



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
EN TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA PRESENTA:**

STEPHANI RICO CERVANTES

DIRECTOR DE TESIS: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA DE TESIS: MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA



**Facultad
de Psicología**

PAPIIT-DGAPA-UNAM.IN303014

CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F. 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

He logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio parecía ser una tarea interminable, y es que durante el recorrido, infinidad de veces perdí, me equivoqué y caí y sin embargo, gracias a mi familia, también gané, acerté y me levanté.

Ahora me nace del corazón decir, gracias Mamá -Alma Delia Cervantes Mendoza- por estar conmigo en las buenas y en las malas, por abrirme tus brazos cuando no tenía a donde ir, por levantarme el ánimo cuando fracasaba, por confiar en mí cuando ni yo misma lo hacía, por estar siempre dispuesta cuando necesitaba de ti, gracias por tu fe sin límites y por tu amor infinito.

Gracias Papá -Pedro Rico Carmona- por levantarme cuando caía, por apoyarme cuando no podía seguir, por ser mi ejemplo y por darme todo lo que tenías, por educarme con tus valores y por corregir mis errores, gracias por darme tus fuerzas, tu amor y esperanza.

Gracias a mi compañero de vida -Santiago Ernesto Lara Mendiola- por estar conmigo en cada paso de la recta final, por tomar mi mano y enfrentar las adversidades, gracias por escucharme e impulsarme a seguir luchando, gracias por ser parte de mi vida y mostrarme tu paciencia y apoyo incondicional.

Gracias hermana –Alma Berenice Rico Cervantes– porque cuando estuve triste, molesta o desanimada, siempre conté contigo para consolarme y hacerme sonreír. Gracias abuelita –María del Rosario Mendoza Galicia– por tus hermosos consejos, por abrazarme y darme fuerzas para salir adelante.

Gracias también a la Universidad Nacional Autónoma de México por darme la oportunidad de aportar investigación en los Proyectos PAPIIT-DGAPAIN303014, a mi director de tesis el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, a mi revisora la Mtra. Isaura Elena López Segura y a mis sinodales la Mtra. Alejandra García Saiso, la Mtra. Mirna Rocío Ongay Valle y al Mtro. Emmanuel Martínez Mejía, que con su conocimiento y experiencia, ayudaron a que este proyecto surgiera cada vez mejor.

CONTENIDO

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1. TRABAJO Y SALUD.....	7
1.1 ¿Qué es el trabajo?	9
1.2 La importancia del trabajo.....	14
1.3 Salud Ocupacional.....	21
1.4 Factores psicosociales en el trabajo.....	25
CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABOLAL.....	32
2.1 Definición del estrés laboral.....	34
2.2 Causas de estrés laboral.....	38
2.3 Problemas a causa del estrés laboral.....	44
2.4 El estrés laboral en México.....	49
CAPÍTULO 3. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	54
3.1 Definición de afrontamiento.....	56
3.2 Tipos de afrontamiento.....	62
3.3 Funciones del afrontamiento.....	67
CAPÍTULO 4. MÉTODO.....	74
4.1 Justificación.....	77
4.2 Planteamiento de problema.....	78
4.3 Objetivos de la investigación.....	78
4.4 Variables.....	79
4.5 Diseño de la investigación.....	80
4.6 Muestra del estudio.....	80
4.7 Instrumento.....	90
4.8 Procedimiento.....	91

CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	93
Análisis de confiabilidad.....	94
Análisis de Correlación de Pearson.....	97
Análisis de varianza.....	103
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	110
LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.....	117
REFERENCIAS.....	118
ANEXOS.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1 Resultados del análisis de confiabilidad de alpha de Cronbach de los 15 factores de la escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.....	95
Tabla 5.2 Resultados del análisis de confiabilidad de alpha de Cronbach de los 15 factores de la escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”, ordenados de manera descendente.....	96
Tabla 5.3 Resultados de la Correlación de Pearson entre los 15 factores (F1-F15) de estilos de afrontamiento incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, Cuestionario “B”.....	99
Tabla 5.4 Resultados de la Correlación de Pearson entre los 15 factores (F1-F15) y las variables sociodemográficas numéricas Edad, Hijos, Tiempo Laborando, Jornada Laboral, Tiempo de Traslado, Días Laborales, Tiempo en el Puesto y Sueldo incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.....	102
Tabla 5.5 Resultados del Análisis de Varianza entre los 15 factores (F1-F15) con las variables sociodemográficas incluidas en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Definiciones del Afrontamiento visto como estilo.....	57
Figura 3.2 Definiciones del Afrontamiento visto como proceso.....	59
Figura 4.1 Nivel de Estudios.....	81
Figura 4.2 Área Profesional.....	81
Figura 4.3 Estado Civil.....	82
Figura 4.4 Hijos.....	82
Figura 4.5 Dependientes Económicos.....	83
Figura 4.6 Tiempo Laborando.....	83
Figura 4.7 Tipo de Empresa.....	84
Figura 4.8 Giro de la Empresa.....	84
Figura 4.9 Jornada Laboral.....	85
Figura 4.1.0 Tiempo de Traslado.....	85
Figura 4.1.1 Días Laborales.....	86
Figura 4.1.2 Nivel de Puesto.....	86
Figura 4.1.3 Tiempo en el Puesto.....	87
Figura 4.1.4 Personal a Cargo.....	87
Figura 4.1.5 Sueldo.....	88
Figura 4.1.6 Otro Trabajo.....	88
Figura 4.1.7 Fumar.....	89
Figura 4.1.8 Consumo de Alcohol.....	89

RESUMEN

El estudio se llevó a cabo para identificar los estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores en las situaciones de estrés en su contexto laboral e identificar si existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés, utilizados entre los empleados de Nivel Operativo, Mando Medio y Nivel Ejecutivo así como también entre sus variables sociodemográficas. Para tal efecto, se aplicó a 105 trabajadores, 51 mujeres y 54 hombres, de entre 18 y 78 años de edad, la versión "B" derivada de la primera versión de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Los resultados mostraron correlaciones y diferencias significativas entre estilos de afrontamiento y variables sociodemográficas, lo que resalta una pauta para investigar de manera individual y con mayor profundidad la manera en como son utilizados los estilos de afrontamiento por los trabajadores y las diferencias en cuanto a su uso entre grupos de variables sociodemográficas.

Palabras clave: Trabajo, Estrés, Estilos de Afrontamiento y Variables Sociodemográficas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en México se encuentran trabajando alrededor del 60% de la población total nacional, de acuerdo con datos emitidos por el INEGI (2015) del cuarto trimestre del año 2014, cantidad que incluye a hombres y mujeres desde los 15 años de edad que desempeñan una gran variedad de tareas en jornadas de 43 horas por semana en promedio, es decir, que más de la mitad de la población total en México ocupa parte de su tiempo al trabajo.

Estas cantidades resaltan la idea de que las personas que se encuentran trabajando se enfrentan con frecuencia a un entorno estresante, demandante y competitivo, creado muchas veces dentro del contexto laboral, por eso es importante conocer la vida de los trabajadores, en lo personal y profesional, su bienestar, su salud, sus experiencias dentro del trabajo, sus enfermedades, malestares, inquietudes, sus razones de actuar y de afrontar ciertas circunstancias de la vida que influyen en su manera de laborar.

El estrés laboral, es la respuesta frente a una situación que reclama exigencias físicas y psicológicas dentro y fuera de las organizaciones y puede afectar tanto positiva como negativamente la salud del individuo (Gutiérrez y Ángeles, 2012). Al alcanzar el estrés niveles altos, se convierte en un riesgo para el trabajador y puede contraer consecuencias emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas en el individuo.

Un estudio acerca del estrés laboral realizado por Pando, et al. (2006), demuestra que el 79.7% de una muestra de trabajadores reporta tener problemas de estrés derivados de agentes psicosociales del medio ambiente del trabajo, que pueden llegar a ocasionar problemas graves en las personas de manera física y mental.

Sin embargo, el estrés puede controlarse, tolerarse, reducirse o minimizarse mediante los estilos de afrontamiento, que se refieren a la manera en cómo las

personas perciben y reaccionan ante las situaciones que son evaluadas como estresantes (Lazarus y Folkman, 1991). Estos estilos de afrontamiento son utilizados por las personas de distinta forma en distintos contextos y no siempre son los adecuados para la circunstancia que se está presentando.

Por tanto, los objetivos de este trabajo son primero, identificar los estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores en las situaciones de estrés en su contexto laboral y segundo conocer si existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés utilizados entre trabajadores de nivel operativo, mandos medios y de nivel ejecutivo así como también entre las variables sociodemográficas.

En el capítulo 1, se sintetizan definiciones que se le han adjudicado al concepto de trabajo desde distintas disciplinas y clasificaciones, se indaga el significado que se le atribuye social e individualmente, también se analiza su importancia a nivel social a través de la historia y a nivel individual mediante la vida de las personas. Ligado al trabajo, se define a la Salud Ocupacional y la importancia que tiene para los trabajadores y las empresas. Finalmente, se conceptualizan y ejemplifican los llamados factores psicosociales, ya que estos pueden estar ocasionando daños a la salud de los trabajadores.

En el capítulo 2, se define al estrés laboral desde distintos campos disciplinares, se mencionan las principales causas que ocasionan su aparición, así como las consecuencias positivas pero principalmente negativas que éste ocasiona a nivel individual y organizacional. Por último, se expone el caso de México estadísticamente hablando ante el estrés laboral y se resumen investigaciones que distintos autores han realizado acerca del tema.

El capítulo 3, habla sobre los estilos de afrontamiento. Inicialmente se define el concepto de afrontamiento y se exponen algunas de las principales taxonomías en cuanto a modos, estilos y estrategias de afrontamiento con base a distintos

autores. Por último, se mencionan algunas de las funciones que el afrontamiento tiene para las personas.

En suma, el presente trabajo se realizó con la finalidad de que la información proporcionada favorezca la implementación e instrumentación de acciones que permitan prevenir y/o disminuir los niveles de estrés en los trabajadores, para que los altos ejecutivos encargados de personal tomen decisiones para aplicar estrategias adecuadas en la manera de dirigir a su personal, orientar la forma de manejo y afrontamiento al estrés y con ello fomentar la salud y productividad en el trabajo. Además, se pretende que los resultados encontrados puedan ayudar a redefinir las capacidades y/o habilidades que los empleados deben tener en sus puestos en cuanto a estrategias de afrontamiento se refiere.

CAPÍTULO 1

TRABAJO Y SALUD

CAPÍTULO 1. TRABAJO Y SALUD

El trabajo, es un concepto de gran importancia para la presente investigación, debido a que es un constructo que ha sido utilizado desde tiempos muy remotos y su importancia es tal que ha permitido el desarrollo de las personas tanto a nivel individual como profesional, además de económica y socialmente hablando, igualmente se muestra como la base para impulsar el bienestar, la inclusión y la cohesión social de manera sostenible y creciente.

Sin embargo, debido a que los seres humanos desarrollan multitud de actividades profesionales en medios diferentes de trabajo, los ambientes que se crean pueden llegar a afectar a las personas deteriorando su estado de salud, ocasionando desde enfermedades pequeñas hasta enfermedades crónicas. La salud de los trabajadores es uno de los elementos más importantes en esta investigación, ya que contribuye al desempeño productivo de los trabajadores y por ende de la empresa.

En este capítulo, se sintetizan inicialmente algunas de las definiciones que se le han adjudicado al concepto de trabajo desde distintas disciplinas y clasificaciones, así como también se indaga el significado que se le atribuye social e individualmente. Debido a la magnitud del concepto del trabajo, también se analiza su importancia a nivel social a través de la historia y a nivel individual mediante la vida de las personas.

Se define también lo que es la Salud Ocupacional y la importancia que tiene para los trabajadores y las empresas. Finalmente, se conceptualizan y ejemplifican los llamados factores psicosociales, ya que son estos los que pueden estar ocasionando daños a la salud de los trabajadores.

1.1 ¿Qué es el trabajo?

El trabajo, es un concepto de gran controversia, ha sido utilizado de distintas maneras desde los orígenes de la humanidad. El trabajo y el significado que el mismo tiene para las personas, ocupa un lugar importante en sus vidas, tiene elementos paradójicos que pueden llevar a las personas a la excelencia o pueden hacerles un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente (Moreno, 2011).

Desde un enfoque meramente fisiológico, es una actividad, un quehacer, un desgaste de energías, y puede ser estudiado bajo distintos enfoques. Definido mediante un lenguaje cotidiano Neff (1972) sugiere que el trabajo podría verse como el medio por cual el hombre se gana la vida, dicho de otra manera, “el trabajo, es una actividad instrumental llevada a cabo por seres humanos, cuyo objeto es preservar y conservar la vida, y que está orientada hacia una alteración planificada de ciertas características del medio ambiente” (p.104). En esta definición, se presentan cuatro elementos: el primero hace referencia a que el trabajo es una actividad esencialmente humana, el segundo es el hecho de que el trabajo es una actividad instrumental, es decir, que se lleva a cabo para gestionar los medios de subsistencia, el tercero se refiere a que el trabajo es una actividad auto-preservadora y el último, se inclina a que el trabajo es una actividad alteradora, su objetivo es alterar o modificar algún aspecto del medio físico del hombre.

Para Neff (1972) la definición del trabajo se inclina hacia una actividad, empero, el trabajo tiene más de una definición de acuerdo a distintos aspectos. En primer lugar, porque es un complejo multidisciplinar donde teólogos, filósofos, economistas, fisiólogos, psicólogos, sociólogos, antropólogos y políticos lo han definido de acuerdo a su particular manera de ver la realidad humana.

Por ejemplo, en la rama de la física mecánica, el trabajo es utilizado para describir la transferencia de fuerza o energía de un cuerpo o sistema a otro (Neff, 1972); visto filosóficamente, el trabajo, como Ruiz (1987) lo describe puede verse como: una realidad creada por el hombre, que se ha incorporado a su propio ser hasta llegar a construir un componente inevitable en la estructura de la vida humana, o como el centro de la vida humana, el núcleo y motor de la Historia (Marx en Ruiz, 1987); económicamente hablando, el trabajo es considerado como un factor de producción, supone un intercambio de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas (Bencomo, 2008).

En segundo lugar, porque el significado del trabajo ha variado en función de momentos, lugares y culturas diferentes a lo largo de la historia. Por ejemplo, el trabajo desde sus orígenes ha sido considerado como una acción que el hombre realiza para satisfacer sus necesidades, acción que es modificada con el tiempo debido a que las necesidades cada día son más complejas y alejadas de las necesidades primitivas que eran de orden puramente biológico (Ruiz, 1987).

En tercer lugar, el trabajo, puede ser considerado como una actividad o una conducta, pero también como una situación o contexto, incluso como un fenómeno con significado psicosocial, por ejemplo, Peiró et al. (1993), mencionan que el significado del trabajo se puede definir como una actitud psicosocial que las personas van desarrollando mediante el proceso de socialización y que está sujeta a cambios en función de las experiencias y situaciones que influyen además en la interpretación de la importancia y el valor del trabajo para la vida de las personas y las sociedades.

Por lo anterior, resulta complicada la manera de enunciar un concepto concreto del trabajo humano. Una clasificación de las definiciones del trabajo es la de England y Harpaz (1990, en Peiró et al., 1993), que distinguen tres categorías:

- La primera corresponde a las “razones para trabajar”, por ejemplo, que el trabajo es una actividad para sobrevivir o que produce un valor en las personas.
- La segunda categoría corresponde a los estados o consecuencias personales que resultan de la implicación en el trabajo, por ejemplo, el requerimiento del esfuerzo físico o mental.
- La tercera categoría tiene que ver con los controles a los que está sometido el individuo en relación con el contexto o ejecución de actividades del trabajo. Se destacan aquí aspectos como el tiempo y el lugar de trabajo.

La definición de trabajo de Friedmann y Rosenman (1974, en Gutiérrez y Ángeles, 2012), es un ejemplo de la primera categoría, mencionan que el trabajo es “...cualquier actividad que produce un producto o un servicio para uso o intercambio y es importante por el papel que tiene como multiplicador de bienestar, ingreso, poder y prestigio” (p. 58).

Definir al trabajo con base a una categoría aparentemente resultaría fácil, no obstante, existen definiciones que no solo pertenecen a una sola categoría sino que se complementan e incluyen aspectos de las otras. Por ejemplo, Peiró (1986, en Peiró et al., 1993) conceptualiza al trabajo como:

Aquel conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materia o información disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social (p.44).

Esta definición, engloba distintos aspectos del trabajo que pueden hacer más clara su comprensión y conceptualización ya que toma en cuenta el papel multiplicador que el trabajo tiene.

Como puede observarse, el concepto de trabajo puede ir de lo individual y extenderse a lo social o por lo contrario puede ser una construcción social que influye en las personas de manera individual, de cualquier forma, siempre va a tener relación una con la otra, para la construcción del significado del trabajo.

En el caso de que el significado del trabajo sea considerado como una realidad socialmente construida, Peiró et al. (1993) argumentan que este significado puede ser reproducido y moldeado por los individuos respecto a las normas de las sociedades e infraestructura cultural propia de una época y país. Sobre esa línea, Ruiz Quintanilla (1991, en Agulló, 1997) menciona que el significado del trabajo puede entenderse como un sistema de valores, creencias y expectativas que los individuos han aprendido mediante el proceso de socialización.

Fineman (1991, en Peiró et al., 1993) por el contrario, supone que el significado del trabajo debe estudiarse bajo el “construccionismo social”. Esta perspectiva se centra en el análisis de la construcción de los propios significados, que son en suma las realidades basadas en la interpretación personal y social de las acciones, interacciones y eventos. Es decir, que el significado, y en este caso el significado del trabajo es un ambiente construido por las personas.

El MOW International Research Group (1987) también considera que las experiencias personales tienen gran importancia para la formación del significado del trabajo y que son estas las que influyen en los significados sociales y apuntan algunas características definitorias del constructo:

1. El significado del trabajo es un constructo psicológico multidimensional.

2. El significado del trabajo es complejo y dinámico, está determinado por los cambios y experiencias del individuo y por su contexto organizacional y ambiental.
3. El significado del trabajo está formado por una serie de dimensiones que forman patrones.

El trabajo también, tiene distinto significado si se analiza individualmente, ya que las personas pueden interpretarlo de distintas formas de acuerdo a sus experiencias y su interacción con el ambiente laboral, desde antes de trabajar hasta el momento de la jubilación. Este significado además tiende a ser modificado o en su defecto, reforzado mediante la transición de la vida de las personas.

Por ejemplo, el significado que una persona puede atribuirle al trabajo antes de empezar a trabajar y después de su primer empleo puede ser muy diferente. Antes de trabajar, se forma un criterio del trabajo y cuando ya trabaja, empieza a interactuar por vez primera y formalmente con el ambiente laboral, entonces, sus expectativas sobre el trabajo se verán confirmadas o no y podrá reinterpretar su significado del trabajo (Peiró et al., 1993).

Lo anterior, nos da una idea del por qué un constructo como el trabajo es difícil de definir de manera concreta, ya que las experiencias individuales son de gran importancia pero también es relevante la sociedad en su conjunto. Entonces, las experiencias laborales pueden incidir en la configuración del significado del trabajo, pero también determinadas características de personalidad y valores humanos pueden estar marcando diferencias en cuanto al significado que se le atribuye. Por tanto, ambos factores, ambiente y persona, pueden estar influyendo en el significado, sentido y valor del trabajo.

Finalmente, aunque el significado del trabajo depende del tiempo, la disciplina, el lugar, la cultura, las sociedades y la persona, de lo que no se tiene duda es que el trabajo hoy en día ocupa un papel fundamental para la vida y el desarrollo de la humanidad y es inevitable en la estructura de la vida humana.

1.2 La importancia del trabajo

El trabajo desde los orígenes hasta la actualidad, ha sido trascendente debido a que en esencia es la acción que el hombre realiza para dominar y/o transformar a la naturaleza con el propósito de satisfacer sus necesidades, así como también ha sido un modo de subsistencia y progreso (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

La importancia del trabajo por tanto, está implicada tanto a nivel individual como social y en ambos casos la historia se ve inmersa. Ya que como lo sugiere Neff (1972), el trabajo es un fenómeno social que debe interpretarse dentro del contexto de las instituciones sociales, pero es ejecutado por seres humanos individuales.

De manera social, el trabajo ha sido tan importante que gracias a él, la especie humana pudo apartarse de otros seres vivientes y sin la cual, la civilización no hubiera podido desarrollarse. El trabajo ha sido una de las formas en que el hombre se ha ganado la vida, una forma y organización de la sociedad humana.

La historia muestra que el trabajo fue una actividad tribal que como parte de la vida cotidiana se ejercía únicamente para cubrir las necesidades propias primero y las de pequeñas comunidades después. Desde los tiempos de esclavitud, el trabajo era una actividad única de los esclavos, quienes no tenían derecho a un salario, sólo recibían una mísera alimentación y un miserable lugar donde vivir. Esto prevaleció por siglos pasando de la cultura griega a la romana (Ruiz, 1987).

Más tarde, se estableció un régimen salarial a finales de la Edad Media, que prevalece en vigor junto con el sistema de cooperación, que le dio a los trabajadores la oportunidad de intervenir en las utilidades y poco a poco el comercio se fue desarrollando y extendiendo, haciendo posible el cambio de posición en la escala social de acuerdo con las aptitudes, el ingenio y las oportunidades de los trabajadores (Ruiz, 1987).

En los siglos XVII y XVIII, el trabajo pasó de ser algo despreciado a ser una potencia llena de valor (Bencomo, 2008). Un acontecimiento importante, la Revolución Industrial, tuvo varios efectos sobre el trabajo, uno de ellos fue la transformación operada por la industria moderna, además, el trabajo dejó de ser mayoritariamente una actividad privada y surgió como algo predominantemente público (Neff, 1972). Sin embargo, la Revolución Industrial afectó también las condiciones de trabajo que continuaron siendo precarias y se generaron problemas humanos, que iban desde la soledad y frustración hasta enfermedades profesionales, invalidez, mutilaciones y hasta la muerte (Ruiz, 1987).

Por fortuna, para fines del siglo XIX cobraron vida las ciencias del hombre, como la filosofía, la psicología, la sociología, la antropología, ciencias que permitieron hacer investigaciones sobre el trabajo y su influencia sobre la salud del trabajador y restituyeron al trabajo la dignidad y la satisfacción de los individuos por laborar (Ruiz, 1987).

En la actualidad, se le atribuye al trabajo un papel transcendental en la sociabilidad y existe una revalorización del trabajo, caracterizada por la importancia del saber, el conocimiento y la inteligencia que el trabajador aplica y moviliza, valorándose la creatividad, la innovación, las capacidades y competencias (Bencomo, 2008).

Social e históricamente, el trabajo es una energía liberadora que hizo posible la independencia del hombre a las fuerzas de la naturaleza a las que estuvo

esclavizado, hasta lograr un mundo humano que permite desarrollar sus potencialidades.

Por lo anterior, el trabajo tiene su importancia principalmente en los cambios surgidos, algunos de los cuales pueden ser: los roles, los estatus sociales, los efectos de los grupos de trabajo sobre la conducta laboral, la estructura y dinámica de las organizaciones de trabajo, las relaciones de la industria con la comunidad global y los sistemas de valor de los diferentes componentes de una sociedad industrializada (Neff, 1972).

Por otro lado, de manera individual, las personas desde temprana edad viven planificando su vida laboral, formándose y preparándose para ello y brindan gran parte de su tiempo diario a actividades del trabajo y/o están relacionadas con ellas. Para los individuos, trabajar es algo indispensable para desarrollarse y crecer como personas y como profesionistas ya que esto les permite llevar un cierto estilo y calidad de vida. Un ejemplo de esto, es el trabajo realizado por Gallardo (2011) en donde entrevistó a 29 jóvenes chilenos desempleados acerca de su significado del trabajo, el desempleo y los efectos derivados del mismo. Los resultados concluyeron que para los jóvenes desempleados, el trabajo en sus vidas ocupa un lugar central, representando un soporte fundamental en el proceso de construcción y desarrollo de su identidad, ya que el trabajo les permite un intercambio con el mundo a través de experiencias concretas. Así mismo Gallardo (2011) afirma que el mundo laboral constituye un ámbito de relaciones interpersonales indispensable y necesario para la formación y posterior construcción de la identidad.

Las personas entonces, durante el proceso de socialización, empezando por la edad temprana con la familia y la escuela y después con las interacciones y experiencias sociales dentro y fuera del trabajo, forman y modifican su propio significado (en términos de importancia) del trabajo.

En este sentido Claes (1987, en Peiró et al., 1993) resalta tres líneas de razonamiento para ilustrar la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas:

1. Existe una inversión del tiempo y esfuerzo que las personas dirigen a las actividades relacionadas con el trabajo, lo que hace el trabajo se perciba con mayor importancia.
2. El trabajo satisface las necesidades tanto económicas como socio-psicológicas de las personas.
3. La evolución de las concepciones legales y sociales de los derechos del trabajo han dado como resultado un cambio en las políticas y prácticas de empleo.

Otro aspecto por el cual el trabajo es importante para los seres humanos, es el hecho de que proporciona elementos que influyen en su salud mental. Hayes y Nutman (1982, en Gutiérrez y Ángeles, 2012) mencionan siete elementos presentes en el trabajo que pueden intervenir en la salud mental de las personas:

1. Nivel de actividad. El trabajo brinda al hombre la oportunidad de satisfacer la necesidad de estar activo mediante el gasto de energía física y/o mental.
2. Estructura del tiempo diario. Permite distinguir el tiempo dedicado al trabajo, de los periodos de descanso y ocio.
3. Desarrollo de la expresión creativa y dominio del ambiente. Satisface la necesidad de ser creativo.

4. Intercambio de relaciones sociales. Satisface la necesidad de establecer vínculos sociales entre compañeros dentro de la organización, lo que complementa las relaciones afectivas familiares.
5. Identidad personal. La ocupación confiere estatus y rol en la sociedad, por lo que la persona es identificada y valorada en función de su actividad o empleo.
6. Sentido de utilidad. Satisface la necesidad de las personas de sentirse útiles de contribuir con su comunidad mediante la producción de bienes o servicios.

De todo lo anterior se puede decir que la importancia del trabajo viene determinada por las funciones que desempeña para los individuos, grupos y sociedades (Gutiérrez y Ángeles, 2012). En este sentido, Peiró et al. (1993) enumera once funciones del trabajo para resaltar la importancia que este tiene en la vida de las personas:

1. Función integrativa o significativa. El trabajo puede ser una fuente de autoestima, auto-actualización y realización personal, siempre y cuando el trabajo sea realmente satisfactorio.
2. Función de proporcionar estatus y prestigio social. El trabajo puede ser una fuente de auto respeto y/o reconocimiento y respeto de los demás. El progreso y la promoción también pueden conllevar estatus y prestigio social.
3. Función como fuente de identidad personal y laboral. El trabajo permite la categorización de personas en función de clases, estatus o influencias que derivan en las personas sentimientos de seguridad, reconocimiento y comprensión.

4. Función económica. Para el individuo es importante mantener un mínimo de supervivencia y también conseguir los recursos que le permitan acceder a los bienes de consumo.
5. Función como fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales. Las relaciones interpersonales se componen de emociones y afectos que si son enriquecedoras pueden mejorar otros ámbitos de la vida además del trabajo.
6. Función de estructurar el tiempo de las personas. Permite estructurar el tiempo en periodos temporales regulares y predecibles, lo que incide en el ámbito laboral y en otros aspectos de la vida.
7. Función de actividad obligatoria. Cumple una función de socialización, los miembros sirven a la sociedad mediante el trabajo.
8. Función como fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas. El trabajo puede requerir de coordinación de funciones intelectuales y motoras que pueden desarrollar nuevas habilidades y destrezas.
9. Función de transmitir normas, creencias y expectativas sociales. A través de la comunicación en el trabajo se transmite información de todo tipo.
10. Función de proporcionar poder y control. En el trabajo se pueden desarrollar y adquirir la discreción, el poder y el control sobre otras personas, cosas y procesos.

11. Función de proporcionar confort. En el trabajo las personas pueden tener la oportunidad de disfrutar de las condiciones físicas del lugar de trabajo, la seguridad del empleo, de las jornadas de trabajo, entre otras cosas.

Las funciones anteriores resaltan los componentes positivos del trabajo, sin embargo, si bien es importante conocer y estudiar los componentes positivos, también es transcendental tener conocimiento de los aspectos negativos que éste provoca para la vida personal y profesional de una persona.

Tales aspectos pueden inducir sentimientos de inferioridad, ansiedad y hacer que el trabajo se perciba como una fuente de estrés (Gutiérrez y Ángeles, 2012). Parker (1972, en Peiró et al., 1993), señala que de acuerdo con las características propias del trabajo, éste puede cumplir funciones negativas que podrían extenderse a ámbitos extra-personales y enumera cinco:

1. El trabajo repetitivo, que infrutiliza las habilidades y capacidades de las personas.
2. Hacer sólo pequeñas partes del proceso de trabajo, debido a especialización excesiva.
3. Hacer tareas aparentemente no útiles, que no producen nada, son sólo para mantener un determinado ritmo de producción.
4. Sentir inseguridad en la estabilidad del empleo.
5. Sentirse ampliamente supervisado en detalles que no tienen gran relevancia.

Estos aspectos negativos pueden alterar la salud y bienestar de los trabajadores y son frecuentemente generadores de estrés en las personas (Peiró y Salvador, 1993) así como también lo son la falta de indicaciones, los recortes de personal, las presiones financieras o laborales que si no son adecuadamente controlados, pueden contraer consecuencias negativas para el individuo de manera física y mental.

El trabajo entonces, es una actividad de gran importancia para los seres humanos. De manera individual las personas configuran su conocimiento sobre el trabajo a partir de sus experiencias, satisfacción de necesidades, el tiempo gastado, su esfuerzo transmitido, los cambios sociales y políticos, pero también, a partir de la información que adquieren de la sociedad mediante la educación y la comunicación social y tiene influencia sobre las personas de manera tanto positiva como negativa que puede o no afectar su salud y bienestar.

1.3 Salud ocupacional

Desde su aparición sobre la tierra, el hombre ha tenido que utilizar sus energías para modificar la naturaleza con el fin de satisfacer sus necesidades y la de la sociedad en la que vive. El hombre necesita trabajar para alcanzar una vida sana, productiva y feliz. Sin embargo, aunque el trabajo a través del tiempo ha traído mejoras en cuanto a calidad de vida y ha permitido que las personas tengan salud en sus vidas, también puede dañar el bienestar de quienes se encuentran trabajando.

Es decir, que el hombre necesita de la salud para poder trabajar, ya que ésta es una fuerza que capacita a los individuos para enfrentarse a las contingencias de la vida con un mínimo de sufrimiento, sin embargo, el trabajo así como puede ofrecer condiciones propicias de adaptabilidad y oportunidades, también puede deparar obstáculos para la adaptación y puede ser causante de las más graves amenazas contra la salud y existencia de la persona trabajadora (Ruiz, 1987).

Por lo tanto, se podría decir que la salud es el medio más eficaz para elevar la productividad del trabajo y debe ser considerada como un prerrequisito para el desarrollo. De ahí, el interés humano por defender y mejorar la salud, por una parte, por mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran inmersas en una población con características y necesidades impuestas por la misma sociedad y por otra, existe un interés económico por elevar la productividad del trabajo y de esta manera acelerar el ritmo de desarrollo socioeconómico.

Este interés se vio con mayor claridad a partir de la Segunda Guerra Mundial, en la que se operó un cambio en los campos de la medicina del trabajo, en el de la seguridad industrial, en el de la psicología industrial y otras disciplinas científicas y técnicas. La medicina del trabajo tradicional, se ocupó de todo cuanto pudiera afectar la salud y bienestar del trabajador durante las 24 horas del día (Ruiz, 1987).

En la edad contemporánea, ya es una característica esencial, el conocimiento y control de los factores causales de accidentes y disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología, la ergonomía y la administración, empezaron a involucrarse en el ancho campo de la Salud Ocupacional. En 1919, en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cuya función principal era el mejoramiento de las condiciones de vida del sector laboral así como el establecimiento de una paz sólida basada en la justicia social. La OIT aconsejó a los Estados, miembro de la ONU, adoptar con carácter obligatorio, servicios de Salud Ocupacional en las empresas con base en el informe del Comité Mixto OIT-OMS en el que se definen los objetivos de la salud ocupacional (Ruiz, 1987).

Entonces, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (en Álvarez y Faizal, 2012) definen a la Salud Ocupacional como un proceso que es vital para el ser humano, se encarga de la prevención y control de accidentes y enfermedades ocupacionales dentro y fuera

de su labor, controla y elimina a los factores, condiciones y agentes de riesgo que ponen en peligro la salud y bienestar de los trabajadores en su entorno biosicosocial. Además, busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible.

Es importante, destacar que la Salud Ocupacional abarca tanto efectos positivos como negativos que el trabajo puede tener sobre la salud de las personas, también se relaciona con la posible alteración de la salud, por la capacidad para trabajar y las consecuencias de lo anterior en la productividad y en el desarrollo de la sociedad.

En este sentido, desde años anteriores se le dio importancia a la salud de los trabajadores, y esto se muestra ejemplificado cuando Jiménez (1969, en Ruiz, 1987) director de la Organización Internacional del Trabajo en México en el año 1969, expresa que los problemas de productividad se encuentran ligados al estado de salud de los trabajadores y que para poder acelerar el ritmo de industrialización y aumentar la capacidad productiva, es preciso mejorar la salud de los trabajadores.

Hoy en día, la Salud Ocupacional es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país a nivel mundial, ya que constituye una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas (Álvarez y Faizal, 2012).

Por lo anterior, es importante que distintas disciplinas trabajen con mayor frecuencia el tema de la Salud Ocupacional para que las empresas mismas desarrollen políticas y prácticas de salud y seguridad y que se promuevan mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Si bien el rol del médico es importante

por ejemplo, en la fase del diagnóstico de una enfermedad ocupacional, la salud ocupacional no es solamente cuestión médica, sino que rebasa los linderos de la medicina, penetrando en la jurisdicción de otras disciplinas tanto humanísticas, como lo es la psicología, la antropología y la sociología, como las disciplinas derivadas de las ciencias exactas como la ingeniería (de seguridad, mecánica, química, etc.), así como también la tecnología y la administración de personal (Ruiz, 1987).

Unidas estas disciplinas, es más fácil alcanzar los tres objetivos principales de la Salud Ocupacional, establecidos en la recomendación no. 112 de la OIT en 1959 (en Ruiz, 1987):

1. Proteger a los trabajadores contra los riesgos inherentes a su labor y al ambiente en el que se realizan.
2. Hacer posible la asignación de los puestos de trabajo de acuerdo con las actitudes y las limitaciones de cada empleado y vigilar que su adaptación sea permanente.
3. Promover y mantener el más elevado nivel de bienestar completo (físico, mental y social) de los trabajadores.

Estos objetivos se inclinan a mejorar y mantener la salud de los trabajadores, empero, es importante darse cuenta que alcanzar un estado perfecto de salud es más bien un ideal inalcanzable, sin embargo, se pueden obtener grandes logros que en el caso de la salud implica una mayor capacidad de respuesta para cada estructura y para cada función del organismo, por lo que siempre habrá oportunidad de mejorarla.

En el caso de la rama de la psicología organizacional, es trascendental que se conozca más sobre los factores de riesgos, físicos, químicos, biológicos,

psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales y a los que están expuestos los trabajadores, ya que tales factores propician reacciones de adaptación, las cuales pueden ser eficaces y lograr el mantenimiento de condiciones de equilibrio hasta cierto margen o umbral de tolerancia a partir del cual, dependiendo de la persistencia del estímulo, se rompe el equilibrio y sobreviene el deterioro de la salud (Ruiz, 1987), por lo que la adaptación del hombre a su medio ambiente resulta sumamente importante.

La salud y la enfermedad presentan pues, los extremos de un proceso de adaptación entre los cuales existe una vasta gama de situaciones resultantes de los esfuerzos que el ser humano realiza para adaptarse a los estímulos o factores de riesgo, pudiendo ser detectadas cuando el individuo está aparentemente sano.

A modo de conclusión, se puede decir que la Salud Organizacional se considera una disciplina y estrategia para conservar la salud de los y las trabajadoras, que puede verse alterada por repetidas exposiciones laborales e inducir enfermedades que pueden tener un periodo de latencia prolongado. Muchas de estas enfermedades son progresivas, inclusive luego de retirar el agente causal, sin embargo, muchas de ellas también son en primer lugar, previsibles y otras totalmente controlables, razón por la cual la Salud Organizacional es realmente trascendental para la eliminación o control de los factores que determinan las enfermedades, de esta manera se mejora y mantiene la salud de los trabajadores.

1.4 Factores psicosociales en el trabajo

El concepto de factor psicosocial, es un tema relevante de polisemia inquietante ya que los criterios para aludirlos van desde los extremos de entenderlos como estados internos de las personas, hasta comprenderlos como eventos circundantes a ellas y ha llegado a ser utilizado a nivel mundial por diversas disciplinas como la sociología, la economía, la medicina, la antropología y la

psicología debido a la influencia que estos factores tienen en la salud de los seres humanos.

Sin embargo, una de las definiciones más consultadas es el que la Organización Internacional del Trabajo (1984, en Cerda y Guevara, 2014) tiene para referirse a los factores psicosociales mencionando que son las interacciones que se presentan entre dos partes: la primera engloba al trabajo, la satisfacción del trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización; y la segunda son las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Ambas partes pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo a través de percepciones y experiencias de los trabajadores.

Cabe mencionar, que dentro de esta definición se muestran implicados dos elementos: el individuo y el trabajo; el primero visto desde su situación biográfica, tomando en cuenta sus capacidades, y el segundo concebido como condición, entorno y fuente de la satisfacción o no del primero. En ambos elementos se encuentra inmerso lo psicológico, la percepción y la vivencia. Además se apunta una interacción que va más allá de los elementos señalados al mencionar la situación personal fuera del trabajo.

Empero, para Delgadillo (2011) es conveniente completar la definición de la OIT, señala que en virtud de la dificultad de los factores psicosociales, es necesaria una concepción interdisciplinaria que permita la conjugación de modelos teóricos que originalmente provienen de por lo menos y principalmente dos disciplinas: la psicología y la sociología. Sugiere conceptualizar los términos involucrados en el concepto de factor psicosocial empezando por la definición de "factor". Señala que de acuerdo con Hillmann (2005), los factores son elementos, ya sea un suceso o estado, que junto con otros más, son susceptibles que producir cambios sobre la entidad persistente de la que se está hablando, en este caso, el ser humano y que pueden ser favorables o desfavorables.

En cuanto a lo “Psicosocial” Gómez (2011) menciona que está constituido por las cogniciones y la emocionalidad, que son ambas, producto del aprendizaje y que aborda el funcionamiento cerebral, lo mental y no mental. Y por la parte social menciona se compone de los elementos o ámbitos como lo ético, lo estético, lo ideológico, lo gnóstico y lo económico y estos se combinan con la personalidad de los individuos y las variedades culturales.

Sobre esta línea cognoscitiva, Delgadillo (2011) explica que los elementos psicológicos abarcan los procesos cognitivos (memoria, atención, análisis, síntesis) de los que el individuo puede o no estar consciente y que son susceptibles de producir conflicto, todo lo cual se suscita en una condición particular del individuo somática, psíquica, social e histórica; es decir, que los elementos sociales implican la atención en los códigos, ordenamientos, interiorizados por el individuo que han sido tomados de su interacción social.

Uniendo los tres elementos que incluyen los factores psicosociales (factor, la psicología y la sociología) Delgadillo (2011) los puntualiza como los elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, lo que puede o no ayudar a desarrollar sus potencialidades humanas.

Por su parte, Tovalín y Rodríguez (2011) mencionan, el hecho de que los factores psicosociales en el trabajo gestan la influencia de las condiciones laborales objetivas en los mecanismos de internalización del trabajador para dar respuestas a dichas condiciones y definen a los factores psicosociales de la siguiente manera:

...emergen en una actividad y entorno laboral específicos, se dan bajo un proceso de interiorización donde el trabajador puede o no ser consciente de este proceso, generando mecanismos para enfrentar la demanda expuesta en su entorno, calificarlo o evaluarlo siendo su referencia él mismo, sus

capacidades, habilidades o destrezas. Si se equilibran los resultados físicos y psicológicos con la demanda laboral, el resultado son mecanismos que favorecen el bienestar del trabajador y el refrendo de su valía personal, si ocurre lo contrario, el proceso se convierte en una paulatina pérdida o desgaste de destrezas y habilidades tanto físicas y psíquicas; en ese momento, el trabajador estaría en riesgo psicosocial (p.105).

Dada la extensión de lo que los factores psicosociales representan, Juárez (2008) menciona una clasificación de los modelos psicosociales:

- a) Basados en el entorno psicosocial: aspectos tensionantes psicosociales del contexto laboral llamados frecuentemente como “estresores”. Por ejemplo, la consideración de las condiciones generales de trabajo, las características y condiciones del ambiente, la organización del trabajo, la tecnología y sus exigencias, el clima laboral, etc.
- b) Basados en el individuo: se refieren a la capacidad de adaptación del individuo que lo hace más resistente o vulnerable al estrés. Incluyen las características del trabajador, sus recursos y factores disposicionales, su personalidad, su cultura, sus patrones de conducta y creencias.
- c) Derivados de la interacción trabajador-condiciones laborales: referentes a los efectos psicológicos, tradicionalmente a los conceptos de eutrés o distrés. Pueden tener un carácter negativo o positivo, agudo o crónico.

Por otra parte Delgadillo (2011) propone dividir a los factores psicosociales en directos e indirectos:

- Factores psicosociales directos: suscitan por la dinámica y las contradicciones propias de la institución. Por ejemplo: modernización en la planta productiva, reingeniería en los procesos de trabajo, políticas de

recorte de personal, estilos de liderazgo, visión, misión, metas institucionales, valores de la organización, relaciones humanas, motivación, comunicación, conflictos profesionales o personales, ejercicio del poder formal e informal, sobrecarga etc.

- Factores psicosociales indirectos: son los que se producen por elementos ajenos a la institución, sean producto o no de la dinámica de esta última o de sus contradicciones. Por ejemplo, la violencia por parte de usuarios externos a la organización, desde los reclamos ofensivos hasta la pérdida de la vida. Especulaciones del mercado cuyo resultado sea la reducción del personal, la inestabilidad de la plantilla laboral, que estimulen un sentido de vulnerabilidad exacerbado, o en su efecto, una favorable colocación en el mercado de acuerdo con el giro de la organización que aliente grandes expectativas individuales.

Con lo anterior, es importante resaltar la interacción continua, positiva o negativa, entre las condiciones de trabajo y las condiciones propias del empleado que hacen que pueda sentirse a gusto o no en su contexto laboral.

Dentro de los aspectos positivos de los factores psicosociales es que al producirse un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, iniciativa, aumenta la motivación, mayor capacidad de trabajo, pertenencia de equipo de trabajo, identidad con la institución, alta productividad, mejora de la calidad de los procesos y productos, bienes de consumo, mejora la calidad de vida y la salud (Delgadillo, 2011).

Los aspectos negativos que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares, dermatitis, trastornos del sueño) y psíquicas (falta de atención, estrés, ansiedad, depresión, etc.) (Delgadillo, 2011). Esto sucede cuando las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad del

trabajador o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo (Sauter, Murphy, Hurrell, y Levi, 1998).

Uno de los temas que más se asocia a los efectos negativos de los factores psicosociales es el estrés, que puede decirse es un alertamiento corporal (global o parcial) para reaccionar a estímulos del entorno y establecer mediante ello equilibrios homeostáticos y fisiológicos (Gómez, 2011).

De acuerdo con Gutiérrez y Ángeles (2012) algunos de los principales factores psicosociales que influyen en las experiencias estresantes dentro del contexto laboral tienen que ver con el ambiente físico, las demandas del trabajo, el contenido del trabajo, los conflictos de roles, las relaciones interpersonales, el desarrollo de carrera, estresores relacionados con las nuevas tecnologías y la estructura organizacional.

Sauter et al. (1998) mencionan que los factores psicosociales en el trabajo pueden ser: la sobrecarga cuantitativa, la insuficiente carga cualitativa, la falta de control sobre la situación personal, la falta de apoyo social y ciertas condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él que suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Estos factores psicosociales pueden en gran medida incidir en la producción de estrés dentro del contexto laboral, lo que se muestra como un problema emergente de Salud Pública y, particularmente de Salud Ocupacional (Rodríguez, 2009).

Además como lo afirman (Lara y Pando, 2014) la presencia de los factores psicosociales en el trabajo actualmente ha generado una especial atención por parte de los profesionales encargados de mantener la Salud de los trabajadores. Por lo que es recomendable que de manera sustancial que los psicólogos organizacionales trabajemos con más ímpetu en temas tan delicados como lo es la salud de los trabajadores. Si lo hacemos, lograremos que los individuos realicen

sus actividades con gusto, mejorando su vida laboral e incluso personal y organizacionalmente también mejorará la producción.

Finalmente, como puede observarse, tanto trabajo como salud y factores psicosociales tienen íntima relación, ya que el trabajo es una parte sustancial e inevitable en la vida de las personas que puede por una parte, permitir su desarrollo pero por otra, ocasionar desgastes de la salud tanto física como emocionalmente hablando y los factores psicosociales recientemente han tenido gran importancia por su relación con el estrés y sus consecuencias sobre la salud de las personas y especialmente sobre los trabajadores (tema que se presenta con mayor detalle en el capítulo 2).

CAPÍTULO 2

ESTRÉS LABORAL

CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABORAL

Hoy en día, la sociedad vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose a fuertes demandas impuestas por el medio que pueden llegar a ocasionar cambios en el ritmo de vida de las personas, generando una serie de reacciones físicas y estados emocionales tensos que pueden afectar en mayor o menor grado su bienestar. Uno de los grandes problemas de esta situación es el estrés, un tema de suma importancia debido a que en la mayoría de las personas, por no decir en todas, se presenta.

Laboralmente hablando, las personas se encuentran susceptibles a padecer estrés cuando el entorno laboral exige capacidades y habilidades que constantemente las personas se preocupan por alcanzar. Cuando esto sucede de forma intensa y continua, el estrés puede aparecer y si no es controlado, provocar problemas de salud física y mental en los trabajadores y como consecuencia la eficacia de las entidades para las que trabajan también se verá afectada.

Debido entonces a la importancia del estrés, en el presente capítulo este concepto se define desde distintos campos disciplinares, así como también el estrés laboral, se mencionan las principales causas que ocasionan su aparición desde diversas clasificaciones y las consecuencias positivas y negativas que este ocasiona a nivel individual y organizacional.

Finalmente, se expone el caso de México ante el estrés laboral, en cuanto a estadísticas relacionadas con el estrés, también de resumen algunas investigaciones que distintos autores han realizado acerca del tema.

2.1 Definición del estrés laboral

El estrés, es el término general que se aplica a las presiones que las personas (sin distinguir edad, sexo, raza o nivel socioeconómico) sienten en la vida, y hoy en día, es un concepto que se discute de forma amplia, principalmente en los campos que se dedican al cuidado de la salud, pero se encuentra también en distintas disciplinas como la economía, política y educación.

Lazarus (1966) sugiere que el estrés sea tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos importantes en la adaptación humana y animal. Por tanto, el estrés representa un aspecto natural e inevitable de la vida de los seres humanos y se encuentra presente en distintas facetas, sin embargo, en algunas personas se muestra más presente que en otras y les afecta de manera grave, esto debido a la forma en que cada uno lo afronta.

Debido a que el estrés es un tema de gran importancia, son muchas las definiciones que se le atribuyen de acuerdo a distintos autores y a su campo o disciplina al cual se inclinan.

Por ejemplo, en el campo de la salud, Selye (1980, en Bensabat, 1994) define al estrés como una respuesta biológica corporal ante cualquier demanda (física, emocional o psicológica) de una situación. Esta respuesta es medible y corresponde a unas secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas.

Desde el punto de vista médico, se delimita como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad. Es decir que el estrés es considerado como un factor de riesgo de enfermedad psíquica y somática (Hernández, 2010).

Lazarus (1999) define al estrés en términos psicológicos, como el juicio cognoscitivo del individuo que llega a producir temor por suponer que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular.

En relación al trabajo, se plantea que “el estrés es la respuesta general frente a una acción o situación que reclama exigencias físicas y psicológicas particulares de los trabajadores. Es una consecuencia de la interacción persona-medio ambiente laboral, que puede afectar tanto positiva como negativamente la salud del individuo” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 59).

En este sentido, Parkes (2001) sugiere que el estrés laboral puede ser observado como una interacción desfavorable entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones tanto psicológicas como comportamentales y también puede provocar enfermedades.

Sin embargo, el estrés laboral no sólo es consecuencia de un evento percibido como amenazante, ni el resultado de la interacción del sujeto con él, sino también la expresión estable de una configuración subjetiva inadecuada, desde el cual el sujeto puede deformar la propia realidad (González, 1998).

Una definición mayormente aceptada del estrés laboral es la que la Comisión Europea (1999, en De Pablo, 2007) estableció, lo define como: “...el conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por altos niveles de excitación y angustia con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación” (p. 110).

Buendía (1998) menciona que se debe tomar en cuenta que el estrés laboral se encuentra presente al realizar cualquier tarea y que si la actividad ocupacional se desempeña con éxito puede tener un efecto positivo. Así en el trabajo el individuo

aporta esfuerzo, tiempo, habilidades, etc. y recibe a cambio compensaciones no solo económicas sino también psicológicas y sociales que contribuyen a satisfacer las propias necesidades.

Cabe mencionar entonces, que el estrés en sí mismo no es dañino, sino hasta que alcanza niveles altos del mismo. El estrés de corta duración, no suele constituir un problema, por el contrario, puede ayudar a las personas para que desarrollen su potencial al máximo. El estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud de las personas cuando se prolonga en el tiempo (Hernández, 2010).

Empero, debido a los problemas que han surgido a causa del estrés negativo, éste se ha estudiado con mayor interés ya que una mayoría de veces en el área de trabajo, el estrés laboral se presenta como una tensión nerviosa excesiva o sobre esfuerzo físico y mental que es parte del desequilibrio entre las demandas organizacionales y las capacidades de las personas (Buendía y Ramos, 2001).

Entonces, el estrés laboral es determinado como:

...un complicado proceso que involucra aspectos que promueven en el trabajador la idea o la creencia de no estar a la altura de las circunstancias laborales cotidianas (críticas o amenazantes) por lo que se siente ansioso, temeroso, tenso, frustrado y enojado, esto ocasiona un bajo desempeño, conflictos y, en ocasiones, enfermedades y accidentes. (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 66).

Estos síntomas de temor se pueden relacionar con los factores implícitos debidos a la naturaleza de la ocupación misma, como son los estilos de liderazgo, la carga de trabajo, la ambigüedad del rol, las fechas límite, los recursos limitados y, en general, las necesidades de logro no colmadas, que conllevan comportamientos disfuncionales dentro de la organización (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Otros síntomas que los trabajadores pueden experimentar con el estrés laboral pueden ser: reacciones emocionales (irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, agotamiento, problemas en las relaciones familiares); reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas o tomar decisiones); reacciones en la conducta (consumo de drogas, alcohol y tabaco, conducta destructiva); y reacciones fisiológicas (problemas de espalda, debilidad del sistema inmunológico, úlceras). Estos síntomas pueden agravarse mientras la situación estresante permanezca presente ocasionando problemas con mayor peligro (Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa, 2013).

Finalmente, como se puede observar los intentos de delimitación conceptual del fenómeno del estrés laboral, han sido rutas muy similares y en muchos casos convergentes al estudio del estrés, así que de manera general, se puede definir como:

...un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o de las expectativas en ellos. A esta definición debe agregársele que las dificultades aparecen en el momento de resistir una exposición prolongada a una presión intensa y que los individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares o que una misma persona puede reaccionar de forma diferente a una análoga situación en momentos diferentes de la vida. (Hernández, 2010, p.31).

Esta definición es muy completa, ya que hace referencia a la relación que se tiene en cuanto al trabajo y trabajador y las distintas reacciones que una o diferentes personas pueden tener ante una situación considerada como estresante, es decir, cuando la persona percibe que no tiene los recursos suficientes para afrontar la problemática laboral.

A modo de conclusión, O' Brien (1998), menciona que el estrés laboral se puede definir como un estado de tensión o displacer. Y sugiere que los cambios en las estructuras laborales están produciendo un aumento en la insatisfacción laboral, y provocando sentimientos negativos. Sin embargo, no son los únicos causantes de estrés laboral, sino que existe un gran número de determinantes y consecuencias.

En suma, el estrés, debe tomarse en cuenta y tratarse con seriedad, no sólo para beneficio de las personas sino también de las organizaciones, ya que como dice Moors (1994, en Gutiérrez y Ángeles, 2012), el estrés es un fenómeno que tiene una influencia determinante sobre los aspectos organizacionales que no sólo es importante desde el punto de vista médico o psicológico, sino que también es medular para las ciencias de la organización y de la administración así como para los gerentes y directores de empresas, instituciones y organizaciones.

2.2 Causas de estrés laboral

Existe una gran cantidad de desencadenantes del estrés laboral, éstos pueden ir desde niveles individuales como organizacionales y sociales. Y como para poder pasar a la prevención del estrés es necesario primero conocer y entender las causas que lo provocan, a continuación se mencionan algunas de las distintas clasificaciones que diversos autores han elaborado para identificar las causas que se han reportado como principales.

Por ejemplo, La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2000, en Hernández, 2010) distingue las características estresantes del trabajo en dos grupos:

1. Con referencia al contexto: la cultura organizativa y función encomendada, el papel desempeñado en la organización, el desarrollo de la carrera profesional, la libertad de decisión y control, las relaciones interpersonales en el trabajo y la relación hogar-trabajo.

2. Con relación al contenido: el entorno del trabajo y equipo de trabajo, el diseño de tareas, la carga y ritmo de trabajo, el programa de trabajo, etc.

Es importante resaltar que los factores estresantes se encuentran principalmente dentro de la empresa, pero también se pueden encontrar fuera de la organización, como lo son problemas familiares y relaciones de tipo social, que dependiendo de cómo surjan también tienen gran influencia en la aparición del estrés laboral. Así por ejemplo, Selva (2005) menciona que las causas que generalmente están presentes en el estrés laboral son:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o el mobiliario, las máquinas o cualquiera de los instrumentos de trabajo.
- La distribución temporal del trabajo y la velocidad para realizarlo.
- La demanda o sobrecarga de trabajo, siendo una de las principales fuentes generadoras de estrés.
- La estructura de la organización y su clima laboral.
- Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral. Se incluyen las relaciones dentro del trabajo pero también las relaciones de la vida familiar y social.

Una clasificación más amplia es la elaborada por Peiró (1999), que menciona que los principales desencadenantes del estrés son:

- Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico del trabajo que pueden ocasionar experiencias de estrés laboral, como el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
- Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos y peligros, etc.
- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas. Por ejemplo, la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el *feedback* que se percibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
- El desempeño de roles. Incluyen al conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- Las relaciones interpersonales y grupales. Entre ellas se puede mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes, etc.
- El desarrollo de la carrera. Se incluyen las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o por el contrario las demasiado lentas, etc.
- Los diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías. Como problemas de diseño, problemas de implantación y de gestión de las tecnologías.
- De nivel organizacional. Hay elementos de la estructura organizacional o del clima laboral que pueden resultar estresantes.

- Fuentes extraorganizacionales. Procesos relacionados con el rol, procesos de desbordamiento o de generalización, procesos de socialización. También incluye la influencia de la vida familiar, las relaciones y conflictos familia-trabajo y los estresores procedentes de otros ámbitos extraorganizacionales.

Como puede observarse, el estrés laboral no sólo puede analizarse desde una perspectiva individual, como una problemática personal del trabajador, sino que es necesario ampliar esa mirada hacia el contexto organizacional y social.

Algunos autores se refieren a los causantes del estrés laboral como estresores. Un estresor es “cualquier estímulo o evento que amenaza la integridad o la salud de un organismo” (Webster’s New Collegiate Dictionary, 1983, en Gutiérrez y Martínez, 2012, p.79).

O’Brien (1998) por ejemplo, asegura que el estrés laboral tiene un gran número de estresores y los clasifica de la siguiente manera:

1. Contenido en el trabajo: ritmo de la máquina, infrautilización de las capacidades, sobreutilización de las capacidades, sobre carga cuantitativa, baja participación en las decisiones laborales, presión horaria y monotonía.
2. Estructura y política organizacional: rol de la ambigüedad, trabajo compartido, supervisión directiva y el salario inadecuado.
3. Ambiente laboral: ruido, contaminación, temperatura, escasa seguridad.
4. Factores no relacionados con el trabajo: demandas familiares, inseguridad económica.
5. Personalidad: ansiedad, personalidad tipo A.

Gutiérrez y Ángeles, 2012) por otro lado clasifican a los estresores de acuerdo a la siguiente taxonomía:

- Por su origen. Se encuentran los estresores internos (sensación de malestar, dolor de cabeza, mala digestión) y los estresores externos (proviene del entorno físico, frío o calor extremo, ruido excesivo o luz intensa).
- Por su naturaleza. Incluye a estresores físicos (ruidos, calor, vibración, iluminación, polvo) estresores biológicos (consumo de café o de tabaco, realización de ejercicio extremo) y estresores psicosociales (hablar con una figura de autoridad, demandas del puesto o problemas interpersonales).
- Por su especificidad, duración, frecuencia e intensidad. Contiene estresores agudos (despidos o accidentes), estresores crónicos (clima laboral ominoso, fechas límites constantes o jefes muy severos) estresores de la vida diaria y desastres (temblor, inundación, violación o ataque).

Por su parte, De Pablo (2007) presenta dos tipos de estresores:

1. Los extraorganizacionales. Caben los estresores que se plantean fuera del ámbito laboral, y comprenden a los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.
2. Los intraorganizacionales. Se clasifican en estresores del ambiente físico (luz, ruido, vibraciones, etc.), los estresores de nivel individual (sobrecarga por sobreestimulación, conflicto de rol, ambigüedad de roles, carrera laboral), grupal (falta de cohesión del grupo, conflictos intragrupal e intergrupales, apoyo inadecuado del grupo) y organizacional (clima laboral,

estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, fechas tope no racionales y control de sistemas informáticos).

Una clasificación distinta a las anteriores es la que Newstrom (2011) sugiere, ya que menciona que las causas del estrés difieren según el nivel organizacional. Por ejemplo, que la tensión que surge en los directivos es debido a la presión por lograr resultados financieros de corto plazo o por temor de un intento de toma de control hostil. Los administradores de nivel medio experimentan tensión cuando las noticias de reducciones de personal inminentes en sus empresas amenazan su seguridad laboral. Entre las causas de tensión en los supervisores destacan las presiones para aumentar la calidad y la atención al cliente, la asistencia obligatoria a numerosas juntas y la responsabilidad por el trabajo de los demás. Es más probable que los trabajadores experimenten estrés por la falta de percepción de control, escasez de recursos y la exigencia de un gran volumen de trabajo sin errores.

La clasificación anterior se basa principalmente en las distintas actividades que se realizan en los diferentes niveles organizacionales, si bien es cierto que las razones pueden variar de acuerdo a estos niveles, lo que es seguro es que nadie se salva de experimentar el fenómeno del estrés, por lo que es importante también mencionar algunas razones que pueden ocasionar el aumento del estrés cuando ya se encuentra presente. O'Brien (1998) enumera 4 razones para el progresivo aumento del estrés laboral.

1. Los cambios tecnológicos que con frecuencia conducen a trabajos que requieren niveles de capacitación relativamente bajos, de ahí que los trabajadores informan insatisfacción y finalmente estrés.
2. El incremento del nivel educacional de los trabajadores, debido a que no se cumplen las expectativas asociadas de que la educación supone el acceso a trabajos de alta capacitación.

3. Falta de diseño de empleos que permitan unos niveles razonables de utilización de las capacidades, por parte de la política social.
4. El reducido número de intervenciones que tienen como objetivo disminuir los niveles de estrés laboral.

Como puede observarse, casi cualquier condición produce estrés y es imposible ofrecer una lista finita de los estresores. Esto supone un problema de investigación a nivel general, sin embargo, debe ser un impulso para seguir explorando sobre el tema ya que es importante conocer la mayoría y más importantes causas del estrés, para poder tomar medidas adecuadas en el manejo, control y/o reducción del mismo.

2.3 Problemas a causa del estrés laboral

Existen consecuencias del estrés laboral que pueden ser benéficos para las personas ya que pueden intensificar ciertos recursos del individuo como la memoria, la activación fisiológica, el rendimiento, etc. (Alonso, 2014). Sin embargo, cuando el estrés no es bien controlado o se presenta con gran intensidad, se presentan consecuencias que son perjudiciales para el trabajador.

A continuación se mencionan las consecuencias negativas del estrés en dos partes principalmente para fines de funcionalidad. La primera hace referencia a los efectos derivados del estrés a nivel individual y la segunda incluye las consecuencias ocasionadas a nivel organizacional.

A nivel individual, ante la presencia de estrés, la persona experimenta reacciones o cambios de tipo fisiológico, psicológico y conductual. A nivel fisiológico, el estrés puede inducir el desencadenamiento y/o exacerbación de numerosas enfermedades que afectan a todos los órganos y sistemas del cuerpo humano.

Algunos de los problemas fisiológicos son úlceras, problemas digestivos, dolores de cabeza, hipertensión y trastornos de sueño (Newstrom, 2011). Plaza (2007, en Hernández, 2010) menciona algunas afecciones y alteraciones bioquímicas provocadas por el estrés en el trabajador:

- Afecciones cardiovasculares.
- Patología respiratoria.
- Afecciones digestivas.
- Enfermedades autoinmunes.
- Enfermedades arópicas.
- Trastornos reumáticos.
- Repercusiones hematológicas del estrés.
- Afecciones cutáneas.
- Trastornos urinarios.
- Afecciones endocrino-metabólicas.
- Infecciones.
- Cáncer.
- Trastornos ginecológicos y función reproductora femenina.
- Trastornos sexuales en el varón.
- Alteraciones del sueño.

Otero (2011) presenta un muestrario de los efectos fisiológicos más representativos: aumento del ritmo cardiaco y de la presión arterial, incremento en la tensión muscular, pérdida de la libido o disfunciones sexuales, aumento en los niveles de adrenalina y noradrenalina, incremento del azúcar en la sangre, disminución de la activación del sistema digestivo, incremento del metabolismo basal, incremento de los niveles en la sangre, aumento de los niveles de corticoides e inhibición del sistema inmunológico.

Los problemas relacionados con el estrés laboral de tipo fisiológico son diversos, algunos más graves, otros menos y pueden afectar prácticamente a todo el cuerpo

e incluso, tiene relación con los efectos del estrés prenatal y una influencia en los genes como moduladores de la respuesta de estrés (Hernández, 2010).

Pasando a los efectos del estrés de tipo psicológico, se pueden presentar síntomas como inestabilidad emocional, irritabilidad, nerviosismo y angustia, preocupación crónica, depresión y agotamiento (Newstrom, 2011). Además, Levi (2002, en Hernández, 2010) menciona que las personas presentan ante el estrés reacciones emocionales como ansiedad, hipocondría, alineación y efectos cognitivos como dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas, ser creativo y tomar decisiones.

Relacionado con las complicaciones de tipo psicológico, Otero (2011) en su clasificación de las consecuencias de estrés habla de efectos de tipo cognitivo-emocional: excesiva preocupación, dificultad para concentrarse y mantener la atención, desorientación y/o confusión mental, pérdida de memoria (olvidos y/o despistes), disminución de las habilidades de solución de problemas, incremento de la labilidad emocional, incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira hostilidad, irritabilidad, etc.), disminución de la autoestima, aumento de la susceptibilidad y/o vulnerabilidad interpersonal.

Como se puede observar, los efectos que un empleado puede tener a consecuencia del estrés son muy variados, sin embargo, estos pueden depender sobre todo de la duración de las causas, su gravedad, y de la capacidad de recuperación del afectado. Cuando existen presiones que generan un padecimiento que se mantiene prolongado durante largos periodos, las personas experimentan efectos psicológicos graves ya que se debilitan física y psicológicamente cuando intentan combatirla. Newstrom (2011) menciona 2 consecuencias graves de esta condición:

1. Desgaste. Una situación en la que los empleados se agotan emocionalmente, adoptan una actitud cínica hacia el trabajo y se sienten incapaces de lograr sus metas profesionales.
2. Trauma. Ocurre después de una amenaza a la seguridad personal. El empleado asume una responsabilidad inadecuada hacia el acontecimiento, se siente víctima de las circunstancias y sufre deterioro emocional.

Por último, hablando de consecuencias conductuales Buendía y Ramos (2001) incluyen actos comportamentales como la propensión a los accidentes y violencia. También se pueden presentar problemas de tabaquismo excesivo, alcoholismo, drogadicción, ausentismo, problemas de seguridad y problemas de desempeño (Newstrom, 2011).

Los problemas también pueden incluir el deterioro de las relaciones interpersonales, hiperactividad, explosiones emocionales, automedicación, conflictos familiares, conductas de evitación, aislamiento y retirada social (Otero, 2011). A esto se puede agregar una conducta destructiva y autodestructiva, inhibiciones ante la búsqueda y la aceptación de ofertas de terapias y rehabilitación (Levi, 2002, en Hernández, 2010).

Por lo que respecta a los efectos de nivel organizacional, las consecuencias pueden ser realmente negativas debido a que las empresas son sistemas complejos y si uno de sus componentes está fallando, en este caso su recurso humano, el sistema en general presentará disfunciones.

Gutiérrez y Ángeles (2012) dividen estas consecuencias en dos partes. La primera la define como costos directos e incluye: la participación y asociación (ausentismo, impuntualidad, huelgas o paros y rotación de personal); el desempeño (calidad de la productividad, cantidad de la productividad, malestar, accidentes, lentitud de

máquinas por reparaciones y bloqueos de inventarios); los costos por el cuidado de la salud; y las indemnizaciones.

La segunda parte son los costos indirectos, como la pérdida de vitalidad (pérdida de certeza, pérdida de motivación y la insatisfacción); problemas de comunicación (declive en la frecuencia del contacto y la distorsión de mensajes); mala toma de decisiones; calidad de las relaciones laborales (desconfianza, falta de respeto, rencor); agresión y violencia; y los costos de oportunidad.

Hernández (2010) también menciona algunos problemas para la empresa que se traducen en absentismo, rotación en el puesto de trabajo, frecuentes conflictos o quejas, incumplimiento de horarios, bajo rendimiento y baja productividad, desánimo entre los empleados que índice en la falta de innovación, que a su vez afecta a la competitividad en el mercado.

Por su parte, Buendía y Ramos (2001) hacen referencia a la disminución en cuanto a productividad tanto en cantidad como en calidad y al aumento de accidentes, también se puede requerir de aumento de mantenimiento de maquinaria, se presenta desperdicio de material, también hay falta de puntualidad por parte de los trabajadores, una baja moral y motivación, fallos de comunicación, deterioro de las relaciones laborales, mayores traslados, así como disputas industriales, huelgas y costos asociados al cuidado de la salud.

Todos estos problemas pueden a su vez causar otros más graves, económicos y legales, como las bajas y el descenso de productividad que redundarán en más gasto (de tiempo y económico); y jurídicamente, como las denuncias, sentencias y sanciones de la inspección del Trabajo.

Finalmente, es importante resaltar que no siempre en una relación entre un factor de riesgo y una enfermedad, todas las personas expuestas enferman. Esto

dependerá de la persona, tiempo y lugar, además de la gravedad de la relación, así como también de cómo el individuo reaccione y/o responda a la situación.

2.4 El estrés laboral en México

México, como muchos otros países tiene un número considerable de habitantes trabajadores que padecen de estrés laboral, las causas pueden ser diversas, y sus consecuencias también como ya se mencionó anteriormente. Por eso es trascendental conocer más a fondo sobre este tema.

De acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (s.f., en Pilar, 2015), en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral, lo que supone un gran problema, casi la mitad de la población mexicana padece de este fenómeno. Otro dato importante es del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que menciona que de un registro de aproximadamente 75 mil infartos, un 25% se relacionan con el estrés (s.f., en Notimex, 2013). Estos datos ponen en relieve la importancia que tiene el problema del estrés y de las condiciones que lo provocan, por lo que es sustancial poner atención, conocer y estudiar al estrés para poder generar acciones para reducirlo y mejorar la calidad de vida tanto personal como profesional de los trabajadores.

Sin embargo, aun conociendo las cifras y la gravedad del asunto en México, actualmente no existen los estudios suficientes para tratar el problema. Uribe (2010, en Universia, 2010) por ejemplo, afirma que en México, en la Ley Federal del Trabajo no existe ninguna clasificación de enfermedad laboral derivada del estrés. Agrega que además estamos lejos de contar con leyes que lo prevengan y que México tiene un atraso de 15 años con países similares, como Argentina, Chile y Brasil, quienes obligan a los trabajadores y patrones a cuidar los factores psicosociales que desencadenan este problema.

Aun cuando no se tienen referencias vastas sobre el avance que ha traído este padecimiento en el país, se sabe que ello impacta de manera negativa a la productividad y afecta a las empresas como ocurre con el ausentismo y los factores psicosociales que tienen consecuencias directas en los trabajadores, hay estimaciones de que 22% de los trabajadores fuma, 71% presentan sobrepeso y obesidad y 13% tiene problemas con el alcohol, informó Thomas Wissing, director de la OIT en México (s.f., en Pilar, 2015). Al participar en la clausura de los Foros en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el director de la OIT, explicó que este tipo de factores ocasiona ausentismo, accidentes y defunciones, mismos que tienen alto costo económico para el país y que el costo económico por la atención médica directa, los costos de rehabilitación, la sustitución de personal, el pago de incapacidades y de indemnizaciones, más o menos representa un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) Mundial.

Si bien son pocas las estadísticas que existen en México y pocas las investigaciones acerca del estrés, existe evidencia de que en el año 2001 se hizo una búsqueda bibliográfica (Ramírez, 2008) que hasta la fecha ha ido en aumento. A partir de esta búsqueda, se realizó una clasificación de las tendencias de investigación en tres enfoques:

1. Enfoque psicosomático. Conceptualiza al estrés como un conjunto de situaciones que pueden ser percibidas como amenazantes por parte del individuo. Alude a la especificidad emocional, es decir, que considera a los factores internos de valoración que el individuo le otorga a los factores amenazantes.
2. Enfoque biopsicosocial. Considera al estrés como una perturbación de la homeostasis provocada por agentes externos e internos, pero que en la práctica pone mayor atención en los efectos biológicos que se supone generan los agentes externos. Su punto clave es el concepto de proceso de

trabajo, para entender la enfermedad en su carácter histórico y social y poner no en el individuo en términos clínicos, sino en el grupo, buscando en consecuencia perfiles patológicos. Ha sido estudiada principalmente por investigadores de la maestría en medicina social y de Ciencias de la salud en el trabajo de la UAM-Xochimilco.

3. Enfoque psicosocial y organizacional. Ha sido prácticamente exclusivo estudio de la psicología social y organizacional. Su interés se acentúa en la elaboración de modelos analíticos o instrumentos de medición de niveles de estrés, salud, apoyo social y satisfacción en el trabajo.

Los tres enfoques son importantes, sin embargo, para fines de este estudio, el enfoque a resaltar es el psicosocial y organizacional. Que a la fecha se puede observar que la labor de los psicólogos se ha limitado a la selección de personal y no así a la investigación y prevención de la salud psicológica y mental de los trabajadores (Ramírez, 2008).

Aun así, los estudios que se han realizado han sido de gran importancia y han impulsado a otras. Por ejemplo, en la investigación de Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero (2006), se encontró que el 79.7% de una muestra de trabajadores tenían relación con el estrés que era derivado de factores psicosociales del medio ambiente del trabajo, cifra que para nada debe dejarse de lado. Otra investigación más reciente es la realizada por Uribe et al. (en prensa) que tiene relación con los estilos de afrontamiento al estrés donde los resultados mostraron que los estilos de afrontamiento pueden ser clasificados en cuatro grupos según la forma de enfrentar y actuar ante la adversidad laboral: desesperanza cognitiva, evitación conductual, solución real cognitiva y conductas de acción y control.

Otros estudios se han enfocado a la creación de instrumentos que se enfocan en la medición del estrés en los trabajadores (Cedillo, 2005; Scarone, 2004) o bien en

el agotamiento, despersonalización e ineficiencia (Arias, et al., 2006; Mercado, 2006; Uribe, 2006) e incluso hoy en día se le ha dado gran importancia a un fenómeno denominado Burnout o síndrome de estar quemado y a la violencia laboral, desde la noción de mobbing o acoso sexual tienen relación con el estrés laboral (Uribe, 2011).

Como ejemplo, uno de los trabajos recientemente realizados es el de Palacios, Pilar y Paz (2014), quienes trabajaron para validar el inventario *Wolfgang* de estrés para profesionales de la salud. La aplicación a 724 médicos residentes de distintos hospitales de la Ciudad de México y los resultados mostraron principalmente los niveles de estrés que presentaban los médicos: un 61% de ellos tenía estrés moderado, un 15% estrés alto y un 1% presentó niveles severos de estrés. Los niveles alto y severo se encontraron en las personas con constante supervisión, carga excesiva de trabajo y falta de libertad para realizarlo, así como también en las personas con más horas de trabajo por semana, mayor número de pacientes y/o quienes tenían doble empleo.

Todos y cada uno de los trabajos realizados han sido de gran importancia para futuras investigaciones, así como para dar posibles soluciones a los diversos problemas que el estrés ocasiona y para manejar, reducir y controlar al mismo.

A modo de conclusión, el estrés laboral es un tipo de estrés que se presenta en los trabajadores por la creciente y constante presión en el entorno laboral, manifestándose de diversas formas que van desde reacciones fisiológicas, conductuales, cognitivas y emocionales, generando consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino que presenta consecuencias a entornos próximos, como bien lo son la empresa, el entorno familiar y el social.

En México, a la fecha no existen suficientes trabajos que muestren con claridad ni a profundidad el estado en el que se encuentran los trabajadores en cuanto a estrés laboral se refiere, lo que sugiere una mayor intervención en primer lugar del

Estado, procurando el bienestar de sus trabajadores y familias, impulsando una cultura de prevención a través de la realización de diagnósticos que determinen sus niveles e impulse la promoción de chequeos para que se conozca el estado de salud en función del estrés. Además, debería fomentar programas de rehabilitación y generar facilidades para que la población cuente con espacios de esparcimiento, culturales o deportivos (Uribe, en Universia, 2010).

Se considera que incidir sobre este problema, también es una labor que debe trabajarse en conjunto con empresarios, médicos y psicólogos para controlar y/o disminuir los problemas de salud derivados del mismo, además, la persona misma, el trabajador, debe tener sus propias formas de afrontar los problemas derivados del estrés, aprender a utilizar estrategias y estilos de afrontamiento de acuerdo a las situaciones estresantes que se le presenten y de esta manera mejorar y/o mantener su salud lejos de enfermedad.

CAPÍTULO 3

ESTILOS DE

AFRONTAMIENTO

CAPÍTULO 3. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

En los capítulos anteriores, se ha mencionado que uno de los temas con mayor relevancia para la presente investigación es el estrés, particularmente el estrés laboral y sus consecuencias a nivel individual y social, unido a este tema, es igualmente importante el de afrontamiento.

El afrontamiento hace referencia principalmente a las maneras de cómo las personas y en este caso en particular, los trabajadores, se enfrentan a las situaciones estresantes en las que se ven inmersos, ya que esto es lo que puede ayudar a reducir, mantener o por el contrario, aumentar los niveles de estrés.

El afrontamiento es un concepto relativamente nuevo, sin embargo, es un aspecto muy analizado en la literatura del estrés, es por eso que en el presente capítulo se habla sobre los estilos de afrontamiento. Primeramente se define el concepto de afrontamiento y se plantean dos concepciones principales, la primera propone definiciones que entienden al afrontamiento como estilos y la segunda como un proceso, se mencionan las diferencias que existen entre unas y otras así como las características que permiten sean complementarias.

Se exponen además, algunas de las principales taxonomías en cuanto a modos, estilos y estrategias de afrontamiento de acuerdo con distintos autores. Finalmente se mencionan distintas clasificaciones de las funciones que el afrontamiento tiene para las personas.

3.1 Definición de afrontamiento

Antes de definir lo que significan los estilos de afrontamiento es necesario conocer el concepto de afrontamiento. El afrontamiento ha tenido importancia en el campo de la psicología durante más de 40 años (Lazarus, 1991). Se ha constatado que el afrontamiento es un componente básico en el proceso de estrés y en la actualidad también se puede afirmar que el afrontamiento es quizás el aspecto más citado y analizado en la literatura del estrés.

El término afrontamiento o *coping* (vocablo en inglés que ha sido adoptado en distintas lenguas), ha sido utilizado con diferentes acepciones. Respecto a la palabra *coping*, Góngora (2000, en Gutiérrez y Ángeles, 2012) realizó un análisis sobre lo que podría ser una traducción correcta al español: “tratar o intentar (atacar o arriesgarse para), vencer los problemas y las dificultades y contender o esforzarse, especialmente en igualdad de circunstancias o con éxito” (p. 102) o “lidar con las dificultades y actuar para vencerlas y encontrar recursos para sortear un problema” (p. 102).

El afrontamiento o *coping* se ha tratado bajo diferentes marcos teóricos desde los que se han desarrollado distintas definiciones. De acuerdo con Edwards (1988, en Otero, 2011) existen 2 aproximaciones fundamentales. La primera propone definiciones que entienden al afrontamiento como un estilo personal relativamente estable o como un modo habitual de afrontar el estrés. En la segunda se define al afrontamiento como un proceso, es decir, que hay una serie de cogniciones y conductas específicas que cambian a través del tiempo y de las situaciones, desarrolladas por los individuos para manejar el estrés.

En la primera acepción, donde el afrontamiento se conceptualiza como un estilo, se plasma la idea de algún tipo de disposición o característica personal del sujeto para hacer frente al estrés de un modo estereotipado. Es decir, que cada individuo tiende a utilizar cierto tipo de estrategias antes que otras para manejar una

situación estresante. Existen diferentes definiciones del afrontamiento bajo esta concepción de acuerdo a distintos autores, algunos de los cuales se muestran en la Figura 3.1

Figura 3.1 Definiciones del afrontamiento visto como estilo.

Autor (es)	Definición de afrontamiento
Omar (1995)	Respuestas cognoscitivas y comportamentales que las personas emplean para manejar y tolerar el estrés en la vida cotidiana.
Sandín, Chorot, Santed y Jiménez (1995, en Castaño y León, 2010)	Disposiciones generales que permiten a la persona actuar de manera más o menos estable ante diferentes situaciones.
Fernández (1997, en Castaño y León, 2010)	Predisposiciones que las personas utilizan para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de los tipos de estrategias de afrontamiento.
Kennet y Lip (2002, en Zavala, Rivas, Andrade y Reidl, 2008)	Formas repetidas que el individuo utiliza ante encuentros estresantes.
Gutiérrez y Ángeles (2012)	Conjunto de competencias cognitivas y conductuales que el sujeto posee para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas y que son evaluadas como amenazantes, agobiantes, perturbadoras para la salud y bienestar psicológico. Se trata de estilos o formas dinámicas, intercambiantes según los casos y situaciones.

Nota. Recopilación de definiciones de diversos autores del afrontamiento visto como un estilo.

Como puede observarse, el afrontamiento bajo esta concepción, es entendido como una característica estructural o de personalidad y se hace sinónimo de rasgo o estilo. Dicho de otra manera, son tendencias estables y estructuras propias de cada sujeto para afrontar de forma determinada los acontecimientos estresantes de la vida.

Esta manera de definir al afrontamiento ha sido criticada por Lazarus y Folkman (1991) en cuatro aspectos diferentes:

1. La consideración del afrontamiento como un rasgo o estilo es muy simplista y no refleja de manera adecuada su naturaleza multidimensional.
2. La no diferenciación entre conducta adaptativa automática y afrontamiento, cuando el afrontamiento implica esfuerzo y la adaptación no.
3. La confusión entre afrontamiento y sus consecuencias, ya que estos planteamientos identifican el concepto de afrontamiento con el éxito adaptativo.
4. La identificación del afrontamiento con dominio del entorno, ya que conciben como afrontamiento adecuado el que mejor permite mejorar la relación individuo- ambiente.

En contraste con estas críticas, la segunda acepción del afrontamiento, se define como un proceso donde se considera al afrontamiento como estrategias y no como estilos. Esta concepción señala que el afrontamiento se desarrolla a través de una serie de fases de carácter secuencial y cíclico (Otero, 2011).

Mediante el proceso, el individuo ante la aparición de un evento determinado, lo evalúa para saber cómo es que actuará y cuáles serán las consecuencias que traerán consigo. "...este proceso de pensamiento puede ser tanto consciente

como inconsciente, e incluso involucrará emociones, las cuales serán indispensables para que la persona lleve a cabo una acción y modifique el estado de malestar” (Zavala, Rivas, Andrade y Reidl, 2008, p. 165).

Algunos autores que definen al afrontamiento como estrategias se muestran en la figura 3.2:

Figura 3.2 Definiciones del Afrontamiento visto como proceso

Autor (es)	Definición de afrontamiento
Cohen y Lazarus (1979, en Otero, 2011)	Esfuerzos orientados a la acción o intrapsíquicos para manejar (controlar, tolerar, reducir o minimizar) las demandas ambientales o internas, y los conflictos entre ellas, que sobrecargan o exceden los recursos de la persona.
Lazarus (1981, en Otero, 2011)	Proceso mediante el cual se manejan las demandas internas o externas que sobrecargan o exceden los recursos de la persona.
Fernández (1997, en Castaño y León, 2010)	Procesos que son utilizados en cada contexto que están en constante cambio de acuerdo con las situaciones que se van presentado.
Buendía (2001)	Conjunto de competencias cognitivas y conductuales que la persona posee para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como amenazantes, agobiantes, perturbadoras para la salud y bienestar psicológico.
Reyes Lagunes (2000, en Gil, 2006). Hace su definición como enfrentamiento y no como afrontamiento.	Todo lo que las personas piensan, sienten o hacen ante las situaciones de estrés del medio ambiente, con el fin de conservar su bienestar como una tendencia general, y en él se identifica la dimensión de estabilidad (rasgo) como una tendencia específica a responder con base en la situación confrontada (estado).

<p>Lazarus y Folkman (1991).</p> <p>Defensores principales del planteamiento del afrontamiento como proceso</p>	<p>Conjunto de "...esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (p. 164)</p>
---	---

Nota. Recopilación de definiciones de distintos autores del afrontamiento visto como un proceso.

El conceptualizar el afrontamiento como un proceso puede implicar tres puntos relevantes según Gutiérrez y Ángeles (2012):

1. La diferencia entre las observaciones y valoraciones relacionadas con lo que la persona realmente piensa o hace en ese momento, en contraposición con lo que piensa y hace en su vida diaria.
2. Lo que el individuo realmente piensa o hace es analizado dentro de un contexto específico, ya que los pensamientos y acciones de afrontamiento se hallan dirigidos siempre a condiciones particulares.
3. El proceso de afrontamiento significa una modificación o cambio en los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose. Es decir, en determinados momentos las estrategias defensivas deben estar presentes y en otros la persona debe contar con estrategias que sirvan para resolver problemas, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.

Sin embargo, es importante resaltar que ambos planteamientos de afrontamiento, como estilo o como proceso, no son tan diferentes ni tan independientes uno del otro, sino que las distintas estrategias de manejo que puede utilizar una persona en las variadas situaciones de estrés, unas pueden ser más estables y consistentes que otras respecto a su utilización (Lazarus y Folkman, 1986).

Pelechano (2000) ante esta situación menciona que se pueden considerar ambos conceptos complementarios 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. De hecho, se han utilizado o reconvertido algunos cuestionarios contruidos por el grupo de Lazarus como medida de estilos de respuesta, preguntando a la persona cómo responde habitualmente cuándo se enfrentan al estrés y no respecto a su actuación ante una amenaza particular que haya experimentado (Otero 2011).

Por tanto, se debe considerar que el estudio del afrontamiento como proceso que se modifica según las condiciones internas y externas al sujeto es válido tanto como la tesis del desarrollo de tendencias de afrontamiento con un carácter más estable.

Para fines de este estudio, la definición con la que se va a tratar es la ya mencionada de Lazarus y Folkman (1991) donde el afrontamiento es definido como esfuerzos cognitivos y conductuales que se encuentran en constante cambio que son desarrollados para manejar las demandas específicas ya sean internas o externas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

De manera complementaria, es relevante mencionar tres puntos claves para la conceptualización del afrontamiento (Schwarzer y Schwarzer, 1996 en Piemontesi y Heredia, 2009): 1) no requiere ser una conducta llevada a cabo de manera total, sino que el sólo intento o esfuerzo ya se considera afrontamiento; 2) tal esfuerzo no es únicamente un acto visible, sino que también incluye cogniciones; y 3) la valoración cognitiva de la situación como desafiante o amenazante es un prerrequisito para iniciar los intentos de afrontamiento. Por último, también es importante resaltar que el término afrontamiento debe separarse de los resultados,

ya que no existen procesos universalmente buenos o malos, sino que se depende del contexto y la situación en la que se presentan (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

3.2 Tipos de afrontamiento

Existe una variada y numerosa taxonomía relativa a los modos de afrontamiento que distintos autores han realizado. A continuación se mencionan algunas de las más relevantes.

Inicialmente Lazarus (1966) contempla cuatro modos básicos de afrontamiento:

- 1) Estrategias instrumentales o dirigidas a la acción, para manejar el estímulo amenazador.
- 2) Estrategias intrapsíquicas, para regular o minimizar la ansiedad emocional.
- 3) Inhibición de la acción, entendida como la resistencia a la toma de decisiones cuando éstas pueden ser contraproducentes.
- 4) Búsqueda de información.

En 1984, Lazarus y Folkman propusieron como planteamiento inicial las siguientes estrategias de afrontamiento: *self* (control), *humor* (bromear), *crying* (llorar), *swearing* (maldecir), *weeping* (llanto), *boasting* (alardear, presumir), *talking it out* (hablar acerca de problema), *thinking through* (pensar en el problema), *working off energy* (realizar actividades para obtener energía).

Posteriormente, Lazarus y Folkman en 1986 (en Otero, 2011) enumeran ocho estilos de afrontamiento con diversas estrategias a partir de las cuales elaboraron el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento, *Ways of Coping* (WOC) en 1988:

- 1) Confrontación. Acciones directas dirigidas a la acción.
- 2) Distanciamiento. Esfuerzos para separarse de la situación: olvidar comportarse como si nada hubiese ocurrido, etc.
- 3) Autocontrol. Esfuerzos por regular los propios sentimientos y las acciones: guardar los problemas para uno mismo, etc.
- 4) Búsqueda de apoyo social. Acciones para buscar consejo, información o simpatía y comprensión de otras personas: exponer el problema a un amigo, o pedir consejos a algún familiar.
- 5) Aceptación de la responsabilidad. Reconocimiento de la responsabilidad personal sobre el problema: disculparse, criticarse a uno mismo, etc.
- 6) Huida-evitación. Esfuerzos para escapar o evitar de uno u otro modo una situación problemática: beber, fumar, usar drogas, etc.
- 7) Planificación. Esfuerzos para alterar la situación que implican una aproximación analítica a ésta: establecer un plan de acción y seguirlo, etc.
- 8) Reevaluación positiva. Esfuerzos para crear un significado centrándose en el desarrollo personal: “la experiencia enseña”, y “hay gente buena”, etc.

Desde la perspectiva de Lazarus y Folkman (1991) los anteriores modos de afrontamiento se pueden clasificar en dos principales tipos de afrontamiento: 1) Dirigidos al problema y 2) Dirigidos a la emoción.

El afrontamiento focalizado en el problema también llamado afrontamiento directo, implica cambiar la relación ambiente-persona interviniendo sobre el ambiente o sobre sí mismo, es decir, que trata de manejar o alterar las condiciones

responsables de la amenaza. Se presenta cuando se evalúan las condiciones como susceptibles de cambio, para lo cual se identifica dicha fuente y se desarrolla e implementa una estrategia de lucha para alterarla. En este afrontamiento, se utilizan estrategias para analizar y definir la situación. Una de estas es la que se enfoca en cambiar el entorno modificando presiones ambientales (obstáculos, recursos, procedimientos, etc.) y otra estrategia se enfoca en cambiar al individuo e incluyen la variación del nivel de aspiración, la reducción de la participación del yo, la búsqueda de canales de gratificación alternativos, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de nuevos procedimientos y recursos (Lazarus y Folkman, 1991).

Mientras que el afrontamiento focalizado en la emoción, también denominado afrontamiento defensivo, consiste en cambiar la manera en que se valora o interpreta la situación que está ocurriendo. Trata de regular o modular la respuesta emocional de la persona, al suprimir sus efectos negativos. Se presenta cuando ha habido un juicio evaluativo de que nada se puede hacer para modificar las condiciones amenazantes del entorno. Este afrontamiento incluye estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas, la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos, etc. (Lazarus y Folkman, 1991).

Cabe mencionar que estos dos estilos de afrontamiento pueden interactuar o interferirse mutuamente, ya sea facilitando o impidiendo cada uno la aparición del otro (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Aunque la taxonomía propuesta por Lazarus y Folkman es de las más frecuentemente utilizadas para la investigación, existen muchas formas de categorizar los distintos tipos de afrontamiento.

Siguiendo la línea de Lazarus y Folkman, Carver y Scheier (1994, en Gutiérrez y Ángeles, 2012) especifican tres categorías de estilos de afrontamiento:

1. Dirigidas a la emoción. Implica una supresión de las actividades de competencia, enfrentamiento restrictivo, búsqueda de apoyo social, concentración en la canalización de las emociones y orientación a la religión.
2. Dirigidas al problema. Como enfrentamiento activo, planeación, reinterpretación positiva y aceptación.
3. Dirigidas a la evitación. Por ejemplo, desinterés conductual y mental y la negación.

Por otra parte, Billings y Moos (1982, en Otero, 2011) sugieren una conceptualización de nueve estrategias de “coping”:

1. Análisis lógico. Intentos por identificar la causa del problema y las posibles acciones a llevar a cabo.
2. Redefinición cognitiva. Aceptación de la situación reestructurándola para encontrar algo favorable.
3. Evitación cognitiva. Incluye estrategias como intentar olvidar la situación o rechazar el problema.
4. Búsqueda de información o consejo. Búsqueda de mayor información sobre una situación, acudiendo a personas de autoridad o familiares que puedan guiar el individuo.
5. Resolución de problemas. Acciones específicas para manejar directamente la situación.

6. Desarrollo de esfuerzos alternativos. Intentos de tratar el problema cambiando las propias actividades y creando nuevas fuentes de satisfacción.
7. Regulación afectiva. Esfuerzos directos para controlar las emociones provocadas por el problema.
8. Aceptación resignada. Aceptar la situación tal y como es, decidiendo que nada puede hacerse para cambiarla.
9. Descarga emocional. Acciones que parecen sugerir un fracaso en la regulación afectiva.

Chandler y Maurer (1996, en Gutiérrez y Ángeles, 2012), distinguen cinco tipos de afrontamiento:

- 1) Impulsivo (temperamental).
- 2) Agresivo-pasivo.
- 3) Impulsivo (hiperactivo).
- 4) Reprimido.
- 5) Dependiente.

Buendía (2001) llevó a cabo una investigación con directivos y una vez analizados sus resultados dieron lugar a cuatro estrategias de afrontamiento: actuación, reevaluación cognitiva, desplazamiento y búsqueda de apoyos sociales.

Finalmente, como se puede observar, la mayoría de las adherencias de los tipos de afrontamiento derivan de la información proporcionada por las investigaciones y resultados de Lazarus y Folkman (1991). Sin embargo, no existen estilos ni estrategias de afrontamiento buenos ni malos, sino que dependen de la situación, las personas y el contexto y tendrán éxito cuando logren que la persona tolere, minimice, controle o reduzca las situaciones de estrés.

3.3 Funciones del afrontamiento

El análisis del afrontamiento requiere de la clarificación de sus tipos pero también de sus funciones. A este respecto, así como existen diversas clasificaciones de los tipos de afrontamiento también existen taxonomías de las funciones que tienen para las personas. A continuación se resumen las más relevantes elaboradas por distintos autores.

Lazarus y Folkman (1991) mencionan que el afrontamiento implica más que sólo una resolución de problemas y que la función del afrontamiento tiene que ver con el objetivo que cada estrategia persigue, es decir, que el resultado del afrontamiento está referido al efecto de cada estrategia.

Una de las primeras clasificaciones es la propuesta por Mechanic (1974, en Otero, 2011), que parte desde una perspectiva socio-psicológica, cita tres funciones:

1. Afrontar las demandas sociales y del entorno.
2. Crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas.
3. Mantener un estado de equilibrio psicológico para poder dirigir la energía y los recursos de las demandas externas.

En un marco psicológico del yo, White (1974, en Otero, 2011) menciona tres funciones del afrontamiento:

- 1) Asegurar la información adecuada del entorno.
- 2) Mantener las condiciones internas satisfactorias para la acción y el procesamiento de información.
- 3) Mantener la autonomía o libertad de movimiento, libertad para utilizar el propio repertorio según un modelo flexible de expresión.

Janis y Mann (1977, en Lazarus y Folkman, 1991) formulan las funciones del afrontamiento dentro de un marco de toma de decisiones y mencionan que son principalmente la búsqueda de información y la evaluación de la misma.

Pearlin y Schooler (1978) determinan como funciones:

- El control situacional, cambiando las circunstancias externas.
- El control de significados antes de que el estrés se produzca.
- El control de estrés en sí mismo, cuando se encuentra presente.

Por su parte, Moos y Billings (1982, en Otero, 2011) distinguen las siguientes funciones:

- Focalizada en el problema, con dos aspectos: 1) búsqueda de información y 2) solución de problemas.
- Focalizada en los aspectos emocionales, con dos aspectos: 1) regulación afectiva y 2) descarga emocional.

- Focalizada en la apreciación que supone un intento por definir el significado de la situación.

Mikulincer y Florian (1996, en Otero, 2011) proponen 4 categorías funcionales:

1. Estrategias focalizadas en el problema, que consisten en una serie de maniobras cognitivas y comportamentales que intentan introducir cambios en el ambiente para eliminar las fuentes externas de malestar.
2. Reevaluación, que supone la reinterpretación positiva de los acontecimientos externos y conlleva el uso de atención selectiva en la información positiva, la creación de ilusión positiva y la negación parcial de los aspectos perjudiciales de la realidad.
3. Reorganización, la cual implica una serie de pasos intrapsíquicos que suponen una mayor acomodación a la realidad.
4. Evitación, que abarca dos subfunciones: 1) evitación del conocimiento de las amenazas y 2) alejamiento de las situaciones estresantes mediante el aislamiento activo de la situación.

Por su parte, Sotelo y Mapome (1999, en Gutiérrez y Ángeles, 2012) presentan algunas funciones de acuerdo a diversas perspectivas teóricas:

- **Sistemas como procesos del yo:**
 - Reducir la tensión.
 - Devolver el equilibrio.

- **Teoría del yo (White, 1974):**
 - Asegurar la información adecuada del entorno.
 - Mantener condiciones satisfactorias tanto para la acción como para el procesamiento de la información.

- **Toma de decisiones (Janis y Mannis, 1977):**
 - Toma de decisiones.
 - Búsqueda de información.
 - Evaluación de información.

- **Sociopsicológica (Mechanic, 1962; Pearlin y Schooler ,1978):**
 - Afrontar demandas sociales del entorno.
 - Crear el grado de motivación para hacer frente a sus demandas.
 - Mantener un estado de equilibrio psicológico para poder dirigir la energía y los recursos a las demandas externas.
 - Control situacional, cambiar las circunstancias externas.
 - Control de significados antes de que el estrés aparezca.
 - Manejo y control del estrés cuando ya ha aparecido.

- **Contextos específicos de salud-enfermedad (Lazarus y Folkman, 1991; Lazarus, Kanner y Folkman, 1980):**
 - Afrontamiento dirigido al problema.
 - Afrontamiento dirigido a la emoción.

Pero sin duda, la clasificación funcional más utilizada para la investigación es la elaborada por Lazarus y Folkman (1991) que diferencian entre el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema y el afrontamiento encaminado a regular la respuesta emocional que el problema ocasiona. El primero, es referido como afrontamiento focalizado en el problema y el segundo como afrontamiento dirigido en la emoción.

La función focalizada en el problema tiene más posibilidad de aparecer cuando las condiciones o la situación estresantes son evaluadas como susceptibles de cambio. Consiste en cambiar la relación ambiente-persona actuando sobre el entorno o sobre sí mismo; se trata de manejar, manipular o alterar el problema, la fuente generadora de estrés.

En cuanto a la función dirigida a la emoción, tiene más probabilidad de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no se puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas, amenazantes o desafiantes del entorno. Implica la regulación de la respuesta emocional que aparece como consecuencia del problema. El propósito es conservar la esperanza y el optimismo.

Cabe mencionar que ante esta última clasificación, en la mayoría de las situaciones estresantes coexisten ambas funciones en una sola persona; no obstante la primera tiende a predominar cuando la persona puede hacer algo constructivo mientras que la segunda tiende a destacar cuando el sujeto piensa

que la situación estresante no es susceptible de cambio y debe ser soportada (Lazarus y Folkman, 1980, en Otero, 2011).

Finalmente, se considera que una de las mayores funciones del afrontamiento es el hecho de conocer cuáles son las de mayor utilidad en determinados momentos y con la ayuda de la investigación, resolver problemas de estrés y salud en general. Se han realizado investigaciones como el trabajo de Alderete y Ascencio (2015), donde utilizaron el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (WOC) de Lazarus y Folkman (1988) con el objetivo de identificar los niveles de burnout y las estrategias de afrontamiento en profesionales de salud que laboraban en cuidados paliativos oncológicos. Los resultados indicaron que las estrategias de afrontamiento que más utilizaban las personas evaluadas fueron, la planificación orientada al problema, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social y las utilizadas con menor frecuencia fueron el distanciamiento y el escape-evitación.

Otro ejemplo es el trabajo realizado por Berra, Muñoz, Vega, Silva y Gómez (2014) cuyo objetivo consistía en identificar las emociones, el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento en eventos estresantes y placenteros de 81 adolescentes. Dentro de sus resultados, en cuanto a las estrategias de afrontamiento encontraron que las mayormente utilizadas eran las dirigidas a la emoción y en cuanto a las diferencias por género en el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento, sus resultados arrojaron que las mujeres presentaron estrategias centradas en la emoción y los hombres emplean estrategias centradas en la acción y reportan un menor nivel de estrés.

Estas investigaciones, son de gran ayuda para mejorar la salud de los trabajadores y personas en general, con base a sus resultados, ya que nos permiten conocer con más detalle como actuamos las personas ante determinadas circunstancias así como los resultados y/o consecuencias ante tales acciones.

Concluyendo, el estrés es un constructo demasiado amplio que se encuentra presente en la mayoría de las personas, y en el caso de los trabajadores, el estrés puede verse incrementado debido a que se manifiesta no solo en el área y tiempo de trabajo sino que se involucran aspectos externos al trabajo. Es por eso que en la presente investigación se pone en relieve el hecho de poder conocer las maneras de afrontar adecuadamente las situaciones estresantes, y es que ante un mismo suceso estresante, las personas presentan reacciones muy diversas para afrontarlo.

Si bien se han mencionado dos acepciones principales de conceptualizar al afrontamiento, como estilo o como proceso, en donde la primera se refiere a formas habituales de afrontar el estrés y el segundo a conductas específicas de las situaciones y el gran número de tipos o formas de afrontamiento de las cuales las principales son las focalizadas en la emoción y las focalizadas en el problema, es importante resaltar que no hay estilos buenos ni malos, pero sí es importante conocerlos para poder determinar si existen algunos que permitan una intervención mayor para la eliminación y/o reducción del estrés.

CAPÍTULO 4

MÉTODO

CAPÍTULO 4. MÉTODO

El trabajo, es una actividad física y mental esencial e inevitable de los seres humanos, ésta ha permitido el crecimiento y desarrollo de la sociedad a través de la historia y tiene influencia igualmente significativa para la vida de las personas individualmente hablando. Gracias al trabajo, las personas sobresalen de manera social, económica, personal y profesional, debido a que la persona aporta energías, habilidades, conocimientos, creatividad y otros diversos recursos y en cambio obtienen algún tipo de compensación material, psicológica y/o social (Peiró, 1986, en Peiró et al., 1993) además nos mantiene en constante actividad permitiendo organizar nuestro tiempo.

Sin embargo, el trabajo puede también ser causa de daños a la salud de los trabajadores (Peiró y Salvador, 1992) mediante factores psicosociales. Éstos, pueden estar dentro del contexto laboral y tienen que ver con el ambiente físico, las demandas del trabajo, el contenido del trabajo, los conflictos de roles, las relaciones interpersonales, el desarrollo de carrera, estresores relacionados con las nuevas tecnologías y la estructura organizacional (Gutiérrez y Ángeles, 2012) entre otros.

Ante esta situación, la Salud Ocupacional se encarga de la prevención y control de accidentes y enfermedades ocupacionales que se dan dentro y fuera de su entorno laboral, también controla y elimina los factores, condiciones y agentes de riesgo que ponen en peligro la salud y bienestar de los trabajadores (OIT, s.f., en Álvarez y Faizal, 2012).

Empero, una de las consecuencias mayormente ocasionada por el trabajo es el estrés, un tema considerablemente estudiado en la ciencia debido a la influencia que este tiene en la salud de las personas. El estrés, es visto como un estado acompañado de disfunciones físicas, psicológicas o sociales y es el resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias del trabajo o

de las expectativas en ellos mismos (Hernández, 2010, p.31). Algunos ejemplos de estresores son los llamados extraorganizacionales (factores familiares, políticos, sociales y económicos) y los intraorganizacionales (luz, ruido, sobrecarga de trabajo, conflictos de roles, apoyo inadecuado, clima laboral, etc.) (De Pablo, 2007).

Dadas las consecuencias ocasionadas por el estrés, es necesario que éste sea afrontado por las personas mediante el uso de estilos de afrontamiento, que son esfuerzos cognitivos y conductuales que permiten el manejo, control y/o disminución de las demandas internas y/o externas (Lazarus y Folkman, 1991) que ocasionan el estrés laboral.

Los estilos de afrontamiento mayormente utilizados son los dirigidos a la emoción y los dirigidos al problema. Los primeros se presentan cuando la situación amenazante se evalúa como no modificable y lo que se hace es cambiar la valoración emocional de la persona, suprimiendo los efectos negativos de la situación. En los segundos, se evalúan las condiciones como susceptibles de cambio y se desarrolla e implementa una estrategia de lucha para cambiarla (Lazarus y Folkman, 1991).

Algunos de los estilos de afrontamiento más reconocidos son: confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, huida-evitación, planificación, reevaluación positiva (Lazarus y Folkman, 1986), análisis lógico, redefinición cognitiva, evitación cognitiva, búsqueda de información, resolución de problemas, desarrollo de esfuerzos alternativos, regulación afectiva, aceptación resignada, descarga emocional, (Billings y Moos, 1982, en Otero, 2011).

Finalmente, el afrontamiento es un proceso de gran importancia ya que permite mantener un equilibrio psicológico entre la persona y el trabajo y hace que las condiciones satisfactorias permanezcan (Mechanic, 1974, en Otero, 2011),

además actúa sobre el entorno manejando, manipulando y/o alterando la situación generadora de estrés por una parte y por otra conserva la esperanza y el optimismo sobre la situación estresante (Lazarus y Folkman, 1991).

4.1 Justificación

En México, un número considerable de personas, alrededor del 60% de la población total nacional, entre hombres y mujeres (INEGI, 2015) se encuentran trabajando y se enfrentan con un entorno estresante, demandante y competitivo, creado muchas veces dentro del contexto laboral.

Las personas utilizan distintas formas de manejar esos contextos estresantes y el manejo que utilicen puede impactar directamente en su salud física y mental.

Por tal motivo, es trascendental conocer los estilos de afrontamiento más utilizados por los trabajadores con la finalidad de que la información proporcionada favorezca la implementación e instrumentación de acciones que permitan prevenir y disminuir los niveles de estrés.

Al tener información acerca de los estilos de afrontamiento mejor utilizados, servirá para que altos ejecutivos encargados de personal, tomen decisiones para recurrir a estrategias adecuadas en la manera de dirigir a su personal, orientar la forma de manejo y afrontamiento y con ello fomentar la salud y la productividad en el trabajo.

Por ultimo, también puede ocurrir que los resultados encontrados en la presente investigación puedan ayudar a redefinir las capacidades y/o habilidades que los empleados deben tener en cuanto a estilos de afrontamiento se refiere.

4.2 Planteamiento de problema

El planteamiento de problema de la presente investigación, se efectúa en las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores en su contexto laboral?
2. ¿Existen diferencias en los estilos de afrontamiento al estrés utilizados entre los empleados de nivel operativo, mando medio y nivel ejecutivo?
3. ¿Existen diferencias en los estilos de afrontamiento al estrés utilizados por los trabajadores entre sus variables demográficas?

4.3 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la presente investigación fueron los siguientes:

1. Identificar los estilos de afrontamiento que utilizan los trabajadores en las situaciones de estrés en su contexto laboral.
2. Identificar si existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés utilizados por los empleados de nivel operativo, mandos medios y nivel ejecutivo.
3. Identificar si existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés utilizados por los empleados entre sus variables demográficas.

4.4 Variables

Variable dependiente: Estilos de afrontamiento. Los estilos de afrontamiento “son los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1991).

Variable independiente: Niveles organizacionales operacionales y variables clasificatorias sociodemográficas.

De acuerdo con Chiavenato (2007) una empresa se conforma de tres **niveles organizacionales**:

1. Nivel institucional/ejecutivo: es el nivel más alto compuesto por los directores, propietarios o accionistas.
2. Nivel intermedio/mando medio: pertenecen aquí los departamentos y las divisiones de la empresa. Se encarga de adecuar las decisiones tomadas en el nivel anterior.
3. Nivel operacional/operativo: se realizan tareas y operaciones relacionadas con la producción diaria de los productos o servicios de la organización.

Las variables clasificatorias constan de los siguientes demográficos: Edad, Sexo, Nivel de Estudios, Área Profesional, Estado Civil, Hijos, Dependientes Económicos, Trabajo Actual, Tiempo Laborando, Tipo de Empresa, Giro de la Empresa, Jornada Laboral, Tiempo de Traslado, Días Laborales, Nivel de Puesto, Tiempo en el Puesto, Personal a Cargo, Sueldo, Otro Trabajo, Fumar y Consumo de Alcohol.

4.5 Diseño de la investigación

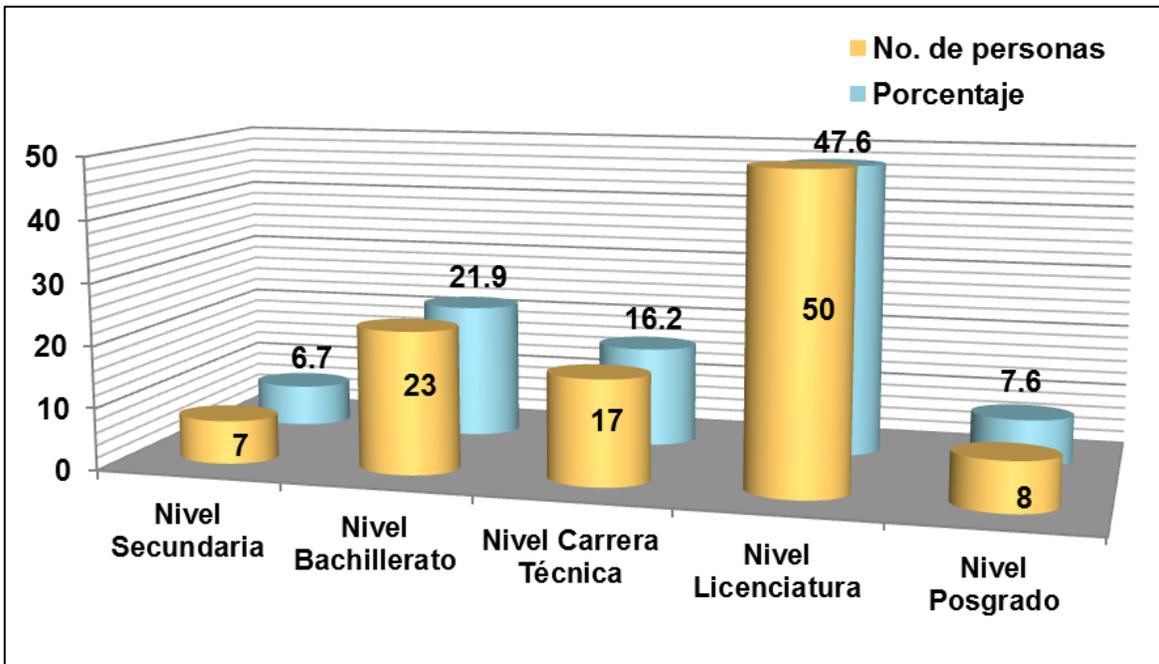
El estudio es de tipo: no experimental, ya que no existe un control sobre las variables y no son manipulables (Kerlinger y Lee, 2002); ex-post-facto transversal de tipo exploratorio y comparativo (Uribe, 2008) debido a que se pretende conocer los tipos de afrontamiento que los trabajadores utilizan y conocer si existe alguna diferencia significativa en cuanto a niveles operativos, mandos medios y ejecutivos así como entre las variables sociodemográficas.

4.6 Muestra del estudio

Se trató de una muestra no probabilística accidental, ya que la elección de los participantes no depende de que todos tengan la misma oportunidad de ser elegidos, sino que existe un parámetro elegido por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Los criterios de inclusión fueron que las personas fuesen mayores de edad, que se encontraran trabajando actualmente o en su defecto que hubiesen trabajado por 6 meses en su último empleo.

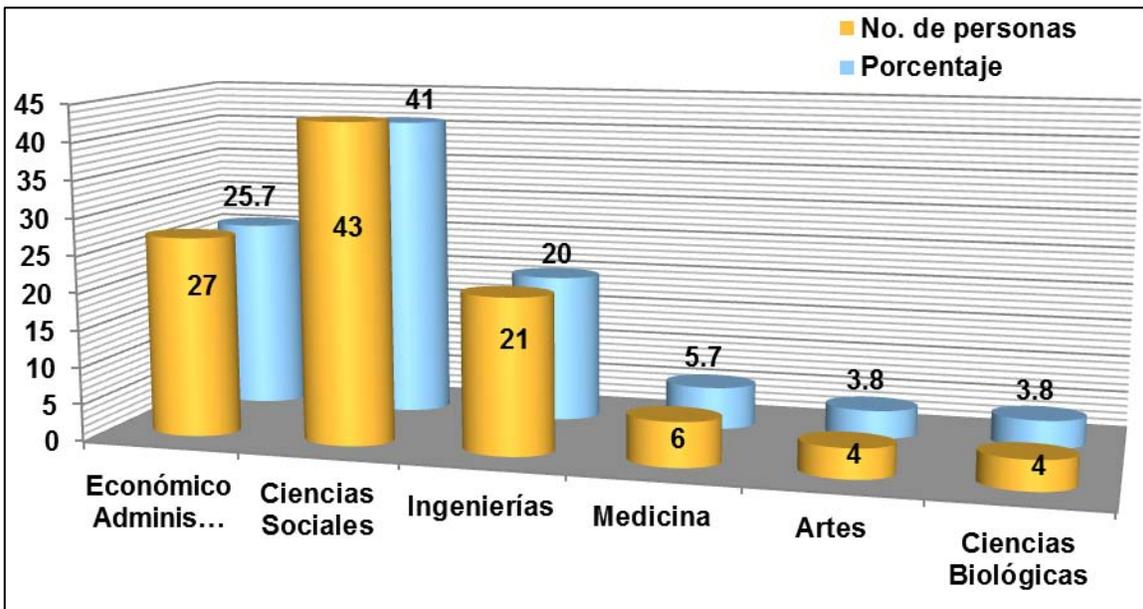
El cuestionario se aplicó a 105 personas, 51 mujeres y 54 hombres, de entre 18 y 78 años de edad. Las figuras siguientes muestran la cantidad de participantes y los porcentajes que representaron de acuerdo con las variables sociodemográficas: Nivel de Estudios (Figura 4.1), Área Profesional (Figura 4.2), Estado Civil (Figura 4.3), Hijos (Figura 4.4), Dependientes Económicos (Figura 4.5), Tiempo Laborando (Figura 4.6), Tipo de Empresa (Figura 4.7), Giro de la Empresa (Figura 4.8), Jornada Laboral (Figura 4.9), Tiempo de Traslado (Figura 4.1.0), Días Laborales (Figura 4.1.1), Nivel de Puesto (Figura 4.1.2), Tiempo en el Puesto (Figura 4.1.3), Personal a Cargo (Figura 4.1.4), Sueldo (Figura 4.1.5), Otro Trabajo (Figura 4.1.6), Fumar (Figura 4.1.7) y Consumo de Alcohol (Figura 4.1.8). Cabe mencionar que todos los participantes respondieron que sí se encontraban trabajando actualmente y no se encontraron casos de personas que tuvieran sus estudios a nivel primaria.

Figura 4.1 Nivel de estudios



Nota: se consideró el último nivel de estudios de los participantes

Figura 4.2 Área Profesional



Nota: el área profesional se refiere al área de estudio de los participantes.

Figura 4.3 Estado Civil

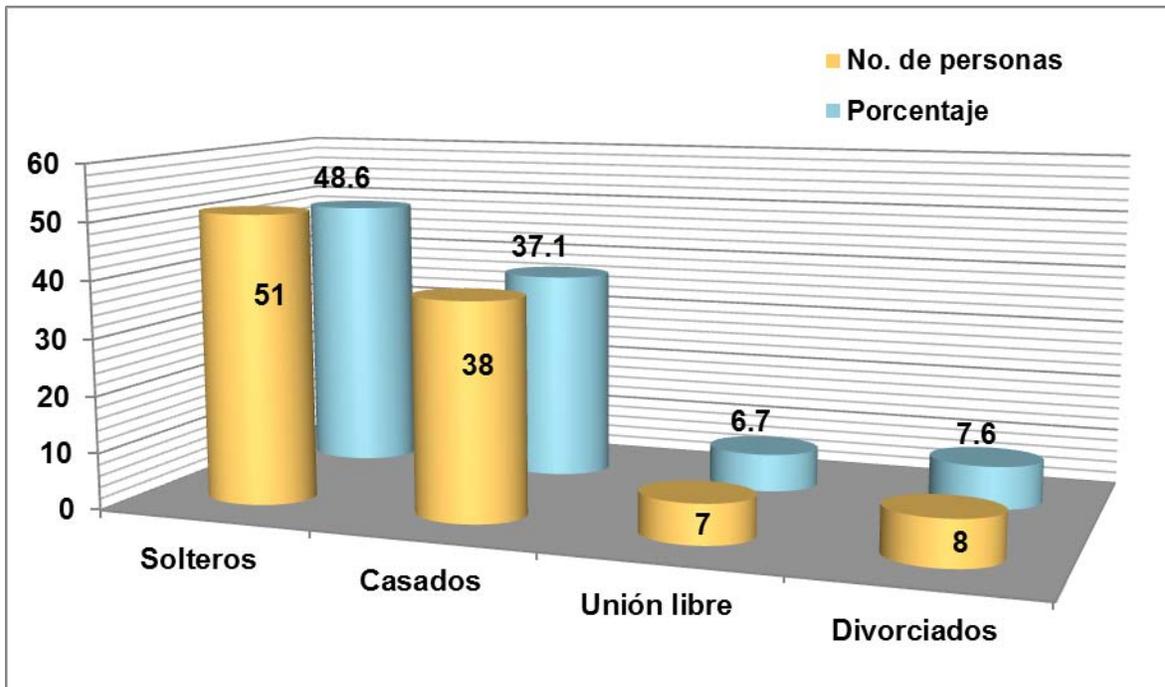
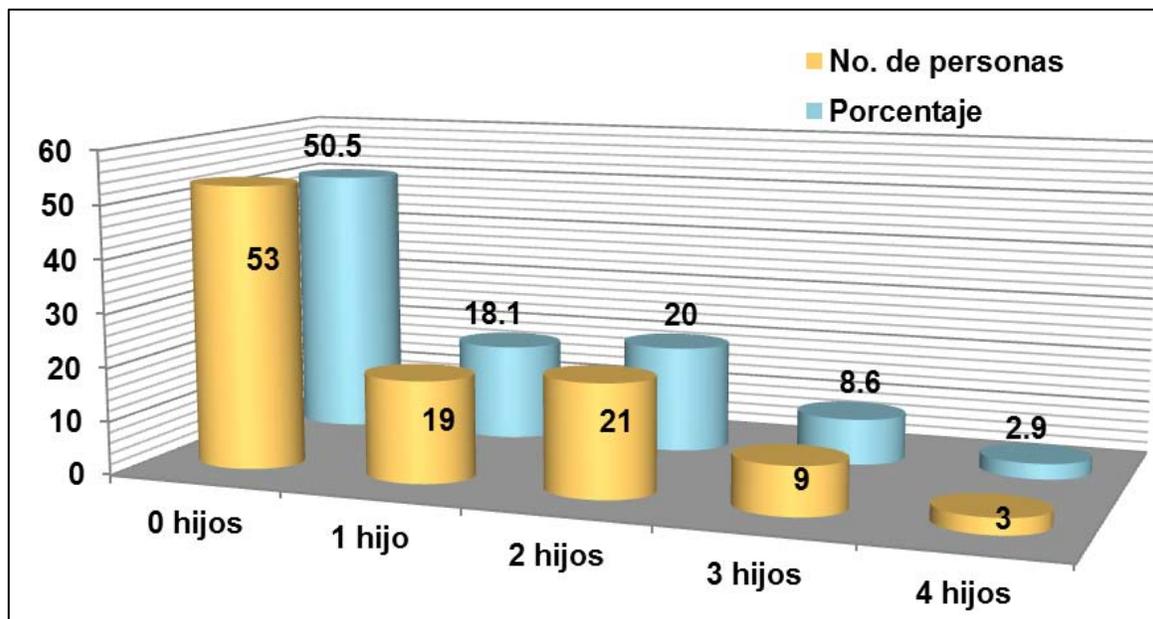


Figura 4.4 Hijos



Nota: se refiere al número de hijos que tienen los participantes.

Figura 4.5 Dependientes Económicos

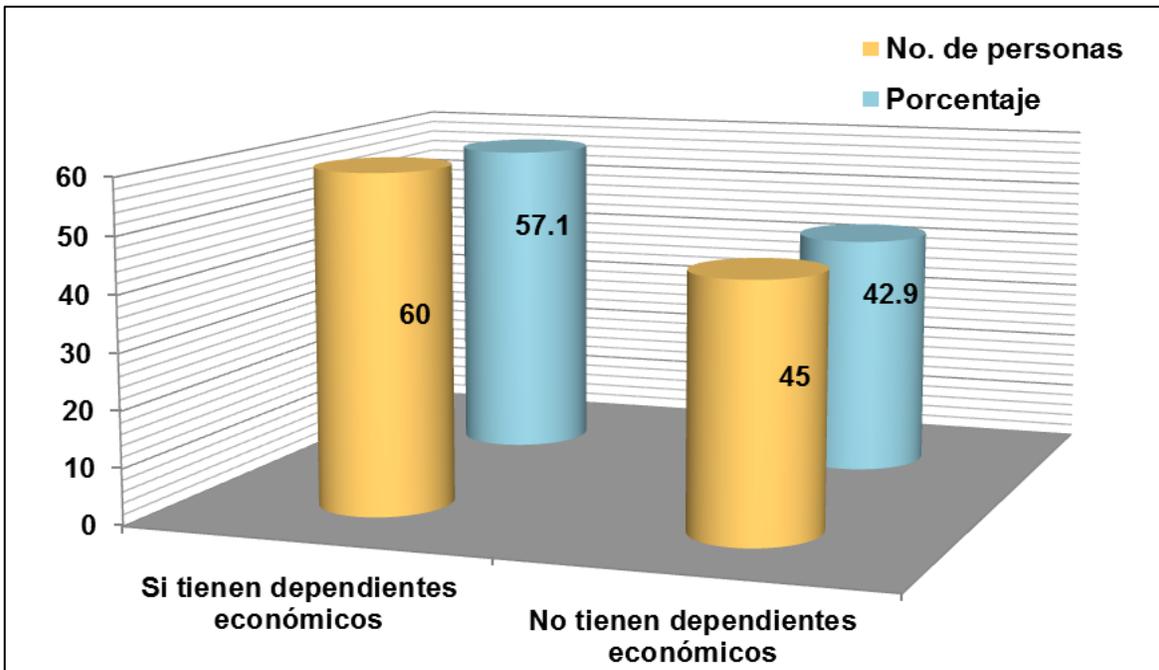


Figura 4.6 Tiempo Laborando

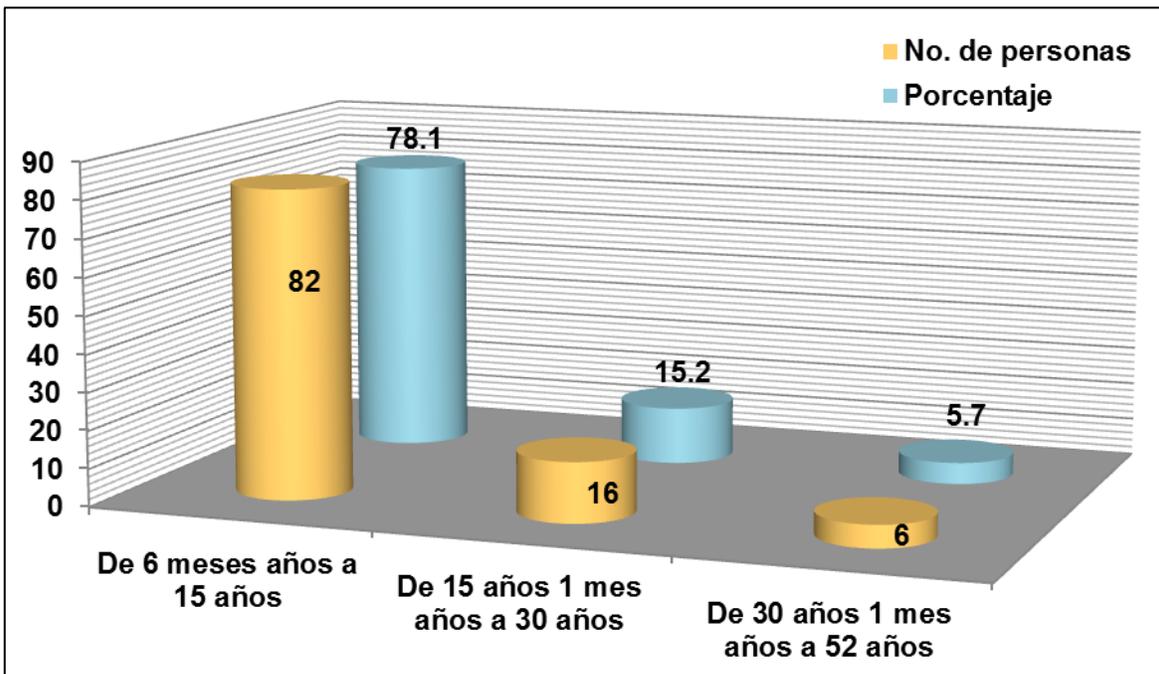
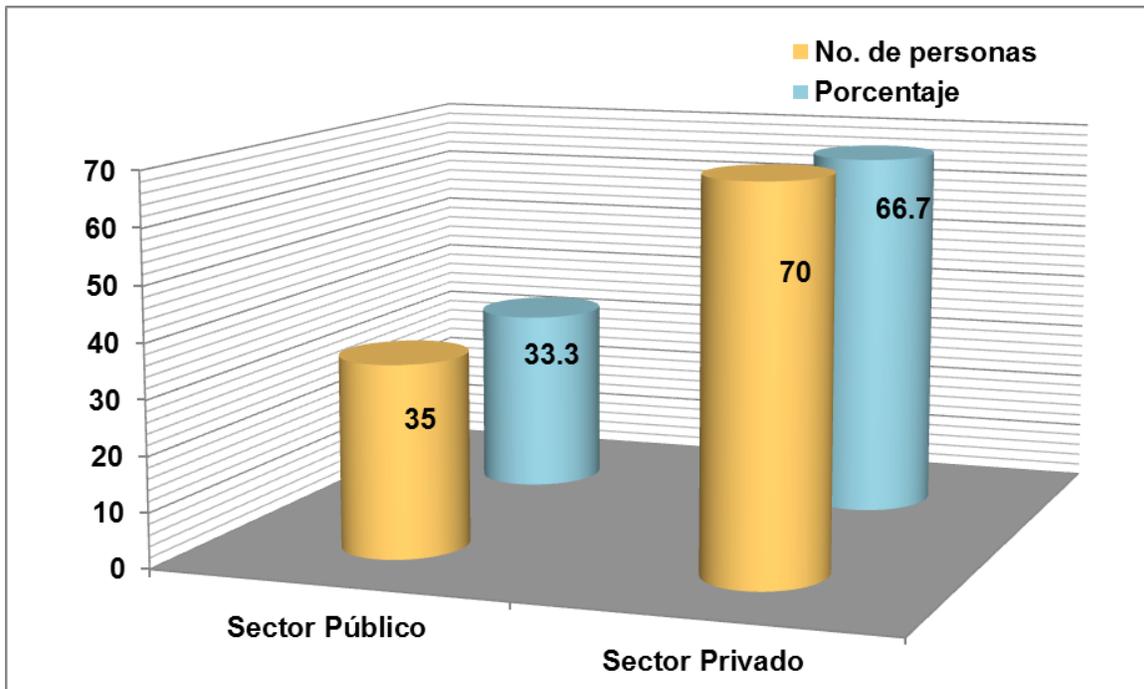
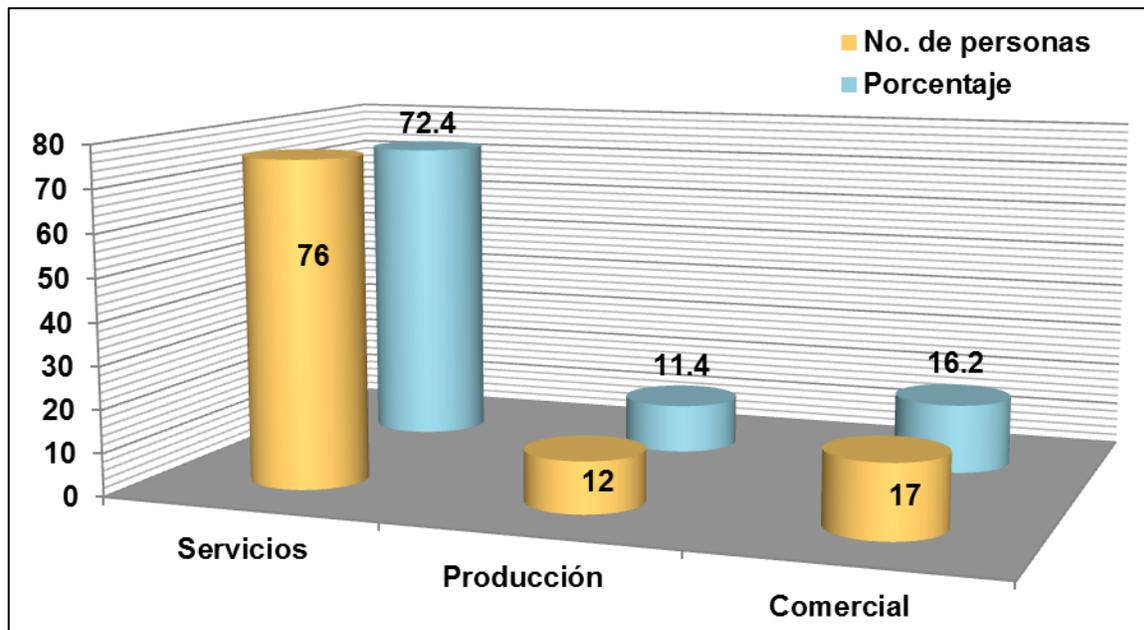


Figura 4.7 Tipo de empresa



Nota: se refiere al tipo de empresa para la cual trabajan los participantes.

Figura 4.8 Giro de la empresa



Nota: se refiere al giro de la empresa para la cual trabajan los participantes.

Figura 4.9 Jornada Laboral

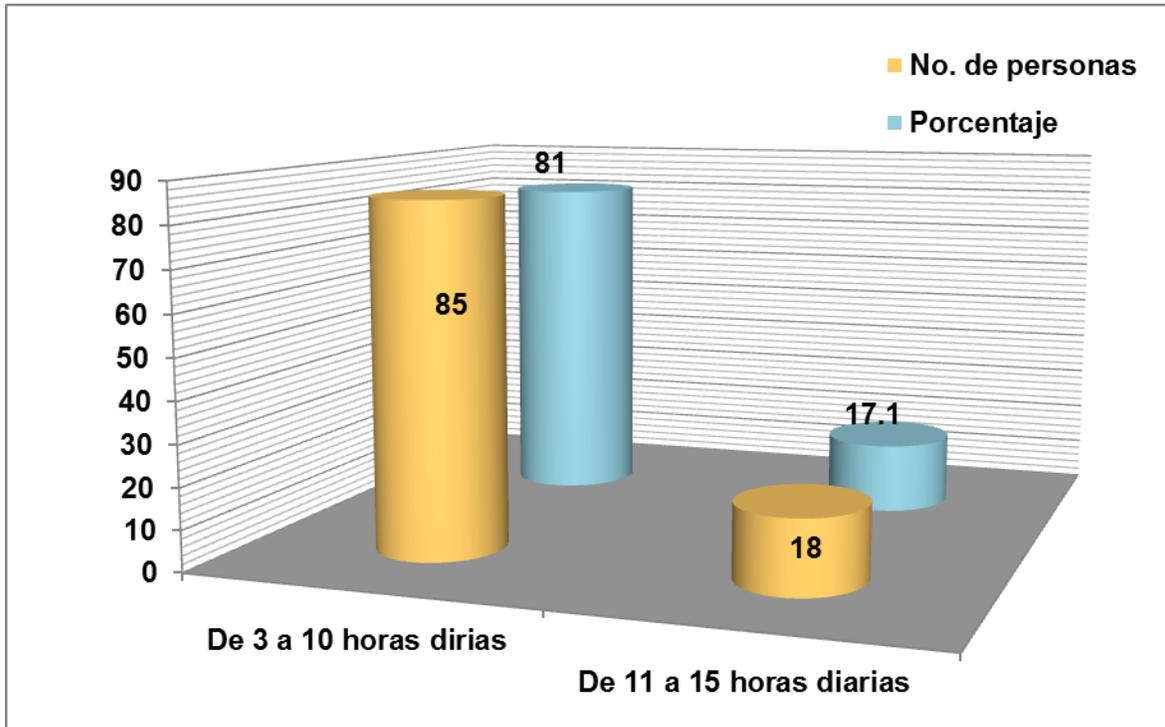
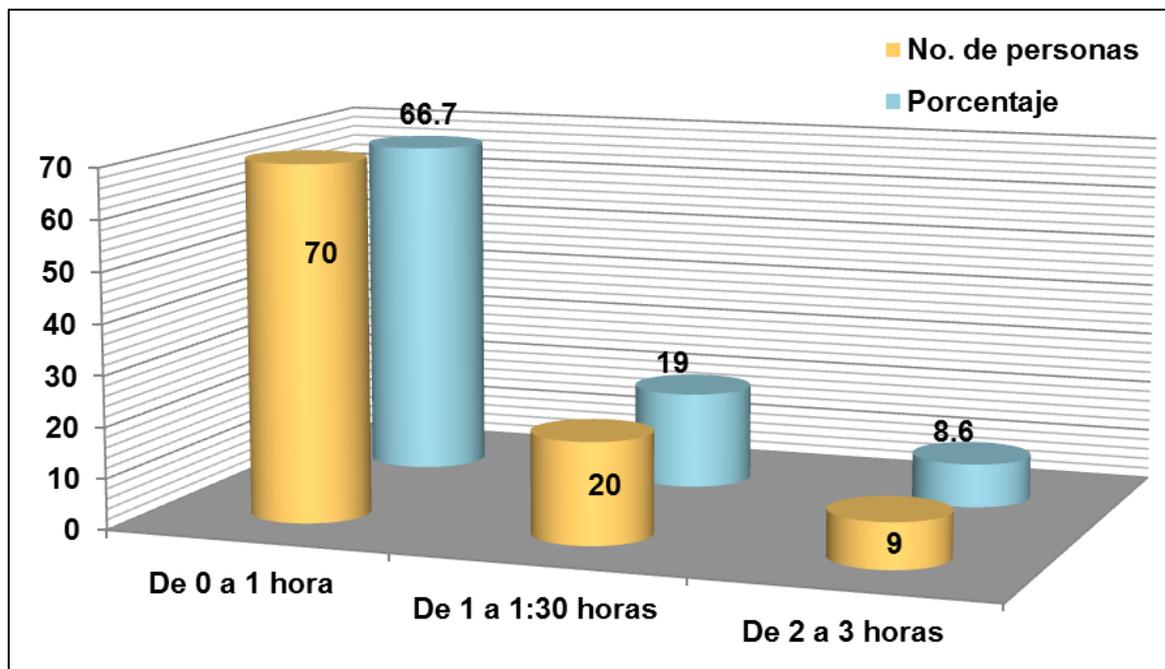


Figura 4.1.0 Tiempo de Traslado



Nota: el tiempo de traslado se refiere al tiempo que tarda en llegar el participante de su casa al trabajo.

Figura 4.1.1 Días Laborales

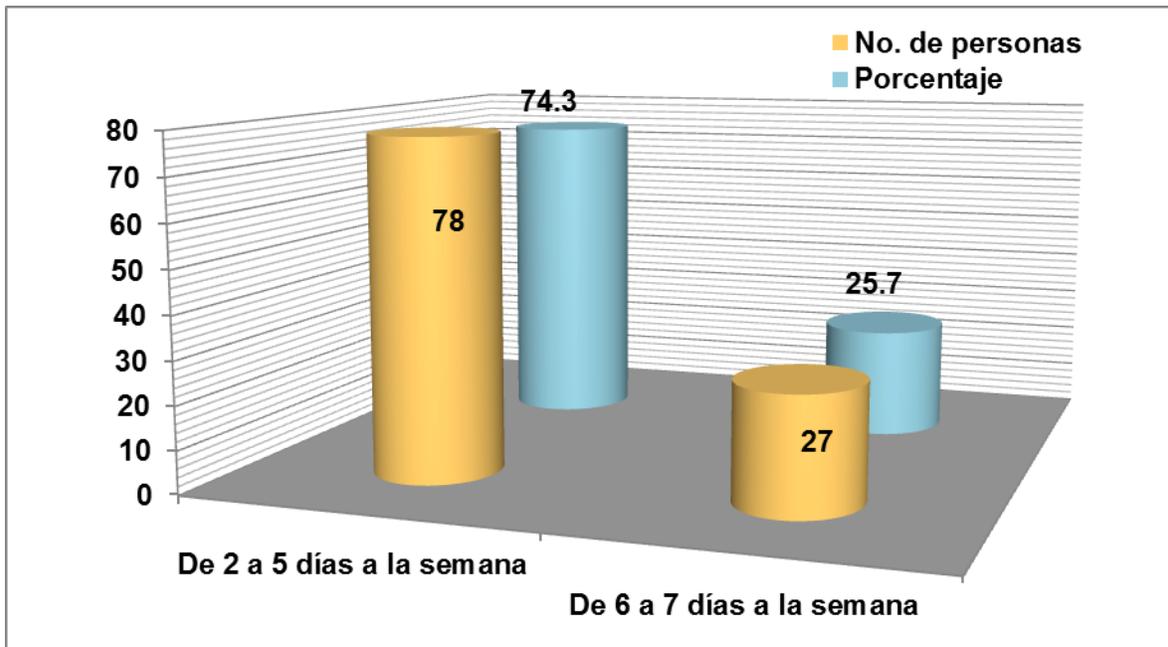
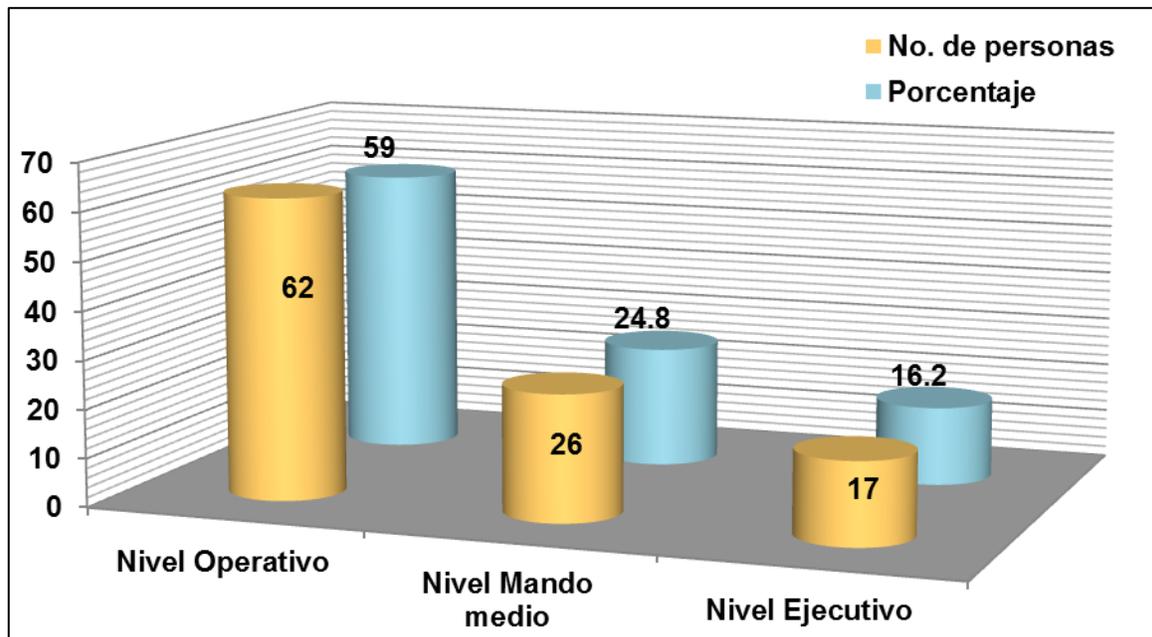


Figura 4.1.2 Nivel de Puesto



Nota: se consideró el puesto laboral en el que el participante se encontraba trabajando.

Figura 4.1.3 Tiempo en el puesto

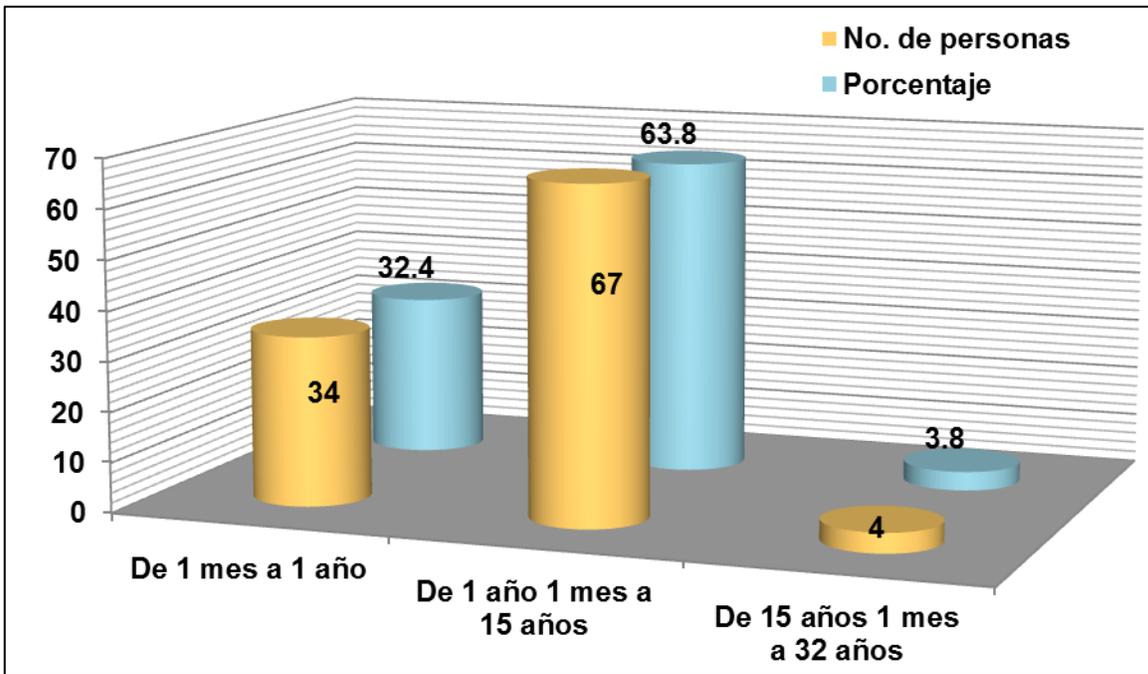


Figura 4.1.4 Personal a cargo

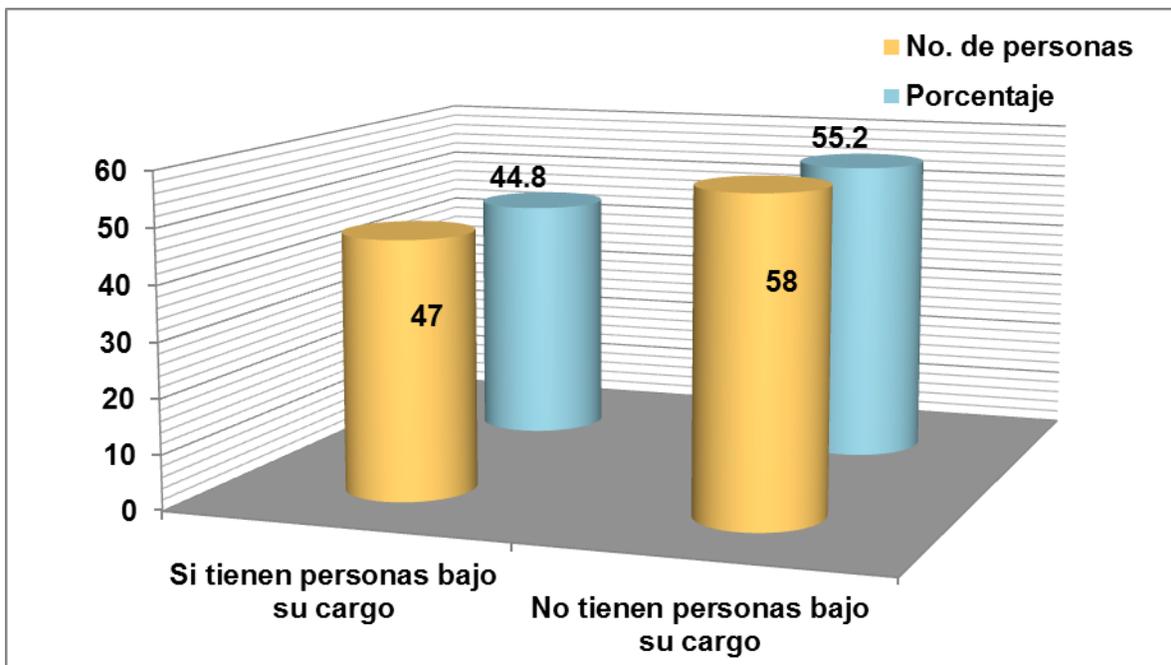


Figura 4.1.5 Sueldo

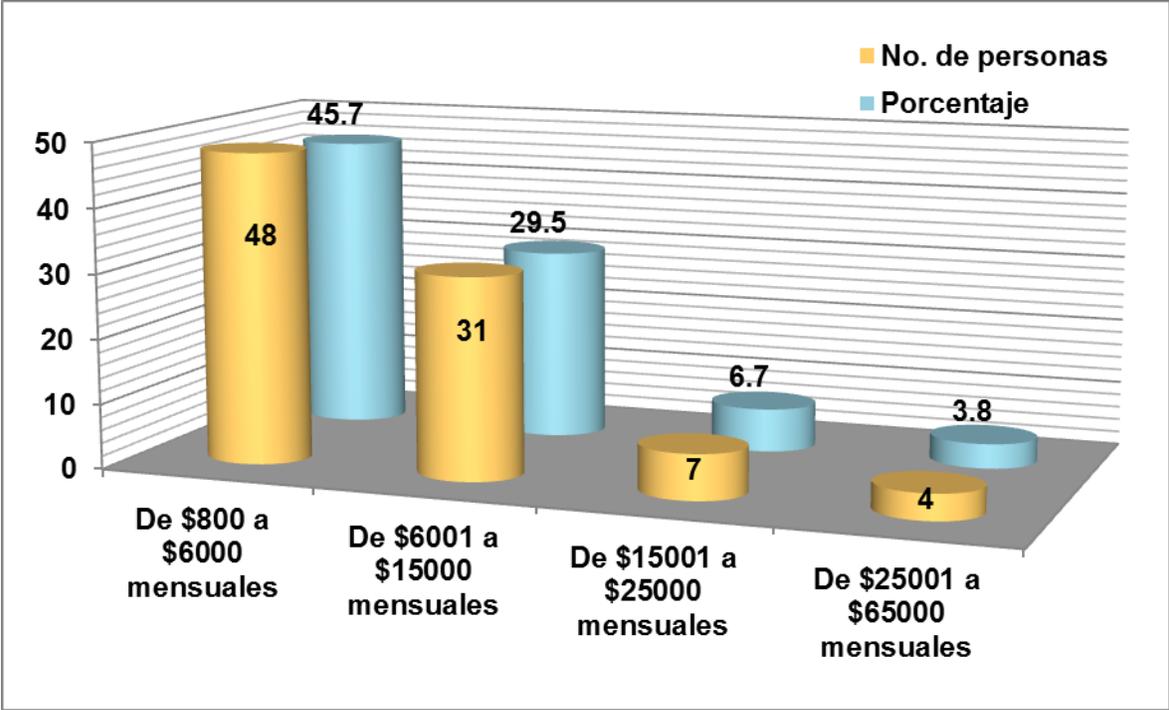


Figura 4.1.6 Otro Trabajo

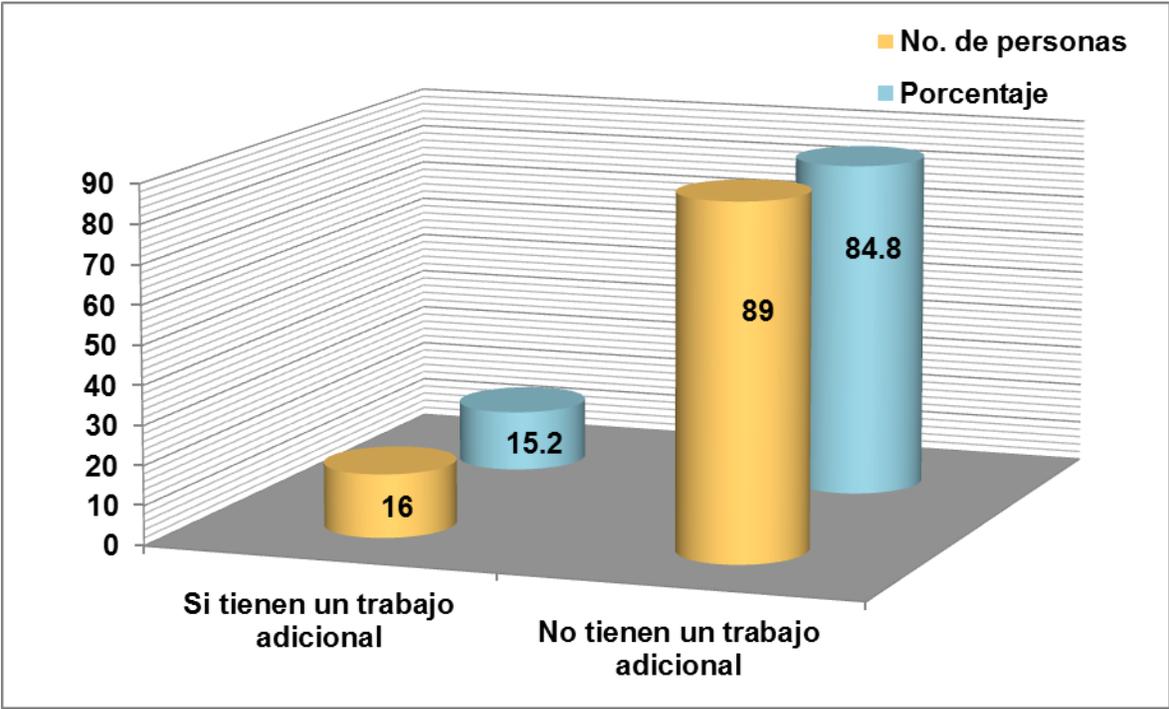


Figura 4.1.7 Fumar

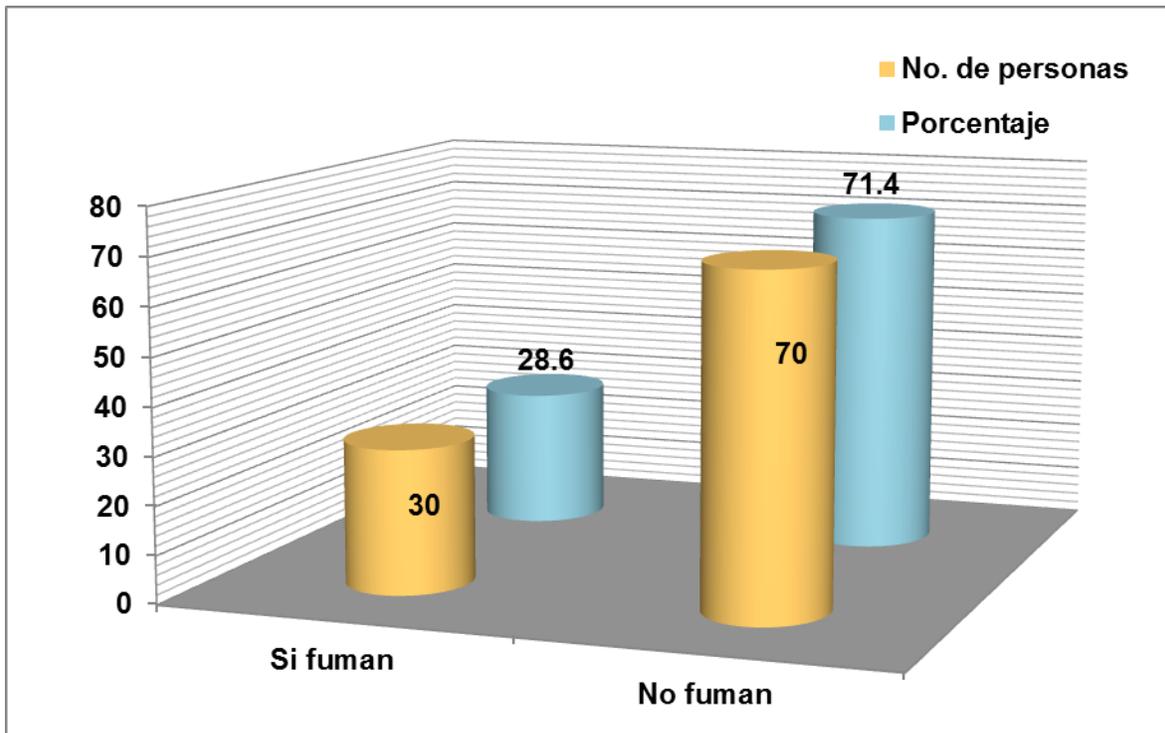
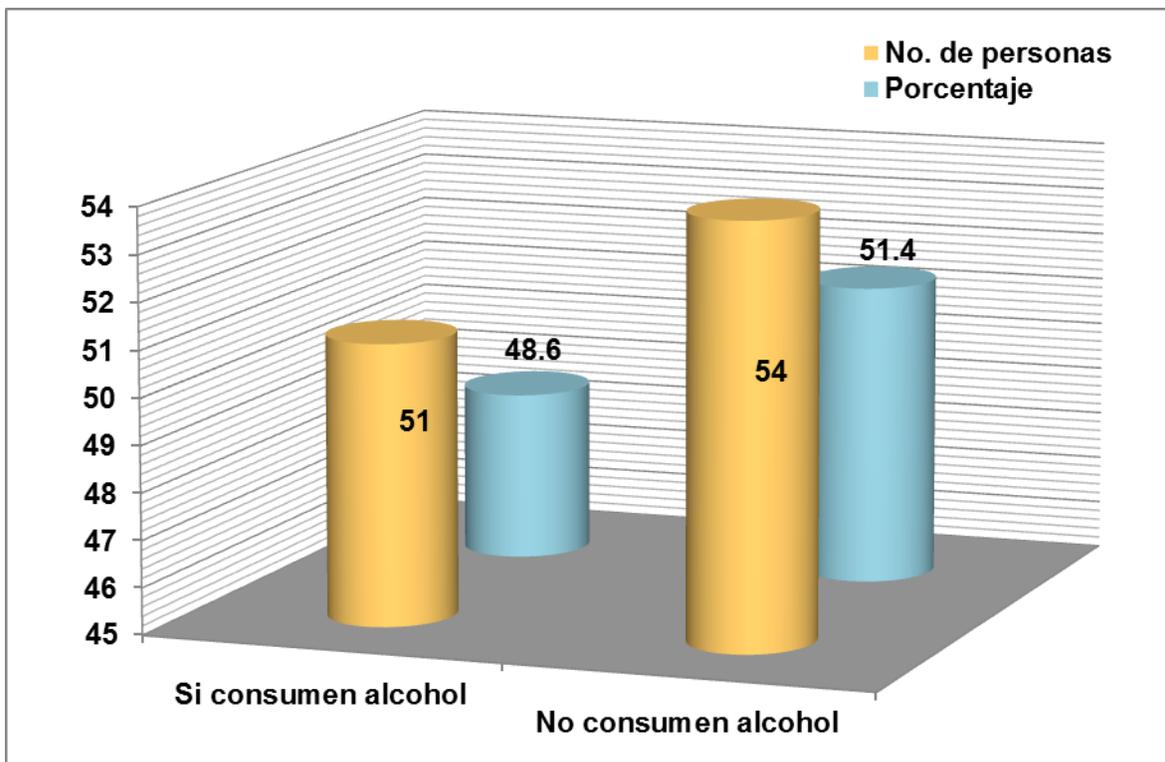


Figura 4.1.8 Consumo de alcohol



4.7 Instrumento

Dando continuidad a las investigaciones recientes de compañeros de la Facultad de Psicología Cerda y Guevara (2014); Ángeles y Pozos (2014) y Álvarez y Salmerón (2015), el instrumento que se utilizó fue la versión “B” derivada de la primera versión de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos.

Cerda, Guevara, Ángeles y Pozos (2014) elaboraron la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos; Álvarez y Salmerón (2015) la dividieron en tres cuestionarios diferentes (A, B y C) con 240 reactivos cada uno, los pilotearon y sometieron a análisis factoriales aplicando una rotación Varimax y obtuvieron validez y confiabilidad. De la versión “B”, se recopilaron los reactivos recomendados por Álvarez y Salmerón (2015) en base a los resultados que obtuvieron; mide 15 factores concentrados en 3 grupos creando un total de 113 reactivos, agrupados de la siguiente manera por Álvarez y Salmerón (2015):

Grupo 1. Alivio emocional: son estrategias de afrontamiento desadaptativas, debido a que se enfocan a mitigar las emociones que los problemas generan en el individuo, sin darle una solución al problema en sí.

Este grupo se compuso de los siguientes factores: 1. Escapar (5 reactivos), 2. Evitar (7 reactivos), 3. Llorar (10 reactivos), 4. Culpar (9 reactivos), 5. Maldecir (13 reactivos), 6. Bromear (7 reactivos), 7. Ilusionarse (4 reactivos).

Grupo 2. Centrado en la resolución del problema. Son estrategias de afrontamiento que se enfocan directamente en la resolución del problema y le dan prioridad por encima del impacto emocional derivado del mismo.

Este grupo se compuso de los siguientes factores: 8. Autocontrol (6 reactivos), 9. Reevaluación positiva (9 reactivos), 10. Aceptación de responsabilidad (4

reactivos), 11. Buscar ayuda (9 reactivos), 12 informarse (10 reactivos), 13. Planificar (3 reactivos), 14. Confrontación (5 reactivos).

Grupo 3. Resignación. Son las conductas y emociones emitidas que hacen que el sujeto se sienta vencido y no intente revertir la situación ni el impacto emocional que trae consigo la problemática. Implica el no resolver el problema ni el impacto emocional.

En este grupo se incluyó al factor 15. Resignación (12 reactivos).

4.8 Procedimiento

Paso 1. Se contactó a Álvarez y Salmerón (2015) para comunicarles del seguimiento y utilización de la sugerencia de la versión “B” de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, que derivaron de la Escala elaborada por Cerda y Guevara (2014) y de esta manera se obtuvo ayuda e información acerca del mismo.

Paso 2. Mediante un sorteo al azar, se armó el cuestionario versión “B” con los reactivos sugeridos por Álvarez y Salmerón (2015), incluyendo la hoja de instrucciones y las hojas de respuesta (ver anexo 1) y se realizó un cuadro de factores y reactivos (ver anexo 2).

Paso 3. Se aplicó el cuestionario versión “B” de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos de forma individual a 105 trabajadores y trabajadoras que se encontraban laborando, o en su defecto, que hubiesen trabajado por 6 meses en su último empleo.

Paso 4. Aplicado el cuestionario, se efectuó la captura de datos en el programa de cómputo Paquete Estadístico Para Ciencias Sociales (IBM SPSS Statistics 20) para realizar el análisis estadístico. Posteriormente se agruparon los reactivos por

cada uno de los 15 factores en una variable diferente (SUMAF1, SUMAF2, SUMAF3, SUMAF4, SUMAF5, SUMAF6, SUMAF7, SUMAF8, SUMAF9, SUMAF10, SUMAF11, SUMAF12, SUMAF13, SUMAF14, SUMAF15).

Paso 5. Se obtuvo la confiabilidad de cada factor mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach. Y se realizaron correlaciones bivariadas mediante Correlación de Pearson para analizar la asociación entre los 15 factores de estilo de afrontamiento así como también entre factores y las variables numéricas, además se realizó análisis de varianza (ANOVAS) para hacer comparaciones entre los 15 factores con las variables sociodemográficas grupales. De las variables sociodemográficas numéricas se obtuvo una recodificación para poder agruparlas y así mismo obtener su análisis de varianza.

Paso 6. Finalmente se realizó un análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

Una vez aplicado el cuestionario versión “B” de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, se llevó a cabo la captura de datos en el programa de cómputo Paquete Estadístico Para Ciencias Sociales (IBM SPSS Statistics 20) para realizar los análisis estadísticos de los resultados.

Se realizó un análisis de confiabilidad para conocer la confiabilidad de cada uno de los 15 factores afrontamiento (F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación) mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

También se llevó a cabo un análisis de correlación mediante la Correlación de Pearson para analizar la asociación de los 15 factores entre los mismos 15, así mismo se realizaron correlaciones bivariadas entre los 15 factores y las variables sociodemográficas numéricas. Finalmente se obtuvo un análisis de varianza (ANOVAS) para hacer comparaciones entre los 15 factores con las variables sociodemográficas.

Análisis de confiabilidad

Se obtuvo un análisis de confiabilidad para cada uno de los 15 factores mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach. En la tabla 5.1 se puede observar que el Factor 1 Escapar, se reportó con una confiabilidad de .497, sin embargo, los resultados sugieren que al eliminar de la escala el reactivo 6, la confiabilidad podría incrementarse hasta un .638, el Factor 2 Evitar, se mostró una confiabilidad del .447, el Factor 3 Llorar, contó con una confiabilidad de .781, el Factor 4 Culpa, presentó una confiabilidad de .628, el Factor 5 Maldecir, tuvo una confiabilidad de .802, el Factor 6 Bromear, presentó una confiabilidad de .538 con la posibilidad de

incrementar a .591 si se elimina el reactivo 13 de la escala, el Factor 7 Ilusionarse, tuvo una confiabilidad de .177, el Factor 8 Autocontrol, mostró una confiabilidad de .324 presentando mejoría al eliminar el reactivo 101 aumentando el puntaje hasta .509, el Factor 9 Reevaluación cognitiva, contó con una confiabilidad de .595 con la sugerencia de eliminar el reactivo 69 para aumentar el puntaje a .614, el Factor 10 Aceptación de la responsabilidad, presentó la confiabilidad de .662, el Factor 11 Búsqueda de apoyo, contó con una confiabilidad de .662, el Factor 12 Informarse, tuvo una confiabilidad de .524, el Factor 13 Planificar, obtuvo una confiabilidad de .338, el Factor 14 Confrontación, mostró una confiabilidad de .120, el Factor 15 Resignación, presentó la confiabilidad de .475.

Tabla 5.1

Resultados del análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de los 15 factores de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.

Factor	Alpha de Cronbach	Número de reactivos
F1 ESCAPAR	.497	5
F2 EVITAR	.447	7
F3 LLORAR	.781	10
F4 CULPA	.628	9
F5 MALDECIR	.802	13
F6 BROMEAR	.538	7
F7 ILUSIONARSE	.177	4
F8 AUTOCONTROL	.324	6
F9 REEVALUACIÓN POSITIVA	.595	9
F10 ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	.662	4
F11 BÚSQUEDA DE APOYO	.662	9
F12 INFORMARSE	.524	10
F13 PLANIFICACIÓN	.338	3
F14 CONFRONTACIÓN	.120	5
F15 RESIGNACIÓN	.475	12
TOTAL		113

En la tabla 5.2 se muestran las confiabilidades de los 15 factores enlistados de forma descendente y como puede observarse, los factores F5 Maldecir y F3 Llorar presentaron la mayor puntuación de confiabilidad seguidos del F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F4 Culpa y F9 Reevaluación Positiva, F6 Bromear, F12 Informarse, F1 Escapar, F15 Resignación y F2 Evitar y los factores con menor puntaje en confiabilidad fueron F13 Planificación, F8 Autocontrol, F7 Ilusionarse y F14 Confrontación. Se podría decir que la mitad de los puntajes son aceptables, sin embargo, la otra mitad presenta puntajes considerablemente bajos.

Tabla 5.2

Resultados del análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach de los 15 factores de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”, ordenados de manera descendente.

Factor	Alpha de Cronbach	Número de reactivos
F5 MALDECIR	.802	13
F3 LLORAR	.781	10
F10 ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	.662	4
F11 BÚSQUEDA DE APOYO	.662	9
F4 CULPA	.628	9
F9 REEVALUACIÓN POSITIVA	.595	9
F6 BROMEAR	.538	7
F12 INFORMARSE	.524	10
F1 ESCAPAR	.497	5
F15 RESIGNACIÓN	.475	12
F2 EVITAR	.447	7
F13 PLANIFICACIÓN	.338	3
F8 AUTOCONTROL	.324	6
F7 ILUSIONARSE	.177	4
F14 CONFRONTACIÓN	.120	5
TOTAL		113

Análisis de Correlación de Pearson

Se realizaron correlaciones bivariadas mediante el coeficiente de Correlación de Pearson, para analizar la asociación entre los 15 factores de estilo de afrontamiento (F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación) incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, Cuestionario "B"

En la tabla 5.3 se muestran las correlaciones estadísticamente significativas: el F1 Escapar se correlacionó con un nivel de significancia de $p \leq .01$ de manera positiva con el F2 Evitar, el F5 Maldecir, el F7 Ilusionarse y de manera negativa con el F10 Aceptación de la Responsabilidad, el F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse y F15 Resignación: también se correlacionó con un nivel de significancia de $p \leq .05$ de forma negativa con el F9 Reevaluación Positiva y el F14 Confrontación; el F2 Evitar mostró una correlación con un nivel de significancia de $p \leq .01$ de manera negativa con el F10 Aceptación de la Responsabilidad, el F11 Búsqueda de Apoyo, el F12 Informarse y con una significancia de $p \leq .01$ positivamente con el F15 Resignación y negativamente el F3 Llorar.

El F3 Llorar, tuvo una correlación positiva con el F4 Culpa con un nivel de significancia de $p \leq .01$, así mismo el F4 Culpa, tuvo una correlación negativa con el F6 Bromear. Por su parte el F5 Maldecir, tuvo una correlación con un nivel de significancia de $p \leq .01$ positivamente con el F15 Resignación y negativamente con los factores F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F12 Informarse y F13 Planificación. También el F6 Bromear se correlacionó con el F14 Confrontación de manera positiva con un nivel de significancia de $p \leq .05$, el F7 Ilusionarse obtuvo correlaciones negativas con nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F9 Reevaluación Positiva, el F10 Aceptación de la Responsabilidad, el F11 Búsqueda de Apoyo y el F12 Informarse igualmente.

El F9 Reevaluación Positiva, se correlacionó con los factores el F10 Aceptación de la Responsabilidad, el F11 Búsqueda de Apoyo y el F12 Informarse pero estos obtuvieron un nivel de significancia de $p \leq .01$ de forma positiva y además con el F15 Resignación de manera negativa. Por su parte el F10 Aceptación de la Responsabilidad, se correlacionó con los factores F11 Búsqueda de Apoyo y el F12 Informarse positivamente con un nivel de significancia de $p \leq .01$ y negativamente con el F15 Resignación y con nivel de significancia $p \leq .05$ con el F13 Planificación también positivamente. Finalmente el F11 Búsqueda de Apoyo, se correlacionó de con un nivel de significancia de $p \leq .01$ y positivamente con el F12 Informarse y éste con el F15 Resignación con un nivel de significancia de $p \leq .01$ de manera negativa.

Tabla 5.3

Resultados de la Correlación de Pearson entre los 15 factores (F1-F15) de estilos de afrontamiento incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15
F1	1	.409 ^{**}			.328 ^{**}		.263 ^{**}		-.229 [*]	-.307 ^{**}	-.285 ^{**}	-.406 ^{**}		-.209 [*]	.396 ^{**}
F2		1	-.196 [*]							-.412 ^{**}	-.388 ^{**}	-.253 ^{**}			.216 [*]
F3			1	.289 ^{**}											
F4				1											
F5					1										
F6						1									.231 [*]
F7							1								
F8								1							
F9									1	.422 ^{**}	.278 ^{**}	.393 ^{**}			-.420 ^{**}
F10										1	.398 ^{**}	.309 ^{**}	.201 [*]		-.352 ^{**}
F11											1	.349 ^{**}			
F12												1			-.363 ^{**}
F13													1		
F14														1	
F15															1

NOTA: F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación.

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Por su parte, la tabla 5.4 muestra los resultados de las correlaciones bivariadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la asociación entre los 15 factores de estilo de afrontamiento (F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación) y las variables sociodemográficas numéricas Edad, Hijos, Tiempo Laborando, Jornada Laboral, Tiempo de Traslado, Días Laborales, Tiempo en el Puesto y Sueldo incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, Cuestionario "B" .

En cuanto a la variable Edad, se puede observar que se correlacionó positivamente y con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F2 Evitar, el F6 Bromear y el F15 Resignación y de forma negativa con el F10 Aceptación de la Responsabilidad, la variable Hijos, se correlacionó con la variable Edad de manera positiva con un nivel de significancia de $p \leq .01$ y negativamente con el F8 Autocontrol también se correlacionó con el F2 Evitar y F3 Llorar positivamente con un nivel de significancia de $p \leq .05$

La variable Tiempo Laborando, obtuvo correlaciones positivas y con un nivel de significancia de $p \leq .01$ con el F3 Llorar, la variable Edad y la variable Hijos además, con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F2 Evitar y F6 Bromear. La variable Jornada Laboral, se correlacionó con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F3 Llorar, el F12 Informarse, el F13 Planificación y F14 Confrontación positivamente y negativamente con el F8 Autocontrol.

La variable Tiempo de Traslado, se correlacionó negativamente con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F8 Autocontrol, por su parte la variable Días Laborales, se correlacionó positivamente con un nivel de significancia de $p \leq .01$ con las variables Edad, Tiempo laborando y Jornada Laboral, negativamente con

la variable Tiempo de Traslado y con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con la variable Hijos de manera positiva.

La variable Tiempo en el Puesto, se correlacionó positivamente con un nivel de significancia de $p \leq .01$ con la variable Edad, Hijos, Tiempo Laborando, Jornada Laboral y Días Laborales. Finalmente la variable Sueldo, tuvo correlaciones positivas con nivel de significancia de $p \leq .01$ con las variables de Edad, Hijos y Tiempo Laborando y con un nivel de significancia de $p \leq .05$ con el F6 Bromear.

Tabla 5.4

Resultados de la Correlación de Pearson entre los 15 factores (F1-F15) y las variables sociodemográficas numéricas Edad, Hijos, Tiempo Laborando, Jornada Laboral, Tiempo de Traslado, Días Laborales, Tiempo en el Puesto y Sueldo incluidos en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario “B”.

	Edad	Hijos	Tiempo Laborando	Jornada Laboral	Tiempo Traslado	Días Laborales	Tiempo Puesto	Sueldo
F1								
F2	.213*	.212*	.206*					
F3		.217*	.270**	.194*				
F4								
F5								
F6	.244*		.212*					.209*
F7								
F8		-.265**		-.197*	-.238*			
F9								
F10	-.216*							
F11								
F12				.214*				
F13				.209*				
F14				.222*				
F15	.195*							
Edad	1	.605**	.697**			.263**	.518**	.454**
Hijos		1	.639**			.203*	.486**	.332**
Tiempo Laborando			1			.252**	.623**	.467**
Jornada Laboral				1		.373**	.263**	
Horas Traslado					1	-.332**		
Días Laborales						1	.393**	
Tiempo Puesto							1	
Sueldo								1

NOTA: F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación.

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)

Análisis de varianza

Finalmente, se realizó un análisis de varianza (ANOVAS) para hacer comparaciones entre los 15 factores con las variables sociodemográficas. Los resultados significativos se ven reflejados en la tabla 5.5 donde se muestra que la variable Edad, tuvo relación con los factores F5 Maldecir y F6 Bromear con una significancia $p \leq .05$. Específicamente el grupo de 24 a 35 años tiende a usar más el F5 Maldecir y en el caso del F6 Bromear las personas de entre 36 y 78 años de edad son las que lo utilizan más.

En cuanto a la variable Sexo, se encontró que tiene relación con los factores F3 Llorar con un nivel de significancia de $p \leq .001$, F5 Maldecir y F9 Reevaluación Positiva de $p \leq .05$ y el F12 Informarse con una significancia de $p \leq .001$, el sexo masculino tiende a utilizar más los factores F3 Llorar, F9 Reevaluación Positiva y el F12 Informarse y el sexo femenino tiende a usar más el F5 Maldecir.

Para la variable Nivel de Estudios, es necesario mencionar que no hubo participante alguno que tuviera estudios de nivel Primaria por lo que no se incluyó en el análisis de varianza, sin embargo, los niveles restantes obtuvieron relación con el F5 Maldecir con una significancia de $p \leq .01$ y el F13 Planificación con un nivel de significancia de $p \leq .05$ y se encontró que las personas con nivel de estudio de Licenciatura tienden a utilizar más el F5 Maldecir y que las personas con escolaridad a nivel Carrera Técnica usan mayoritariamente el F13 Planificar.

Con relación a la variable Área Profesional, los resultados muestran que se relacionó con los factores F3 Llorar y F10 Aceptación de la Responsabilidad, ambos con una significancia de $p \leq .05$ las personas del área de Artes usan más el F3 Llorar y el grupo del área de Biológicas ocupa el F10 Aceptación de la Responsabilidad.

La variable Estado Civil, tuvo relación con el F1 Escapar con un nivel de significancia de $p \leq .01$ utilizado más por el grupo de Casado y con el F6 Bromar con una significancia de $p \leq .01$ y el F14 Confrontación con una significancia de $p \leq .05$ empleados más el grupo de Unión Libre.

En el caso de la variable Dependientes Económicos, se mostró relacionada con el F8 Autocontrol con una significancia de $p \leq .01$ más utilizada por las personas que No tienen dependientes económicos en comparación con las que Si lo tienen.

La variable Tiempo Laborando, se relacionó con el F3 Llorar con un nivel de significancia de $p \leq .01$ utilizada en mayor medida por personas que han trabajado entre 30 años 1 mes y 52 años.

Para la variable Tipo de Empresa, se encontró que tuvo relación con el F13 Planificación con una significancia de $p \leq .01$ en el grupo de personas que trabajan en empresas de Sector Privado.

Con relación a la variable Giro de la Empresa, los resultados mostraron que son significativos los factores F1 Escapar con una significancia de $p \leq .05$ y F5 Maldecir y F13 Planificación con una significancia de $p \leq .01$ donde el grupo de Comercial resalta en los factores F1 Escapar y F5 Maldecir y el grupo de Producción utiliza más el F13 Planificación.

Por su parte, la relación obtenida para la variable Tiempo de Traslado, fue con el F8 Autocontrol con un nivel de significancia de $p \leq .05$ utilizada mayoritariamente por las personas del grupo que tarda entre 1.16 y 1.50 horas en llegar de su casa al trabajo.

La variable Nivel de Puesto, tuvo relación con el F6 Bromear con un nivel de significancia de $p \leq .05$ empleado más las personas pertenecientes al grupo Ejecutivo en comparación con el grupo Operativo y el de Mando Medio.

En el caso de la variable Tiempo en el Puesto, se encontró que los factores F4 Culpa y el F10 Aceptación de la Responsabilidad con un nivel de significancia de $p \leq .05$ y tienden a ser más utilizados por las personas del grupo de 0.08 (6 meses) a 1 año.

La variable Personal a cargo, se relacionó con el F12 Informarse con un nivel de significancia de $p \leq .05$ que es usado más por las personas que No tienen personal a su cargo en comparación con las que Si tienen personal a su cargo.

La variable Sueldo, tuvo relación con el F6 Bromear con una significancia de $p \leq .05$ y se encontró que en el grupo que gana un sueldo de entre \$15001 y \$25000 mensuales lo utiliza más comparación con el resto de los grupos.

En la variable Otro Trabajo, los resultados mostraron que se relaciona con el F11 Búsqueda de Apoyo con una significancia de $p \leq .05$ utilizado con mayor frecuencia por las personas que Sí tienen otro trabajo que por las personas que No tienen otro trabajo.

La variable Fumar, se relacionó con el factores F2 Evitar y F13 Planificación con un nivel de significancia de $p \leq .01$, F5 Maldecir con una significancia de $p \leq .001$ y los factores F8 Autocontrol y F12 Informarse con una significancia de $p \leq .05$. El grupo de personas que Si fuman utilizan más los factores F8 Autocontrol, F12 Informarse y F13 Planificación y las personas que No fuman usan más los factores F1 Escapar, F2 Evitar y F5 Maldecir.

Por último, la variable Consumo de Alcohol, se relacionó con los factores F5 Maldecir y F8 Autocontrol con un significancia de $p \leq .01$, y los factores F12 Informarse y F15 Resignación con un nivel de significancia de $p \leq .05$, en donde las personas del grupo que Si consumen alcohol tienden a usar más los factores F8 Autocontrol y F12 Informarse y las personas que pertenecen al grupo que No

consume alcohol usan mayoritariamente los factores F5 Maldecir y F15 Resignación.

Cabe mencionar que las variables Hijos, Trabajo Actual, Jornada Laboral y Días Laborales no se reportaron debido a que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 5.5

Resultados del Análisis de Varianza entre los 15 factores (F1-F15) con las variables sociodemográficas incluidas en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario "B".

VARIABLES	GRUPOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15
Edad	18-23 Años					2.84	2.31									
	24-35					3.13*	2.58									
	36-78					3.00	2.63*									
Sexo	Femenino			2.47		3.11*				1.79			1.87			
	Masculino			2.98 ***		2.92				1.93*			2.13***			
Escolaridad	Secundaria					2.74								2.52		
	Bachillerato					2.99								2.53		
	Carrera Técnica					2.77								2.56*		
	Licenciatura					3.17**								2.30		
	Posgrado					2.81								1.91		
Área Profesional	Económico.										1.46					
	Administrativas.			2.79												
	Ciencias Sociales			2.7							1.82					
	Ingenierías			2.8							1.64					
	Medicina			2.86							2.04					
	Artes			3.05*							1.87					
Biológicas			1.85							2.18*						
Estado Civil	Soltero	3.19					2.4								2.43	
	Casado	3.21**					2.62								2.52	
	Unión Libre	2.6					3.00**								2.91*	
	Divorciado	2.97					2.46								2.70	

NOTA: F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6 Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación.

* ≤ .05

** .01

*** .001

Tabla 5.5

Resultados del Análisis de Varianza entre los 15 factores (F1-F15) con las variables sociodemográficas incluidas en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario "B".

VARIABLES	GRUPOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15
Tiempo Laborando	0.50 -15 años			2.69												
	15.08 - 30 años			2.71												
	30.08 - 52 años			3.40**												
Dependientes Económicos	Si								2.39							
	No								2.62**							
Tipo de Empresa	Sector Público													2.19		
	Sector Privado													2.47**		
Giro de la Empresa	Servicios	3.13				3.05								2.32		
	Producción	2.88				2.57								2.80**		
	Comercial	3.35*				3.11**								2.35		
Tiempo de Traslado	0.03 -1 hr.								2.51*							
	1.16 -1.50 hrs.								2.50							
	2.00 - 2.50 hrs.								2.11							
Puesto	Operativo						2.47									
	Mando Medio						2.46									
	Ejecutivo						2.81*									
Tiempo en el Puesto	0.08 – 1 año				2.70*						1.93*					
	1.08 -15 años				2.59						1.62					
	15.08 – 32 años				2.16						1.56					

NOTA: F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6 Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación.

* ≤ .05

** .01

*** .001

Tabla 5.5

Resultados del Análisis de Varianza entre los 15 factores (F1-F15) con las variables sociodemográficas incluidas en la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos. Cuestionario "B".

VARIABLES	GRUPOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15
Personal a Cargo	Si												1.92			
	No												2.07*			
Sueldo	\$800-\$6000						2.42									
	6001-15000						2.56									
	15001-25000						2.93*									
	25001-65000						2.67									
Otro Trabajo	Si											2.15*				
	No											1.93				
Fumar	Si		2.45			2.73			2.64*				2.13*	2.64**		
	No		2.68**			3.12***			2.43				1.96	2.27		
Consumo de Alcohol	Si					2.88			2.59**				2.08*			2.87
	No					3.13**			2.40				1.94			3.00*

NOTA: F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación, F15 Resignación.

*≤ .05

** .01

*** .001

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El trabajo, es una actividad esencialmente humana que ocupa un lugar muy importante en la vida de las personas y es que desde sus orígenes hasta la actualidad, el trabajo ha permitido satisfacer sus necesidades y ha logrado el progreso y la subsistencia de la humanidad (Gutiérrez y Ángeles, 2012). Al realizar esta actividad, la persona aporta energía, habilidades, conocimientos y otros recursos y a cambio obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social (Peiró, 1986, en Peiró, 1999). Sin embargo, ciertos aspectos del trabajo también pueden ser causantes de daños inmensos a la salud tanto física, como psicológica y social de las personas (Moreno, 2011).

Un ejemplo de esto es el estrés, que puede aparecer resumidamente por la presencia de estresores extraorganizacionales (factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo) y estresores intraorganizacionales (luz, ruido, sobrecarga de trabajo, conflictos de rol, clima organizacional, tecnología, etc.) (De Pablo, 2007) y si su aparición es prolongada y consistente se pueden presentar consecuencias en la persona de tipo emocional, cognitivo, conductual y fisiológicas (Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa, 2013).

Sin embargo, estas consecuencias también pueden ser controladas y/o disminuidas si el estrés es afrontado mediante los llamados estilos de afrontamiento, que se definen como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se encuentran en constante cambio y permiten manejar las demandas externas y/o internas que las personas evalúan como excedentes o desbordantes (Lazarus y Folkman, 1991).

Por tanto, los propósitos principales de esta investigación fueron identificar los estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores en las situaciones de estrés en su contexto laboral e identificar si existen diferencias significativas en los estilos

de afrontamiento al estrés utilizados por los empleados de nivel operativo, mando medio y nivel ejecutivo, así como también si existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento entre cada una de las variables sociodemográficas: Edad, Sexo, Nivel de Estudios, Área Profesional, Estado Civil, Hijos, Dependientes Económicos, Trabajo Actual, Tiempo Laborando, Tipo de Empresa, Giro de la Empresa, Jornada Laboral, Tiempo de Traslado, Días Laborales, Tiempo en el Puesto, Personal a Cargo, Sueldo, Otro Trabajo, Fumar y Consumo de Alcohol.

Los estilos de afrontamiento evaluados en esta investigación fueron F1 Escapar, F2 Evitar, F3 Llorar, F4 Culpa, F5 Maldecir, F6, Bromear, F7 Ilusionarse, F8 Autocontrol, F9 Reevaluación Positiva, F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F12 Informarse, F13 Planificación, F14 Confrontación y F15 Resignación, algunos de estos estilos coinciden principalmente con los estilos de afrontamiento propuestos por Lazarus y Folkman (1986) que utilizaron en su Cuestionario de Estilos de Afrontamiento "WOC" (Lazarus y Folkman, 1988):

- 1) Confrontación. Acciones directas dirigidas a la acción.
- 2) Distanciamiento. Esfuerzos para separarse de la situación: olvidar comportarse como si nada hubiese ocurrido, etc.
- 3) Autocontrol. Esfuerzos por regular los propios sentimientos y acciones: guardar los problemas para uno mismo, etc.
- 4) Búsqueda de apoyo social. Acciones para buscar consejo, información o simpatía y comprensión de otras personas: exponer el problema a un amigo, o pedir consejos a algún familiar.
- 5) Aceptación De la responsabilidad. Reconocimiento de la responsabilidad personal sobre el problema: disculparse, criticarse a uno mismo, etc.

- 6) Huida-avoidance. Esfuerzos para escapar o evitar de uno u otro modo una situación problemática: beber, fumar, usar drogas, etc.
- 7) Planificación. Esfuerzos para alterar la situación que implican una aproximación analítica a ésta: establecer un plan de acción y seguirlo, etc.
- 8) Reevaluación positiva. Esfuerzos para crear un significado centrándose en el desarrollo personal: “la experiencia enseña”, y “hay gente buena”, etc.

Así mismo, para la evaluación de los estilos de afrontamiento y alcanzar los objetivos planteados, se aplicó a 105 trabajadores, el cuestionario “B” derivado de la primera versión de la Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos, de los compañeros de la Facultad de Psicología, Cerda y Guevara (2014); Ángeles y Pozos (2014) y Álvarez y Salmerón (2015). Tal cuestionario evalúa los 15 estilos de afrontamiento y se encuentran concentrados en tres grupos, de los cuales dos de ellos (**alivio emocional y centrado en la resolución del problema**) coinciden con la clasificación que Lazarus y Folkman (1991) realizaron: 1) Dirigidos al problema y 2) Dirigido a la emoción; los primeros se presentan cuando la persona evalúa la situación estresante como no modificable, por tanto lo que hace es cambiar su valoración emocional, suprimiendo los efectos negativos de la situación. En los segundos, el trabajador evalúa las condiciones como susceptibles de cambio por lo que desarrolla e implementa una estrategia de lucha para cambiarla.

El tercer grupo del cuestionario es el denominado **Resignación** (Álvarez y Salmerón, 2015) que son las conductas y emociones emitidas que hacen que el sujeto se sienta vencido y no intente revertir la situación ni el impacto emocional que trae consigo la problemática, por tanto, implica el no resolver la problemática ni el impacto emocional.

Una vez aplicado el cuestionario se realizó un Análisis de Confiabilidad de los 15 Estilos de Afrontamiento donde se pudo observar que el F5 Maldecir y el F3 Llorar presentaron la puntuación más alta seguidos del F10 Aceptación de la Responsabilidad, F11 Búsqueda de Apoyo, F4 Culpa y F9 Reevaluación Positiva que alcanzan el valor mínimo de confiabilidad; los factores F6 Bromear, F12 Informarse, F1 Escapar, F15 Resignación y F2 Evitar presentaron puntajes por debajo del puntaje mínimo pero también mostraron posibilidad de mejoría; por último, los factores F13 Planificación, F8 Autocontrol, F7 Ilusionarse y F14 Confrontación, se mostraron con puntajes significativamente bajos. Ante estos resultados se recomienda seguir trabajando con los estilos que obtuvieron puntajes aceptables para confirmar su confiabilidad y se recomienda prestar especial atención a los estilos con puntajes considerablemente bajos en futuras investigaciones.

Por su parte, los resultados de los Análisis de Correlación de Pearson, mostraron que existen correlaciones estadísticamente significativas entre los 15 factores así como entre los estilos de afrontamiento y las variables sociodemográficas numéricas, resultados que concuerdan con los obtenidos por Álvarez y Salmerón (2015) y que dan pauta para posteriores investigaciones.

Posteriormente se llevaron a cabo Análisis de Varianza (ANOVAS) donde se pudo observar que los estilos de afrontamiento que más presentaron diferencias significativas entre los grupos fueron los factores F5 Maldecir, el F6 Bromear, que forman parte del grupo de los estilos de afrontamiento de alivio emocional y los factores F8 Autocontrol, F12 Informarse y el F13 Planificación, que pertenecen al grupo de los estilos de afrontamiento centrados en la resolución del problema. Por su parte, los estilos de afrontamiento que menos mostraron diferencias entre los grupos de variables demográficas fueron el F2 Evitar, F4 Culpa, F7 Ilusionarse, F9 Reevaluación Positiva, F11 Búsqueda de Apoyo, F14 Confrontación y F15 Resignación.

En cuanto a los resultados de las variables sociodemográficas, se puede observar que las variables que mostraron diferencias significativas en el uso de estilos de afrontamiento fueron: Edad, Sexo, Nivel de Estudios, Área Profesional, Estado Civil, Dependientes Económicos, Tiempo Laborando, Tipo de Empresa, Giro de la Empresa, Tiempo de Traslado, Nivel de Puesto, Tiempo en el Puesto, Personal a Cargo, Sueldo, Otro Trabajo, Fumar y Consumo de Alcohol.

En este sentido, se encontraron similitudes con los resultados del trabajo realizado por Berra et al. (2014) donde se muestran diferencias entre los grupos de género: las mujeres mostraron utilizar en mayor medida estrategias de afrontamiento centradas en la emoción mientras que los hombres emplearon más estrategias centradas en la acción.

En cuanto al análisis de varianza de los niveles organizacionales (Nivel Operativo, Mando Medio y Nivel Ejecutivo) y los estilos de afrontamiento, se esperaría que de acuerdo con la clasificación de Newstrom (2011) que sugiere que las causas de estrés en los trabajadores difieren según el Nivel organizacional, las maneras de afrontarlo también fueran diferentes entre los grupos. Empero, no se presentaron diferencias estadísticamente significativas en el uso de estilos de afrontamiento, con excepción del F6 Bromear que según los resultados fue empleado más por los trabajadores de Nivel Ejecutivo en comparación con trabajadores de Nivel Operativo y Mando Medio.

Como puede observarse, trabajar con estilos de afrontamiento no resulta una tarea fácil, sin embargo, es de gran importancia para el trabajador ya que éstos permiten afrontar las demandas sociales y del entorno, crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas, mantener un estado de equilibrio psicológico para poder dirigir la energía y los recursos de las demandas externas (Mechanic, 1974 en Otero, 2011). Además, permite la búsqueda de información y solución de problemas, la regulación afectiva y descarga emocional (Moos y Billing, 1982 en Otero, 2011) y por último ayudan a manejar, manipular

y/o alterar los problemas generadores de estrés así como también permiten conservar la esperanza y el optimismo (Lazarus y Folkman, 1991).

Finalmente, al dar cuenta que los resultados obtenidos en esta investigación, que muestran correlaciones y diferencias significativas, son una pauta para investigar de manera individual y con mayor profundidad la manera en que los estilos de afrontamiento son utilizados por los trabajadores, así como las diferencias en cuanto a su uso entre grupos de variables sociodemográficas; con esto se espera que al obtener la información confiable, favorezca la implementación e instrumentación de acciones que permitan prevenir y disminuir los niveles de estrés, también que al tener información acerca de los estilos de afrontamiento más utilizados, los altos ejecutivos encargados de personal, tomen decisiones para recurrir a estrategias adecuadas en la manera de dirigir a sus trabajadores, orientar la forma de manejo y afrontamiento y con ello fomentar la salud y la productividad en el trabajo y además se puedan redefinir las capacidades y/o habilidades que los empleados deben tener en cuanto a estilos de afrontamiento se refiere.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

Ante los resultados obtenidos en esta investigación, se considera que una de las limitantes fue que en los cuestionarios existió un número considerado de preguntas sin contestar, lo que sugieren datos perdidos en la investigación. Se recomienda para futuras investigaciones hacer énfasis a los participantes el hecho de que los cuestionarios son totalmente anónimos y que ninguna pregunta es obligatoria de responder pero que sí es importante tratar de contestar sinceramente todas las preguntas del cuestionario.

Otra de las limitantes fue que el número de personas no era equivalente para los tres grupos en la variable Puesto, ya que el Nivel Operativo se formó con 62 personas lo equivalente al 59% de la población total, al Nivel Mando Medio pertenecían 26 personas con un 24.8%, y sólo un 16.2% es decir 17 personas correspondían al Nivel Ejecutivo; esto podría representar un problema al tratar de comparar e interpretar los resultados obtenidos. Por tales motivos, se exhorta que para posteriores investigaciones se trabaje con grupos más grandes y homogéneos para obtener resultados más certeros.

En cuanto a los resultados del análisis de confiabilidad se invita a seguir trabajando con los estilos de puntajes aceptables para confirmar su confiabilidad prestando especial atención a los estilos con puntajes bajos, para poder obtener un cuestionario con mayor confiabilidad.

Finalmente, con los resultados obtenidos se puede observar que existen correlaciones significativas entre estilos de afrontamiento y variables demográficas y también diferencias significativas entre grupos específicos de trabajadores y los estilos de afrontamiento que utilizan. Por tanto, se sugiere realizar trabajos donde se analicen las variables de manera individual y con grupos homogéneos en cuanto al número de personas para poder obtener más y mejores resultados.

REFERENCIAS

Agulló, E. (1997). *Juventud, trabajo e identidad*. Madrid: universidad de Oviedo.

Extraído

de:https://books.google.com.mx/books?id=Tg2sK6zLu6IC&pg=PA232&lpg=PA232&dq=Ruiz+Quintanilla+1991&source=bl&ots=e1c1kU7oCN&sig=CaDpz3LeSjDS1eFUPUOc2fPwh9U&hl=es-419&sa=X&ei=VfYBVYr_DlugyQSWroKQCQ&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Ruiz%20Quintanilla%201991&f=false.

Ángeles, A. y Pozos, K. (2014). *Estudio, construcción, conceptualización y desarrollo de un instrumento para medir estrategias y estilos de afrontamiento en trabajadores mexicanos*. Tesis no publicada, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Alderete A. y Ascencio, H. (2015). Burnout y afrontamiento en los profesionales de salud en una unidad de cuidados paliativos oncológicos. *Psicología y Salud*. 25 (1). Pp. 73-81. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/1340>

Alonso, R. (2014). *El síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en el personal de otorgamiento de préstamos de una entidad de la administración pública del Distrito Federal*. Tesis no publicada, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Álvarez, F. y Faizal (2012). *Salud ocupacional. Guía práctica*. Bogotá: Ediciones de la U.

Álvarez, L. y Salmerón, G. (2015). *Piloteo de una escala de estilos de afrontamiento al estrés y su relación con variables sociodemográficas en una muestra de trabajadores*. Tesis no publicada, Facultad de Psicología, UNAM, México.

- Arias, F., Bilbao, F., Juárez, A., Gonzáles, A., Hernández, L. y Benítez, O. (2006). *Un estudio de agotamiento profesional (burnout) en el personal de salud en el Estado de Morelos*. Ponencia presentada en el Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Cuernavaca, Morelos.
- Bencomo, T. (2008). El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. No. 7. pp. 27-57. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoSocial/7/art/art2.pdf>
- Bensabat, S. (1994). *Stress grandes especialistas d responden*. Bilbao: Ediciones Mensajero
- Berra, R., Muñoz, M., Vega, V., Silva, R., Gómez, E. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*. 16(1). pp. 37-57. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/802/80230114003.pdf>
- Buendía J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. Madrid: Biblioteca S. L.
- Buendía, J. y Ramos (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Castaño, E. y León del B. (2010). Estrategias de afrontamiento al estrés y Estilos de Conducta Interpersonal. *International Journal of psychology and Psychological therapy*. 10 (2).245-257. Recuperado el 16 de marzo de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56017095004>
- Cedillo, L. (2005). Estudio de los factores sicosociales entre trabajadores de la Industria Maquiladora de Exposición en Sonora México. En Juárez, A. y Ramírez (Ed.), J. *Estrés psicosocial en el lugar de trabajo*. (pp. 81-17). UNAM, Facultad de Estudio Superiores Iztacala/Center For social Epidermiology (USA).

- Cerda, O. y Guevara, C. (2014). *Afrontamiento: propuesta de un instrumento psicométrico, un estudio exploratorio realizado con el método del escalamiento multidimensional*. Tesis no publicada, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa (Tercer Cuatrimestre 2013). Estrés Laboral. *Boletín del Gabinete Técnico de Prevención y Seguridad Industrial de PYMES*. 6, 11-12.
- Delgadillo, G. (2011). Factores psicosociales. Una crítica a su definición. En Juárez y Camacho (Ed.), *reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 77-94). México: ediciones mínimas.
- De Pablo, H. (2007). *Estrés y hostigamiento laboral*. Andalucía: Alcalá.
- Dewe, O'Driscoll, M. Cooper, C. (2010). *Coping with Work Stress: A Review and Critique*. EUA: Wiley-Blackwell.
- Fernández, M. (1973). *Psicología del Trabajo*. Madrid: INDEX
- Folkman, S. y Lazarus, R. (1988). *Ways of Coping Questionnaire: Test booklet and scoring keys*. Redwood City, CA: Consulting Psychologists Press.
- Gallardo J. (2011). Juventud, trabajo, desempleo e identidad: un enfoque psicosocial. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social* 11(3) 165-182. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53721277011>
- Gil, F. (2006). *Enfrentamiento a los problemas y locus de control en adolescentes de la ciudad de México*. Tesis no publicada, Facultad de Psicología, UNAM, México. Recuperada de: <http://132.248.9.195/pd2006/0603563/Index.html>

- Gonzales, F. (1998). El estrés y sus vías de desarrollo en la institución laboral. Alternativas para su prevención e intervención. En Buendía (ed.) *Estrés laboral y salud* (pp. 51-59). Madrid: Biblioteca S. L.
- Gómez, P. (2011). Acercamientos conceptuales sobre la salud mental, distrés, procesos psicosociales y enajenación. En Juárez y Camacho (Ed.), *reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 27-60). México: ediciones mínimas.
- Gutiérrez, M. y Ángeles M. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Hernández, P. (2010). *Guía de gestión de estrés laboral. Protocolos de detección, actualización y reducción*. España: Aranzadi.
- Hernández, S, Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INEGI, (2015). Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo. Cifras durante el cuarto trimestre de 2014. *Boletín de prensa, núm. 63/15*.
- Juárez, A., Camacho, A. (2011). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. México: Juan Pablos Editor.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Lara, S., Pando, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia & Trabajo*. 16 (49) pp. 43-48 recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art08.pdf>
- Lastra, J. (2000). El trabajo en la historia. *Anuario mexicano de la historia del derecho*. No. 11-12. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/hisder/cont/11/cnt/cnt7.pdf>

- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. (1999). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Editorial Planeta: Roca.
- Mercado, P. (2006). *Estrés y desgaste profesional (burnout) en el personal de enfermería de un hospital materno infantil de atención a la población abierta*. Ponencia presentada en el Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Cuernavaca, Morelos.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*. (57), 4-19. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- MOW International Research Team (1987). *The meaning of working*. Academic Press.
- Neff, W. (1972). *El trabajo, El hombre y la Sociedad*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Newstrom, J. (2011), *comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Notimex, (2013). México, país con mayor estrés laboral. Recuperado el 15 de marzo del 2015 de <http://www.eluniversal.com.mx/ciencia/2013/mexico-pais-mas-estres-laboral-78744.html>.

- O' Brien, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En Buendía (ed.). *Estrés laboral y salud*. (pp. 61-77). Madrid: Biblioteca S. L.
- Omar, A. (1995). *Stress y coping: las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológicos y psicológicos*. Argentina: Lumen.
- Otero, L. (2011). *Estrés Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Díaz de Santos: Madrid.
- Palacios, N., Morán, A. y Paz, R. (2014). Validación del inventario de Wolfgang en médicos mexicanos. Medición de estrés laboral en México. *Revista mexicana de salud en el trabajo*. 6 (16), pp. 62-64 recuperado de: <http://fenastac.org.mx/wp-content/uploads/2015/02/REMESAT-EDICI%C3%93N-16.pdf>
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Torres, T. y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios. *Revista Psiquiatría Fac. Med. Barna*, 33 (1), 42-47. Retomado de: <http://www.redproteger.com.ar/biblioteca/55.pdf>.
- Parkes, K. (2001). Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones. En Buendía y Ramos (Ed.), *Empleo, estrés y salud* (pp.109-123). Madrid: Pirámide
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide
- Peiró J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. España: Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J., Prieto, F., Bravo, M., Ripoll, P., Rodríguez, L., Hontangas, P. y Salanova, M. (1993). *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. Valencia: monografías de la UIPOT.

- Piemontesi, S., Heredia, D. (2009). Afrontamiento ante exámenes: Desarrollos de los principales modelos teóricos para su definición y medición. *Anales de psicología*, 25 (1), pp. 112-111. Recuperado de <http://revistas.um.es/index.php/analesps/article/view/71551/69041>
- Pilar, M. (2015). Estima la OIT estrés laboral en 40% de los trabajadores mexicanos. Recuperado el 15 de marzo del 2015 de: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/02/05/estima-oit-estres-laboral-40-trabajadores-mexicanos>.
- Ramírez, J. (2008). Una mirada antropológica sobre el Estudio del Estrés Laboral desde diferentes áreas temáticas y áreas analíticas. En Uribe, P. (ed.), *Psicología de la salud ocupacional en México*. (pp. 326- 353). México, Facultad de Psicología UNAM.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3), 127-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>.
- Ruiz, S. (1987). *Salud ocupacional y productividad México*: Limusa.
- Sauter, S. Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. pp. 34.1-43.87.
- Scarone, M. (2004). *Trabajo y tensión psicológica. Factores psicosociales de riesgo para la salud de las trabajadoras del servicio telefónico. Estudio de la interacción cliente-trabajadora*. Tesis no publicada. Colegio de Sonora
- Selva, M. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- Tovalín y Rodríguez (2011). Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En Juárez y Camacho (Ed.), *reflexiones*

teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo (pp. 95-112). México: ediciones mínimas.

Universia, (2010). En México, no hay leyes que propicien la disminución del estrés. Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/en-portada/noticia/2010/12/31/775734/mexico-hay-leyes-propicien-disminucion-estres.html>.

Uribe, P., Ángeles, R., Pozos, L., Cerda, O., Guevara, C. y García, S (en prensa). La configuración del afrontamiento1: escalamiento multidimensional de estilos en el trabajo como antecedente de una escala de medición, *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional de Medellín*.

Uribe, P. (2006). *La escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): estudio exploratorio de un instrumento de burnout para mexicanos*. Ponencia presentada en el Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Cuernavaca, Morelos.

Uribe, P. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México, Facultad de Psicología UNAM.

Uribe, P. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo: mobbing*. México: Manual Moderno

Zavala, L., Rivas, R., Andrade, P. y Reidl, L. (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. *Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80212387009>

ANEXOS

ANEXO 1

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos

Cuestionario "B"

Instrucciones:

A continuación encontrarás una serie de enunciados a los cuales debes responder considerando tu forma de pensar, sentir y actuar ante determinadas situaciones de estrés en tu trabajo. Te pedimos contestar de la manera más honesta y sincera posible, ya que no existen respuestas buenas o malas.

Para contestar, utiliza las **HOJAS DE RESPUESTA** anexas, marcando con una "X" la opción con la que mejor te identifiques.

Los enunciados que se te presentan, tienen cuatro opciones de respuesta y van en una escala de **1. Siempre (S), 2. Casi Siempre (CS), 3. Casi Nunca (CN) y 4. Nunca (N)**, debes elegir sólo una opción de las cuatro.

Ejemplo de cómo responder:

21.- Me gusta hacer cosas nuevas.

Opciones de Hojas de Respuesta.

1. Siempre = (S)	2. Casi Siempre = (CS)	3. Casi Nunca = (CN)	4. Nunca = (N)
------------------	------------------------	----------------------	----------------

	S	CS	CN	N
21.-	X			
22.-				
23.-				

En este ejemplo se entiende que la respuesta fue la número 1, lo que corresponde a **Siempre** me gusta hacer cosas nuevas.

Ten la seguridad de que trataremos tus respuestas de forma anónima y con absoluta confidencialidad, sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

POR FAVOR, NO ESCRIBAS EN ESTE CUADERNILLO, ÚNICAMENTE ESCRIBE EN LAS HOJAS DE RESPUESTA.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!



ANEXO 1

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos Cuestionario “B”

- | |
|---|
| 1. Me disgustan las personas que hacen chistes de todo. |
| 2. Hablar con groserías me facilita la comunicación. |
| 3. Me es difícil llorar. |
| 4. Me considero serio, no bromeo con mis superiores. |
| 5. El que diga que no dice groserías es un mentiroso. |
| 6. Mis familiares y amigos me consideran bueno “para zafarme de problemas difíciles”. |
| 7. Es difícil que yo diga una grosería. |
| 8. En mi trabajo todos hablamos con groserías. |
| 9. Todos los problemas tienen un lado amable. |
| 10. Me gusta guiarme por lo que siento cuando se trata de solucionar un problema. |
-
- | |
|--|
| 11. Me gusta seguir cronogramas. |
| 12. Hablar con maldiciones y groserías me permite imponerme. |
| 13. Los problemas no son un chiste, por eso no hay que burlarse de ellos. |
| 14. Cuando los problemas se salen de mi control, es más sano escapar de ellos. |
| 15. Los que mostramos nuestros sentimientos para resolver problemas somos más honestos. |
| 16. Me disgusta la gente que se hace “la chistosita” en el trabajo. |
| 17. Si hay algún problema en la oficina trato de llegar lo más pronto posible para afrontarlo. |
| 18. Suelo guiarme por mis corazonadas. |
| 19. Cuando se presenta un conflicto, prefiero no involucrarme con él. |
| 20. Me siento responsable si mi jefe se enoja. |
-
- | |
|---|
| 21. Los problemas del trabajo tengo que platicarlos con mi familia. |
| 22. Me gusta decir groserías. |
| 23. Ante lo inesperado, me va mal. |
| 24. Hay sentimientos que sólo puedo expresar con groserías. |
| 25. Si hay problemas en la oficina me responsabilizo de su solución. |
| 26. He llegado a aceptar empleos aunque sepa que no cumplen mis expectativas. |
| 27. Me gusta ser metódico cuando resuelvo problemas. |
| 28. Para evitar problemas me hago el desentendido. |
| 29. Me gusta “cotorrear” y romper el hielo con la gente seria. |
| 30. He llegado a mentir con tal de evitar los problemas. |
-
- | |
|--|
| 31. Cuando tengo un problema con un compañero de trabajo prefiero esperar a que se le pase el enojo. |
| 32. Me he distinguido en la vida por saber librarme de problemas. |
| 33. Cuando he perdido objetos, oportunidades o personas trato de hacerme una idea de resignación para no sufrir. |

34. Cuando tengo un problema lloro en privado.
35. Contar mis problemas a los demás me avergüenza.
36. Me da buenos resultados responder con emociones ante una situación inesperada.
37. Evito contar mis problemas a los demás porque no quiero que sientan lastima por mí.
38. Mi carga de trabajo es tan grande que me cuesta realizarla a tiempo.
39. Me ha ido bien cuando he culpado a otros de mis errores.
40. Cuando tengo un problema busco que me ayuden.

41. Cuando alguien me hace enojar prefiero alejarme de ahí.
42. Si estoy teniendo un mal día siento que no es bueno contenerme las lágrimas.
43. Buscar información sobre algo se me facilita.
44. Mi familia dice que soy preocupón.
45. me molesta la gente que cuestiona todo.
46. Es inevitable que hable sin groserías.
47. Si me regañan en la oficina o en el trabajo lo acepto porque soy responsable.
48. Cuando algo está bien documentado no vale la pena perder el tiempo en buscar más información.
49. Me disgusta que la gente maldiga porque no lo acostumbro.
50. Mis compañeros de trabajo me ven como pesimista, pero en realidad soy realista.

51. Ante la posibilidad del rechazo de mis ideas prefiero mejor aceptar las de los demás.
52. Trato de no esforzarme en el trabajo porque sé que no se me tomará en cuenta.
53. Si alguien me ayuda me siento incompetente.
54. Mis problemas son demasiado específicos como para encontrarlos en un libro o revista.
55. Mis problemas se los dejo a Dios.
56. Ante un problema me gusta buscarle el lado positivo.
57. Yo sé lo que hago no me gusta pedir segundas opiniones.
58. Creo que es malo buscar consuelo con mi familia cuando tengo un problema en el trabajo.
59. Cuando no sé qué hacer pido opinión a mis compañeros de trabajo.
60. Cuando se presenta un problema es mejor actuar que planear soluciones.

61. Frente a un evento provocador evado el conflicto.
62. Cuando mi jefe me llama la atención sé que es por mi bien.
63. Estoy de acuerdo con la frase que dice: "Al mal tiempo buena cara".
64. Me distraigo fácilmente cuando estoy estresado.
65. Es imposible llegar a tiempo por las mañanas por culpa del tráfico.
66. En esta vida todo se obtiene superando obstáculos.
67. Buscar información sobre algo se me dificulta.
68. Soy más visual que lector.
69. Pienso que todo pasa por algo.
70. He aprendido que en el trabajo mi jefe tiene la razón.

71. Si mis opiniones no son tomadas en cuenta busco nuevas estrategias.
72. Cuando mi jefe me pone más trabajo es porque puedo con eso y más.
73. Creo que los problemas se solucionan por si solos.
74. Ver la realidad me permite no hacerme ilusiones.
75. Cuando me entregan un folleto me molesta porque es basura.
76. Soy bueno para simplificar información, no para buscarla.
77. Los problemas no los soluciono sólo pensando positivamente.
78. Evito llorar porque eso es de débiles.
79. Me duermo preocupado por el trabajo.
80. Abandonar ante un problema es de cobardes.

81. Generalmente cuando tengo que enfrentar mis problemas lloro.
82. Si pudiera elegir una profesión la preferiría práctica sin tener que buscar información.
83. Cuando tengo un problema muy fuerte, tiendo a desahogarme llorando.
84. Si tengo ganas de llorar, no me reprimo y lo hago.
85. Cuando veo que los problemas se ponen graves lo mejor es escapar de ellos.
86. Me llevo trabajo a casa porque me siento mal de tener trabajo pendiente.
87. Es mejor una excusa que un regaño.
88. Pienso constantemente lo que he hecho mal últimamente.
89. Me cuesta trabajo contener las groserías en lo que digo.
90. Me disgustan las conversaciones con albures.

91. Cuando tengo diferencias con mis compañeros me gusta obsesionarme con el problema.
92. Yo creo que la resignación frente los problemas es de perdedores.
93. Evito esforzarme demás, si creo que algún problema no vale la pena.
94. Buscar respuestas a mis problemas en los libros es inservible.
95. La gente dice que soy grosero.
96. Evitar problemas favorece mi salud mental.
97. Cuando tengo problemas con mi pareja, lo que hago es irme enojado (a).
98. Si en el trabajo alguien me hace disgustar suelo llorar de coraje.
99. El decir malas palabras cuando algún problema me acosa, es una forma de desahogarme.
100. Me gusta llorar para desahogarme cuando tengo problemas.

101. Me considero tranquilo pero si alguien me provoca no respondo.
102. Evito llorar cuando me siento estresado.
103. Si en mi trabajo algo no me gusta no me resigno fácilmente.
104. Compartir mis problemas me causa confusión.
105. Me gusta tomar en serio las cosas y evitar las burlas.
106. Las groserías se me salen solas.

107. Soy muy bueno buscando información en internet.
108. Cuando se tiene un buen trabajo dan ganas de quedarse ahí toda la vida.
109. Cuando mi jefe pide una solución le entrego dos.
110. La opinión de terceros es buena.
111. He obtenido beneficios por no cuestionar órdenes.
112. He aprendido que un problema es mejor ignorarlo que caer en él.
113. Me aflige cometer errores en mi trabajo.

114. Edad.
115. Sexo.
116. Nivel máximo de estudios.
117. ¿Qué estudió?
118. Estado civil.
119. ¿Cuántos hijos tienes?
120. ¿Tienes dependientes económicos?
121. ¿Trabajas?
122. ¿Cuánto tiempo tienes trabajando?
123. ¿Tipo de empresa en la que trabajas?
124. ¿Cuál es el giro de la empresa en la que trabajas?
125. ¿Cuántas horas trabajas al día?
126. ¿Cuánto tiempo tardas en trasladarte de tu casa al trabajo?
127. ¿Cuántos días a la semana trabajas?

128. ¿Puesto que ocupas?
129. ¿Cuánto tiempo llevas en tu puesto actual?
130. ¿Tienes personal a tu cargo?
131. ¿Cuánto ganas mensualmente?
132. ¿Cuentas con algún otro trabajo?
133. ¿Fumas?
134. ¿Consumes alcohol?

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 1

Hojas de Respuestas

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos

Cuestionario "B"

1. Siempre = (S)	2. Casi Siempre = (CS)	3. Casi Nunca = (CN)	4. Nunca= (N)
------------------	------------------------	----------------------	---------------

	S	CS	CN	N
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
5.-				
6.-				
7.-				
8.-				
9.-				
10.-				

	S	CS	CN	N
11.-				
12.-				
13.-				
14.-				
15.-				
16.-				
17.-				
18.-				
19.-				
20.-				

	S	CS	CN	N
21.-				
22.-				
23.-				
24.-				
25.-				
26.-				
27.-				
28.-				
29.-				
30.-				

	S	CS	CN	N
31.-				
32.-				
33.-				
34.-				
35.-				
36.-				
37.-				
38.-				
39.-				
40.-				

	S	CS	CN	N
41.-				
42.-				
43.-				
44.-				
45.-				
46.-				
47.-				
48.-				
49.-				
50.-				

	S	CS	CN	N
51.-				
52.-				
53.-				
54.-				
55.-				
56.-				
57.-				
58.-				
59.-				
60.-				

Hojas de Respuestas

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos

Cuestionario "B"

1. Siempre = (S)	2. Casi Siempre = (CS)	3. Casi Nunca = (CN)	4. Nunca= (N)
------------------	------------------------	----------------------	---------------

	S	CS	CN	N
61.-				
62.-				
63.-				
64.-				
65.-				
66.-				
67.-				
68.-				
69.-				
70.-				

	S	CS	CN	N
71.-				
72.-				
73.-				
74.-				
75.-				
76.-				
77.-				
78.-				
79.-				
80.-				

	S	CS	CN	N
81.-				
82.-				
83.-				
84.-				
85.-				
86.-				
87.-				
88.-				
89.-				
90.-				

	S	CS	CN	N
91.-				
92.-				
93.-				
94.-				
95.-				
96.-				
97.-				
98.-				
99.-				
100.-				

	S	CS	CN	N
101.-				
102.-				
103.-				
104.-				
105.-				
106.-				
107.-				
108.-				
109.-				
110.-				

	S	CS	CN	N
111.-				
112.-				
113.-				

Hojas de Respuestas

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos

Cuestionario "B"

114.- _____ Años.

115.- 1 Femenino 2 Masculino

116.- 1 Primaria, 2 Secundaria, 3 Bachillerato,
 4 Carrera Técnica, 5 Licenciatura, 6 Posgrado.

117.- 1 Económico Administrativas, 2 Ciencias Sociales,
 3 Ingenierías, 4 Medicina, 5 Artes, 6 Biológicas.

118.- 1 Soltero (a) 2 Casado (a), 3 Unión Libre,
 4 Divorciado (a), 5 Viudo (a)

119.- _____ Hijos

120.- 1 Sí 2 No

121.- 1 Sí 2 No

122.- _____ Años. _____ Meses.

123.- 1 Sector Público 2 Sector Privado

124.- 1 Servicios 2 Producción 3 Comercial

Hojas de Respuestas

Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés para Trabajadores Mexicanos

Cuestionario "B"

125.- _____ horas al día.

126.- _____ tiempo de traslado.

127.- _____ días a la semana.

128.- Operativo Mando Medio Ejecutivo

129.- _____ Años. _____ Meses.

130.- Sí No

131.- \$ _____ pesos.

132.- Sí No

133.- Sí No

134.- Sí No

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 2
CUADRO DE FACTORES Y REACTIVOS
Estilos de Afrontamiento
Cuestionario “B”

GRUPO	FACTORES	REACTIVOS	Total
G1 Alivio Emocional	F1 Escapar	6+ , 14+ , 17- , 85+ , 97+	5
G1 Alivio Emocional	F2 Evitar	28+ , 30+ , 31+ , 32+ , 41+ , 96+ , 112+	7
G1 Alivio Emocional	F3 Llorar	3- , 34+ , 42+ , 78- , 81+ , 83+ , 84+ , 98+ , 100+ , 102-	10
G1 Alivio Emocional	F4 Culpa	20+ , 21+ , 25+ , 44+ , 47+ , 79+ , 86+ , 88+ , 113+	9
G1 Alivio Emocional	F5 Maldecir	2+ , 5+ , 7- , 8+ , 12+ , 22+ , 24+ , 46+ , 49- , 89+ , 95+ , 99+ , 106+	13
G1 Alivio Emocional	F6 Bromear	1- , 4- , 13- , 16- , 29+ , 90- , 105-	7
G1 Alivio Emocional	F7 Ilusionarse	55+ , 73+ , 74- , 77-	4

G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F8 Autocontrol	10- , 15- , 18- , 36- , 64- , 101-	6
G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F9 Reevaluación Positiva	9+ , 56+ , 62+ , 63+ , 66+ , 69+ , 72+ , 91- , 109+	9
G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F10 Aceptación de la Responsabilidad	38- , 39- , 65- , 87-	4
G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F11 Búsqueda de Apoyo	35- , 37- , 40+ , 53- , 57- , 58- , 59+ , 104- , 110+	9
G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F12 Informarse	43+ , 48- , 54- , 67- , 68- , 75- , 76- , 82- , 94- , 107+	10
G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F13 Planificación	11+ , 27+ , 60-	3

G2 Centrado en la Resolución de Problemas	F14 Confrontación	19- , 45- , 61- , 70- , 111-	5
G3 Resignación	F15 Resignación	23+ , 26+ , 33+ , 50+ , 51+ , 52+ , 71- , 80- , 92- , 93+ , 103- , 108-	12

ANEXO 3



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
OFICIO: PSI/DEP/655/2015



C. Stephani Rico Cervantes.

Presente.

Por este medio le informo que la solicitud de cambio de título de Tesis, con número de registro 147-2015, fue atendida por ésta División, de manera que a partir de la fecha de emisión de este oficio, su trabajo queda registrado de la siguiente manera: **“Estilos de afrontamiento al estrés e trabajadores de la Ciudad de México”**.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente
“POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”
Ciudad Universitaria D.F., a 13 de octubre del 2015.

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Dra. Cecilia Silva Gutiérrez
Jefa de la División
División de Estudios Profesionales

c.c.p. Dr. Jesús Felipe Prado Uribe. Director de Tesis. Presente.

c.c.p. Lic. Ricardo A. Lozada Vázquez. Coordinador del Área de Psicofisiología Organizacional. Presente.

Av. Universidad 3004, Col. Copilco - Universidad, C.P. 04510, Del. Coyoacán, México, D.F.

