiz, J. (1996). *Psicometría*. Madrid: Editorial Universitas, S.A.

Napione, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Ediciones Díaz de Santos: España.

Olguín G., Piña, A. (2009). *Taxonomía clasificatoria de comportamientos relacionados con acoso laboral: un estudio exploratorio realizado con el método de escalamiento multidimensional*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.

Omar, A. (1995) *Stress y coping: las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico*. Buenos Aires: Lumen.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT. Desde la fuente: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-vi.pdf> 04/enero/2013.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2005). *Información sobre trabajo sin riesgo (Safe Work)*. Recuperado desde la fuente [www.ilo.org/public/spanish/protection/safework/](http://www.ilo.org/public/spanish/protection/safework/) 26/setiembre/2012

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.

Peiró, J., Rodríguez, I. (2008). *Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional*. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68-82.

Peiró, J. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales*. Universitas Psicológica, 3 (2), 179-186.

Pelechano V. (2000). *Psicología sistemática de la personalidad*. Barcelona: Ariel.

Piemontesi, S., Heredia, D. (2009). *Afrontamiento ante exámenes: Desarrollos de los principales modelos teóricos para su definición y medición*. Anales de Psicología, 25(1), 102-111. Extraído desde la fuente:

<http://revistas.um.es/index.php/analesps/article/view/71551/69041>  
22/agosto/2012

- Pierre R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México: Trillas.
- Ramos, R. (1999). *Derecho Familiar*. 2ª ed. Chile: Colección Manuales Jurídicos.
- Reynolds, S., Shapiro, D. (1991). *Stress Reduction in Transition: Conceptual problems in the Design, Implementation, and Evaluation of Worksite Stress Management Interventions*. *Human Relations*, 44(7), 719-720.
- Rivera, F., Ramos, P., Morena, C., Hernán, M. (2011) *Análisis del modelo salutogénico en España: aplicación en salud pública e implicaciones para el modelo de activos en salud*. *Revista Española de Salud Pública*, 85 (2), 129-139. Extraído de la fuente: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf> 18/enero/2013
- Rodríguez, A. (1991). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones*. México: Pirámide
- Rodríguez, R., Roque Y., Molerio, O. (2002). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. *Revista internacional de psicología*. 3(1), 1-19.
- Rodríguez, V. (2008). *El mejoramiento de la salud a través de la expresión corporal: un enfoque holístico*. *Reflexiones*, 87(1), 127-137. Extraído de la fuente: <http://www.redalyc.org/articulo.oa> 19/febrero/2013
- Ruíz, A. (1987). *Salud Ocupacional y productividad*. México: Limusa
- Anónimo. (2006). *Documentos básicos, suplemento de la 45ª edición, octubre de 2006*. Extraído de la fuente: [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf) el día 29 de enero, 2013.
- Anonimo (2006) *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. Recuperado de [http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso\\_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf) 07/Febrero/2013

- Salas-Auvert, J. (2008). *Control, Salud y Bienestar*. Suma Psicológica, 15(1), 15-41. Extraído de la fuente <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/1342/134212604001.pdf> 20/septiembre/2012
- Sánchez, A. (1998). *Variables sociodemográficas que intervienen en las actitudes ambientales*. Tesis de Licenciatura. FES Aragón, UNAM.
- Saura, M.; Simo, P.; Enache, M.; Fernández, V. (2011). *Estudio Exploratorio de los Determinantes de la Salud y el Estrés Laboral del Personal Docente e Investigador Universitario Laboral en España*. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 19(43), 1-25. Extraído desde la fuente: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=275019735004> 12/febrero/2013
- Sandín B, Chorot, P. (2003). *Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y Validación preliminar*. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 8, (1), 39-54.
- Selye, H. (1998) *A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents*. Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neuroscience, 10, 230-231.
- Shepard, R., Kruskal, J. (1983). *El modelo de escalamiento multidimensional no métrico*. Ediciones de la Universidad de Barcelona: Barcelona
- Snyder, C. (1999). *Coping: The Psychology of What Works*. New York: Oxford
- Snyder, C. (2001). *Coping with stress: effective people and processes*. New York: Oxford.
- Sparks, K., Faragher, B; Cooper, C. L. (2001). *Wellbeing and Occupational Health in the 21st Century Work Place*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 74, 489-509.
- Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud [OIT/OMS] (1984), *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, Ginebra, OIT/OMS Extraído desde la fuente: [http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo\\_files/FPS-OIT-OMS.pdf](http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo_files/FPS-OIT-OMS.pdf) 18/Diciembre/2012
- Taylor, S. (2009). *Health psychology*. Boston: McGraw Hill.
- Terras, S. (1994). *Estrés*. Madrid: Tutor.

- Törestad, B., Magnusson, D., Oláh, A. (1990). *Coping, control and experience of anxiety: An international perspective*, *Anxiety Research*. 3, 1-16
- Uribe, F. (2008). *Psicología de la Salud en México*. México: Facultad de Psicología UNAM.
- Valadez, A., Bravo, M., Vaquero J. (2011). *Estrategias de afrontamiento empleadas por docentes universitarios*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 14 (1), 65 - 76.
- Vega, S. (2010). *Desgaste Ocupacional y Estrés en Odontólogos de la Ciudad de México*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.
- Williams, S. y Cooper, L. (1998). *Measuring Occupational Stress: Development of the Pressure Management Indicator*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 306-321. Extraído desde la fuente: [http://positiveemotions.gr/library\\_files/W/Williams\\_Cooper\\_Measuring\\_1998.pdf](http://positiveemotions.gr/library_files/W/Williams_Cooper_Measuring_1998.pdf) 09/noviembre/ 2012
- Zenil E. *Estrés laboral y las características individuales*. El Universal, 10-marzo-2009. Extraído desde la fuente: [http://blogs.eluniversal.com.mx/weblogs\\_detalle.php?p\\_fecha=2009-03-10&p\\_id\\_blog=86&p\\_id\\_tema=7204](http://blogs.eluniversal.com.mx/weblogs_detalle.php?p_fecha=2009-03-10&p_id_blog=86&p_id_tema=7204) 21/junio/2012

*Anexo*

ANEXO 1: FORMATO DE ESCALAMIENTO MULTIDIMENSIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO  
 “FACULTAD DE PSICOLOGIA”



<b>Sexo:</b> F      M	<b>Edad:</b> años
-----------------------	-------------------

<b>Escolaridad:</b> Primaria (1) Preparatoria (3) Secundaria (2) Licenciatura (4)	<b>Tipo de puesto:</b> Operativo ( 1 ) Mando medio ( 2 ) Directivo ( 3 )	<b>Sector Organizacional:</b> Publico ( 1 ) Privado ( 2 )
---	---	--

**Instrucciones:**

A continuación se le presentará una lista con pares de frases que representan comportamientos para solucionar problemas cotidianos en la vida. En cada par usted deberá tachar con una **X** el valor que describa mejor su opinión, en donde el 1 representa que existe una mayor relación entre ambas, y el número 10 una menor o ninguna relación.

**Mayor relación + 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4.....5.....6..... 7..... 8.....9..... 10 - Menor o ninguna relación**

Por ejemplo, si las frases son:

Pares de Frases	+	Valores -								
1. Ver hacia adelante – seguir con mi camino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Y consideras que estas palabras tienen un alto grado de relación deberás tachar algunos de los primeros números, por ejemplo el 2.

1 <del>2</del> 3 4 5 6 7 8 9 10
---------------------------------

<b>Pares de Frases</b>	<b>+</b>	<b>Valores</b>									<b>-</b>
1. Enfrentar un problema - Planificar la solución a un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. Enfrentar un problema - Aceptar mi responsabilidad ante un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. Enfrentar un problema - Distanciarse del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4. Enfrentar un problema - Controlar mis acciones y emociones ante un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. Enfrentar un problema - Asignar un nuevo significado al problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. Enfrentar un problema - Escapar de un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. Enfrentar un problema - Evitar el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8. Enfrentar un problema - Pedir ayuda a alguien más	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
9. Enfrentar un problema - Bromear sobre el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
10. Enfrentar un problema - Llorar cuando se presenta un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11. Enfrentar un problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12. Enfrentar un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
13. Enfrentar un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
14. Enfrentar un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
15. Enfrentar un problema - Culpase del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
16. Enfrentar un problema - Desconectarse mentalmente del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
17. Enfrentar un problema - Informarse para solucionar el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18. Enfrentar un problema – Resignarse ante un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<b>+</b>										<b>-</b>
19. Planificar la solución a un problema - Aceptar mi responsabilidad ante un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
20. Planificar la solución a un problema - Distanciarse del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
21. Planificar la solución a un problema - Controlar mis acciones y emociones ante un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
22. Planificar la solución a un problema - Asignar un nuevo significado al problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
23. Planificar la solución a un problema - Escapar de un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
24. Planificar la solución a un problema - Evitar el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
25. Planificar la solución a un problema - Pedir ayuda a alguien más	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26. Planificar la solución a un problema - Bromear sobre el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
27. Planificar la solución a un problema - Llorar cuando se presenta un problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
28. Planificar la solución a un problema - Maldecir cuando se presenta un	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

problema	
29. Planificar la solución a un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
30. Planificar la solución a un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
31. Planificar la solución a un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
32. Planificar la solución a un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
33. Planificar la solución a un problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
34. Planificar la solución a un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
35. Planificar la solución a un problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
36. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Distanciarse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
37. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Controlar mis acciones y emociones ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
38. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Asignar un nuevo significado al problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
39. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Escapar de un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
40. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Evitar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
41. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
42. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
43. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
44. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
45. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
46. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
47. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
48. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
49. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

50. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
51. Aceptar mi responsabilidad ante un problema - Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
52. Distanciarse del problema - Controlar mis acciones y emociones ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
53. Distanciarse del problema - Asignar un nuevo significado al problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
54. Distanciarse del problema - Escapar de un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
55. Distanciarse del problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
56. Distanciarse del problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
57. Distanciarse del problema - bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
58. Distanciarse del problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
59. Distanciarse del problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
60. Distanciarse del problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
61. Distanciarse del problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
62. Distanciarse del problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
63. Distanciarse del problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
64. Distanciarse del problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
65. Distanciarse del problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
66. Distanciarse del problema - Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
67. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Asignar un nuevo significado al problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
68. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Escapar de un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
69. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Evitar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
70. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
71. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
72. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
73. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Maldecir cuando se	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

presenta un problema	
74. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
75. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
76. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
77. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
78. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
79. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
80. Controlar mis acciones y emociones ante un problema - Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 + -
81. Asignar un nuevo significado al problema - Escapar de un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
82. Asignar un nuevo significado al problema - Evitar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
83. Asignar un nuevo significado al problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
84. Asignar un nuevo significado al problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
85. Asignar un nuevo significado al problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
86. Asignar un nuevo significado al problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
87. Asignar un nuevo significado al problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
88. Asignar un nuevo significado al problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
89. Asignar un nuevo significado al problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
90. Asignar un nuevo significado al problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
91. Asignar un nuevo significado al problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
92. Asignar un nuevo significado al problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

93. Asignar un nuevo significado al problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
94. Escapar de un problema - Evitar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
95. Escapar de un problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
96. Escapar de un problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
97. Escapar de un problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
98. Escapar de un problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
99. Escapar de un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
100. Escapar de un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
101. Escapar de un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
102. Escapar de un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
103. Escapar de un problema – Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
104. Escapar de un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
105. Escapar de un problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
106. Evitar el problema - Pedir ayuda a alguien más	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
107. Evitar el problema - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
108. Evitar el problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
109. Evitar el problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
110. Evitar el problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
111. Evitar el problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
112. Evitar el problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
113. Evitar el problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
114. Evitar el problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
115. Evitar el problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
116. Evitar el problema - Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
117. Pedir ayuda a alguien más - Bromear sobre el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
118. Pedir ayuda a alguien más - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

119. Pedir ayuda a alguien más - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
120. Pedir ayuda a alguien más - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
121. Pedir ayuda a alguien más - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
122. Pedir ayuda a alguien más - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
123. Pedir ayuda a alguien más - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
124. Pedir ayuda a alguien más - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
125. Pedir ayuda a alguien más - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
126. Pedir ayuda a alguien más - Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
127. Bromear sobre el problema - Llorar cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
128. Bromear sobre el problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
129. Bromear sobre el problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
130. Bromear sobre el problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
131. Bromear sobre el problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
132. Bromear sobre el problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
133. Bromear sobre el problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
134. Bromear sobre el problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
135. Bromear sobre el problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
136. Llorar cuando se presenta un problema - Maldecir cuando se presenta un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
137. Llorar cuando se presenta un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
138. Llorar cuando se presenta un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
139. Llorar cuando se presenta un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
140. Llorar cuando se presenta un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
141. Llorar cuando se presenta un problema - Desconectarse mentalmente del	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

problema	
142. Llorar cuando se presenta un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
143. Llorar cuando se presenta un problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
144. Maldecir cuando se presenta un problema - Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
145. Maldecir cuando se presenta un problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
146. Maldecir cuando se presenta un problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
147. Maldecir cuando se presenta un problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
148. Maldecir cuando se presenta un problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
149. Maldecir cuando se presenta un problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
150. Maldecir cuando se presenta un problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
151. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema - Esforzarse por encontrar alternativas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
152. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
153. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
154. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema - Desconectarse mentalmente	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
155. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
156. Esforzarse de forma positiva para solucionar el problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
157. Esforzarse por encontrar alternativas - Ilusionarse con que el problema se solucionara	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

158. Esforzarse por encontrar alternativas - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
159. Esforzarse por encontrar alternativas - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
160. Esforzarse por encontrar alternativas - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
161. Esforzarse por encontrar alternativas – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
162. Ilusionarse con que el problema se solucionara - Culparse del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
163. Ilusionarse con que el problema se solucionara - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
164. Ilusionarse con que el problema se solucionara - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
165. Ilusionarse con que el problema se solucionara – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
166. Culparse del problema - Desconectarse mentalmente del problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
167. Culparse del problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
168. Culparse del problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
169. Desconectarse mentalmente del problema - Informarse para solucionar el problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
170. Desconectarse mentalmente del problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	+ -
171. Informarse para solucionar el problema – Resignarse ante un problema	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¡ AGRADECEMOS SU COOPERACIÓN!