

236



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO
AL ESTRÉS DEL PERSONAL EN UNA
EMPRESA METAL MECÁNICA.**

TESIS

**QUE PARA OPTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
QUE PRESENTA
MA. DEL CARMEN SANTAMARIA MIRANDA**

**DIRECTOR
MTRO. RUBEN MIRANDA SALCEDO**

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D.F.

2001



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.

Gracias

A mis sinodales por su apoyo, motivación y profesionalismo para la realización de mi objetivo. conocimientos, experiencia,

Dr. Rodolfo Gutiérrez Martínez

Mtro. Rubén Miranda Salcedo

Lic. Fabián Martínez Silva

Lic. Isaura Elena López Segura

Lic. Angel Casales León

A "Industrias Torres Marmex, S. A. de C. V. por brindarme la oportunidad de realizar este estudio.

Gracias

A mis papas por su enseñanza hacia dirigir mi vida y acompañarme en mis metas, con todo mi amor.

A mis hermanas: Lupita, Ma. Elena, Rocio, Marisa y Karina por su motivación, y comprensión.

A mis Sobrinos: Mauricio y Valentina con todo mi amor.

A mis amigos por apoyarme y alentarme en momentos significativos en mi vida, especialmente a Eduardo Salazar.

Índice

Resumen	
Introducción	i
Capítulo I	2
1. La socialización organizacional	2
1.1 La calidad en la vida laboral.	11
1.2 Actitud hacia el trabajo	13
1.3 El trabajo y la familia	17
1.4 Alteraciones en el compromiso de trabajo	18
Capítulo II	
2. El estrés y los estilos de afrontamiento	21
2.1 Causas del estrés en el trabajo	22
2.2 La Factibilidad del estrés	23
2.2.1 Factibilidad psicológica del estrés	24
2.2.2 Factibilidad cognoscitiva del estrés	25
2.2.3 Factibilidad de enfermedad	28
2.3 Concepto de afrontamiento	37
2.4 Estrategias de afrontamiento	41
Capítulo III	
3. Método	46
3.1 Objetivos	46
3.2 Variables	46
3.3 Diseño	47
3.4 Tipo de estudio	47
3.5 Muestra de estudio	47
3.6 Instrumento	47
3.7 Escenario	49
3.8 Procedimiento	50
Análisis de resultados	51
Discusión	57
Conclusión	64
Bibliografía	67
Anexos	
Cuestionario "Modos de Afrontamiento al Estrés"	
Tablas de normatividad para las diferencias de sub-escalas	
Del cuestionario de "Modos de Afrontamiento al Estrés"	

RESUMEN

Esta investigación surge de la inquietud de detectar de que manera afrontan los empleados de una empresa metal mecánica las situaciones de estrés y percibir si existe diferencia entre el sexo masculino y femenino por medio del Cuestionario "Modos de Afrontamiento al Estrés" de Lazarus y Folkman (1985). Este instrumento ha sido validado y estandarizado en una población de estudiantes de preparatoria y de nivel profesional en nuestro país. Sotelo, C y Mapome, V. (1999). De esta manera los ejecutivos tienen la oportunidad de conocer los estilos de afrontamiento que maneja su personal, el cual puede contribuir en el establecimiento de sus metas y cuidar la socialización laboral.

Como muchas otras empresas, la situación actual de la contracción en la economía de los Estados Unidos ha afectado en forma importante en la economía mexicana, y particularmente en esta empresa debido a lo cual se ha visto en la necesidad de tomar ciertas medidas para su estabilidad productiva y financiera.

El estudio se llevo a cabo en una aplicación de corte transversal con una muestra de 40 personas con rango de edad de 18 a 48 años, comprendiendo 19 hombres y 21 mujeres. En los resultados que se obtuvieron de acuerdo a este cuestionario, se detectó que el estilo de afrontamiento de flexibilidad es el que más utilizan los empleados, y haciendo una comparación entre los seis estilos de afrontamiento, hacen un mayor uso del estilo dirigido a lo positivo, seguido por el de flexibilidad y después por el estilo dirigido al problema, en menos de las ocasiones utilizan el pensamiento mágico, el distanciamiento y finalmente la revaloración positiva.

No se encontró diferencias significativas entre los estilos de afrontamiento que utilizan los hombres y las mujeres.

Se concluye que los empleados toman en cuenta la información más sobresaliente para evaluarla y dar soluciones lo más acertadas posibles, siempre considerando su bienestar personal, profesional y social.

Introducción

Con el tiempo se observa que los países en su afán de desarrollarse han propiciado su crecimiento enfocado a la producción y al consumo del servicio privado; por lo tanto, en el contexto industrial, este crecimiento está vinculado a la economía, la tecnología y el institucionalismo originado por la competencia en la lucha de sobresalir y cuidar su mercado.

También se puede apreciar un crecimiento en la demografía que se ha tratado de controlar biológicamente, sin embargo, estudios de demógrafos de todo el mundo expresan que este crecimiento se ve afectado por los factores sociales en la interacción de fuerzas biológicas, sociales y psicológicas.

Al pensar en una estructura empresarial en donde los directivos ponen su atención en la productividad, la calidad y el servicio que ofrecen, se abocan a manejar la organización conforme a los objetivos que establecen, lo que genera que en mayoría de los casos actúen en forma fría para la obtención de resultados.

Es importante hacer énfasis que los valores son los que determinan nuestro sistema de vida, los cuales contribuyen al crecimiento tecnológico, sin embargo, este crecimiento está orientado hacia la manipulación y el control y no a la cooperación e integración de equipos o grupos de trabajo. (Peiró, 1986).

El trabajo se considera como uno de los aspectos más importantes en la vida de las personas, ya que es en el trabajo en donde la gente pasa gran parte del día y por lo tanto, muchas de sus relaciones se producen en este ámbito. Es interesante observar que existen dos aspectos importantes.

La actividad laboral que se concibe como fuente de crecimiento personal, reforzamiento de la autoestima y estímulo para la superación y realización del individuo.

Por otra parte, la responsabilidad, la toma de decisiones, la organización, la insatisfacción por las condiciones de la empresa, las jerarquías de poder generan estrés que constituye una fuente de preocupación, frustración, y en ocasiones sufrimientos que pueden desencadenar trastornos psíquicos.

Todo trabajador está sujeto a un contexto en el que tiene que trabajar con superiores, con gente a su mismo nivel y con gente que supervise. Por consecuencia recibe y da ordenes y de alguna manera su posición de autoridad es diferente al papel que realiza en su casa; esta situación con frecuencia genera problemas Interpersonales o intrapersonales y participan en el aumento de tensión. El trabajo o los cambios inherentes a éste pueden precipitar una crisis, en los cuales es conveniente acudir al terapeuta, (Peiró, 1996).

Existen varios factores en el ámbito de trabajo que suponen un importante incremento en la tensión como pueden ser: incorporación al trabajo, despido, jubilación, desempleo, ascenso, cambios de destino, etc. y en varios de los puestos por la responsabilidad que implica son estresantes.(Peiró, 1996).

Los cambios en el trabajo ya sea en una situación positiva o negativa, conlleva una alteración en el sistema de vida de la persona que requiere un esfuerzo adaptativo, si se presenta inadaptación, ésta puede generar insatisfacción, inseguridad, baja en la autoestima y en algunos casos cuadros de ansiedad, depresión, abuso de sustancias y padecimientos psicossomáticos.

Una de las maneras para intervenir en las crisis laborales puede ser el abordar tratamiento psicoterapéutico con el fin de identificar los factores que influyen en la crisis; buscando los recursos psicológicos de que dispone la persona con el fin de aumentar su autoestima y de esta manera neutralizar los sentimientos negativos (culpa, y angustia). Se pretenderá la búsqueda de integración de la persona en su entorno laboral como solución del problema, haciendo seguimiento para verificar el progreso.

El apoyo psico-social es de gran importancia para el reajuste de la persona, en el que se brinda comprensión y apoyo emocional para contrarrestar los efectos negativos de la descompensación y de esta manera la persona encuentra nuevamente su seguridad, este tipo de apoyo es con el fin de encontrar los recursos de información y aspectos emocionales de la persona.

Se ha podido observar que las consecuencias de la descompensación laboral no sólo afecta a la persona, si no que en cierta forma se ve involucrada la familia, en la que se presentan desajustes ya que se tiende a verter en ella su sentimientos de frustración.

Al considerar el estrés como una vivencia que puede tener el ser humano, en algún momento de su vida, principalmente cuando vive en una ciudad donde la vida es muy activa, y desgraciadamente, cada día se presenta en los diferentes contextos en la actividad de las personas, no importando las características personales, sexo, edad, experiencia, nivel socioeconómico, cultura, creencias y valores, tomando en cuenta que de alguna forma éstos factores han ido variando de acuerdo a la época y la cultura de cada país.

Por otra parte, los factores que influyen en el bienestar de un persona son sus creencias fundamentados en sus valores lo que origina su comportamiento de acuerdo a su propia cultura, debido a esto en la mayoría de los países con un alto desarrollo tecnológico, se presentan enfermedades crónicas y degenerativas: cardíacas, cáncer, diabetes que se han descrito como males de la civilización, debido a que están vinculadas con el estrés, la alimentación ricas en grasas y proteínas, el abuso de drogas, la vida sedentaria y la contaminación ambiental las cuales son características de la vida moderna.

Es importante hacer mención que en este trabajo se pretende exponer que en la función básica de una organización implica un continuo trabajo en las diferentes funciones de acuerdo a su misión para el logro de sus objetivos, tener una visión

clara hacia donde dirigir sus recursos, económicos, materiales y humanos; dando el valor a cada uno de estos factores, sin embargo, sabemos que no sería posible conseguirlo sin los recursos humanos, al ser la parte intelectual, sensible y objetiva para dirigir su energía y entusiasmo hacia las metas propuestas.

Como sabemos una organización está en total relación con el entorno del país, los cambios políticos, económicos, tecnológicos y sociales son los que van dando la pauta en las directrices de la empresa hacia el camino a seguir tratando de proteger sus recursos, otro de los aspectos que interviene es la comercialización con otras naciones, estos elementos son los que originan la evolución de la empresa, como sabemos, en la segunda parte del siglo pasado se han presentado cambios muy acelerados, los cuales influyen en las organizaciones al establecer sus metas involucrando al personal lo que conlleva al compromiso de cada uno de ellos con la empresa y dar las soluciones adecuadas a las situaciones que se presentan, siendo cada día más estresantes y con mayor frecuencia.

En una empresa al existir un ambiente armónico ayuda a que fluya la información para facilitar el trabajo de cada uno de los empleados, por lo tanto, la parte de la socialización laboral es esencial que se desarrolle en los mejores términos posibles. Pero esto no es fácil de conseguir, a pesar de tener un ambiente amigable, no dejan de presentarse las presiones en cuanto al tiempo para dar los resultados esperados por la empresa.

Debido a esto surge la inquietud de conocer las características de afrontamiento del personal de una empresa metal mecánica ante situaciones estresantes. Por medio del cuestionario "Modo de Afrontamiento de Estrés" siendo un instrumento validado y estandarizado en una población de estudiantes de preparatoria y de nivel profesional en nuestro país. (Sotelo, C y Maupome, V., 1999).

De esta manera surge la inquietud de investigar por medio de este cuestionario, la manera en que las personas en una empresa manejan y aprenden a afrontar las

situaciones en las que se sienten agobiadas por las actividades que tienen que realizar en su trabajo, o la situación que conlleva el estar involucrado en el sistema organizacional de la empresa.

El estudio se realizó en una empresa metal mecánica ubicada en Tlalnepantla Estado de México, la cual fue fundada hace 40 años y esta dedicada a la fabricación, diseño distribución y venta de torres de enfriamiento para la industria.

Como muchas otras empresas, la situación actual de la contracción en la economía de los Estados Unidos ha afectado en forma importante en la economía mexicana, y particularmente en esta empresa debido a lo cual se ha visto en la necesidad de tomar ciertas medidas para su estabilidad productiva y financiera.

Su plantilla de personal original se componía de 48 empleados del área administrativa y 52 personas sindicalizadas haciendo un total de 100 trabajadores, se hizo una reducción de esta plantilla del 10%, una reducción de gastos del 30%, reducción del presupuesto de ventas de 75 millones a 55 millones de pesos lo cual se ha reducido a la fecha a 20 millones.

La situación que se presenta en las diferentes áreas de la organización es de alta presión de trabajo ya sea porque se realice las ventas o realizar la cobranza para obtener un flujo de efectivo que la empresa requiere para su operación.

Los puestos con mayor nivel de tensión en el trabajo de acuerdo a los datos proporcionados por el Gerente de Recursos Humanos fueron:

- Dirección General
- Gerente de Ventas
- Contralor
- Control de Producción
- Gerente de Reconstrucción y Montaje

Debido a la situación que actualmente vive esta empresa, ha sido de interés el realizar este estudio y de esta manera conocer el estilo de su personal para afrontar situaciones de estrés, para lo cual se hace el siguiente cuestionamiento:

“¿Cuál es el principal estilo de afrontamiento al estrés que presentan las personas de una empresa en su contexto laboral, por medio del cuestionario de Modo de Afrontamiento de Estrés?”.

Los Objetivos de este estudio son:

- Determinar las maneras de afrontar los empleados de una empresa las situaciones de estrés en su trabajo.
- Establecer diferencias estadísticamente significativas de afrontamiento entre el personal femenino y el masculino.

Capítulo I

1. La socialización organizacional

En este estudio se reseñarán algunos de los aspectos que una empresa toma en cuenta para el apoyo de sus empleados para el adecuado desempeño de sus funciones de acuerdo a los requerimientos de la misma.

El interés por estudiar la socialización organizacional surgió a inicios de la década de los ochenta, dando importancia a la visión interactiva del proceso de acomodación – asimilación entre las demandas de la organización y las necesidades de los empleados. Ya en la década de los noventa, se caracteriza por representar un alejamiento con respecto del nivel de análisis macro (las tácticas o estrategias utilizadas por las empresas para socializar a sus nuevos miembros) y en el aspecto del nivel micro (las conductas proactivas de los empleados con el fin de afrontar las demandas situacionales) de esta manera lograr una adecuación a su medio ambiente.

En el contenido de socialización organizacional se define la descripción del puesto como parte del rol laboral en el que el empleado desempeña un determinado puesto de trabajo, para el cual necesita conocimientos, habilidades y destrezas específicas, el significado que la persona le da a su trabajo, las normas y valores respecto a lo que espera de él mismo, las conductas hacia su orientación profesional, las competencias de sus capacidades personales y profesionales y prever oportunidades críticas que hoy en día se le llama metacompetencias. (Peiró, 1996).

La definición de sociedad en una organización que menciona Kast, F. y Rosenzweig, J. (1988) es la autoridad corporativa, el rol del consejo de administración, el trato con los accionistas y otros grupos interesados, la posición sobre las cuestiones nacionales e internacionales y el mantener la legitimidad

corporativa como una institución. El proceso de socialización lo define como el momento en que el empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

En la socialización en una empresa, se contemplan los factores psico-sociales en el trabajo que representan un conjunto de experiencias y percepciones de los trabajadores, algunos son de carácter individual y otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal, otros con similitud de importancia a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Kast, F. y Rosenzweig, J. (1988), exponen algunos aspectos que la empresa debe de considerar en la participación de cuestiones sociales, las cuales se enumeran a continuación:

1. Las relaciones con los clientes de la información sobre el producto, empaque y publicidad honesta, seguridad y calidad del producto, así como el servicio y garantías.
2. El medio ambiente como control de la contaminación de aire, agua y por desechos sólidos. La conservación de energía y otros recursos, así como el minimizar la contaminación por ruido, olores y aspectos visuales.
3. En el aspecto individual, es el empleo justo y prácticas no discriminatorias, acciones afirmativas, derecho de expresión, de proceso justo, de privacidad y seguridad de los empleados.
4. Para la comunidad, realizar dádivas de la corporación y participación en la comunidad, desarrollo urbano, entrenamiento en el empleo, apoyo a la educación y las artes y cooperación con el gobierno local.

5. Con respecto al gobierno, se refiere a obedecer las leyes y reglamentos. cooperar con el gobierno local, estatal y federal para enfrentar las cuestiones sociales.

Estos autores, nos dicen que existen métodos formales para coadyuvar en la socialización los cuales son: los programas de orientación formales o informales, éstos se consideran instrumentos de socialización efectivos, los grupos espontáneos de iniciación al trabajo, los valores de la organización que se transmiten a los recién llegados, la capacitación continúa expande el proceso de socialización, pues lleva al empleado a aprender y ejecutar las funciones que se espera que desempeñe.

A medida que la orientación, capacitación e influencia de grupos de una organización, así como los valores, las preferencias y las tradiciones de la empresa ayudan a la adaptación del empleado de manera paulatina para lograr niveles aceptables de satisfacción, productividad y estabilidad en el puesto.

El punto de vista de Siliceo (1996), dice que los propósitos de la capacitación y desarrollo en una empresa es formar su cultura de identidad empresarial, la cual esta basada en los valores sociales, de productividad, de calidad y de excelencia en sus funciones laborales. El principio de la capacitación es brindarle a la persona conocimientos y apoyo en el desarrollo de su personalidad por medio de la actualización de sus habilidades. En otras palabras, todo empeño de la capacitación esta orientada a que la persona aprenda a aprender y así aprenda a hacer.

En ocasiones no es posible que la persona muestre un cambio en la actitud, comportamiento y rendimiento en su trabajo por la capacitación adquirida, pues en ocasiones depende de sus características personales y del estado emocional en que se encuentre, estos son aspectos que influyen en la forma en que el personal

afrontan las situaciones y que algunas de ellas pueden ser estresantes al contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

Una descripción de puesto es de gran utilidad para explorar las relaciones entre las dimensiones del proceso de socialización y sus consecuencias en la integración del personal en su entorno laboral. Chao et al., conceptualizan seis dimensiones de los contenidos de socialización organizacional. (Peiró, J. M. Y Prieto, F. 1996):

- Rendimiento eficaz.
- Relaciones sociales.
- Políticas organizacionales.
- Lenguaje y jergas organizacionales.
- Metas y valores organizacionales.
- Historia y cultura de la organización.

Rendimiento eficaz

Es considerado como el nivel de aprendizaje de las tareas que configuran el puesto de trabajo. o sea, la identificación de las necesidades de aprendizaje y el grado de la adquisición por el empleado de los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones del puesto pueden influir en las características del proceso de socialización.

Relaciones sociales

Los diferentes aspectos del contexto social (compañeros de trabajo) son un modelo y orientadores de aprendizaje; el grupo de trabajo y las redes sociales juegan un papel relevante en la socialización, así las características de las relaciones sociales en el contexto laboral son determinadas por los factores individuales y del grupo como pueden ser: rasgos de personalidad, el desarrollo de

la dinámica del grupo de trabajo, los intereses no laborales, las interacciones laborales y las relaciones organizacionales informales intervienen en la aceptación de los miembros de la empresa más veteranos sobre las conductas sociales de los empleados de recién ingreso al grupo de trabajo.

Políticas organizacionales

La socialización en las normas y políticas de la organización hace referencia al nivel de éxito que se consigue por los empleados de la organización en la recopilación de información tanto por las relaciones formales como informales en el trabajo y a las estructuras organizacionales.

Lenguaje y jergas organizacionales

En la socialización es importante el lenguaje técnico y profesional, la jerga específica de la organización, los acrónimos comúnmente utilizados, los cuales permiten una comunicación eficaz con todos los elementos de la empresa y por lo tanto, una fluidez en la información relevante con el fin de socializar eficazmente.

Metas y valores organizacionales

Son numerosas las definiciones de la socialización organizacional que coinciden en destacar el aprendizaje y adquisición de las metas y valores de la organización como dimensión fundamental de su proceso. La socialización organizacional se refiere básicamente a la comprensión de las reglas y principios que aseguran el mantenimiento de la integridad de la organización.

Historia y cultura de la organización

En esta dimensión se comprende a las tradiciones, costumbres, mitos y rituales de

la organización, los cuales se utilizan con frecuencia para transmitir conocimientos acerca de la cultura organizacional y así perpetuarla a través de los empleados.

Por lo tanto, los indicadores para una socialización e integración eficaz en una empresa es el mismo proceso de socialización, ya que le permite al empleado asimilar la adquisición de factores afectivos, actitudinales y conductuales los cuales le permiten su orientación y afrontamiento a retos de su integración laboral y también le permite contemplar posibilidades en la resolución de conflictos de trabajo-familia.

Al tener una socialización eficaz el empleado tiene la oportunidad de conducir el cambio de la identidad personal, al desarrollo del puesto y de la carrera laboral en la empresa de acuerdo a sus aspiraciones realistas y a la aceptación por parte de los demás elementos de la empresa. En conclusión, se puede decir que una socialización completa es cuando el trabajador ha participado en la socialización con su grupo de trabajo en forma satisfactoria con él mismo y con su grupo.

Desde la perspectiva del afrontamiento de conflictos y demandas del rol, que menciona Nelson, (Peiró, 1996).hay varios indicadores positivos de ajuste:

1. La ratificación del contrato psicológico. (aceptación mutua).
2. El rendimiento.
3. La satisfacción personal.
4. La implicación con el puesto y la intención de permanecer en la empresa.

Sin embargo Nelson, también presenta indicadores negativos de ajuste:

Estrés y Distrés: conductuales, psicológicos y fisiológicos.

Otro punto importante como indicador de integración laboral es el compromiso

psicológico y el contrato psicosocial que establece la empresa y el trabajador. Etzioni, (en Peiró, 1996) menciona que hay tres formas de compromiso:

1. **Alienadora.** Donde la coerción es la razón principal para permanecer en la empresa.
2. **Calculadora.** La persona cambia su trabajo por compensaciones económicas.
3. **Moral.** Existe el aspecto socio-emocional, intrínseco, indefinido y subjetivo.

Por lo anteriormente mencionado para que exista una socialización e integración laboral eficaz se esperan los siguientes resultados:

1. Estados afectivos y sus consecuentes respuestas de afrontamiento en los casos en los que se muestra la transición como una fuente de estrés.
2. Cambios en la identidad, en los que intervienen los nuevos valores, habilidades y disposiciones por la búsqueda de nuevos significados personales por las demandas en las que se encuentre la persona.
3. Resultados conductuales debido a la adaptación del nuevo contexto que intervienen en la transformación de la cultura de la empresa.

Es importante hacer énfasis que la situación de trabajo se ve influenciada por los otros ámbitos que abarca la vida del trabajador.

La socialización laboral es un proceso de adaptación, el cual implica actitudes y conductas útiles para el desempeño del trabajo, y de alguna manera, intervienen las características de la persona, la familia, la escuela, los amigos, las instituciones sociales, los jefes, el grupo de compañeros de trabajo, la empresa y su experiencia en otras empresas en donde haya prestado sus servicios.

Peiró (1996) hace referencia a la teoría de las transiciones del rol laboral formulada por Nicholson, la que ayuda, como idea esencial, el cambio frente a la

búsqueda de estabilidad, la cual se manifiesta a lo largo de las distintas transiciones de rol y está representada por el ciclo de transición en las que los procesos de ajuste son continuos y recursivos, el cual es un elemento básico para analizar la experiencia y los resultados de los cambios laborales y las transiciones del rol laboral. El ciclo de transición consiste en que:

1. **Es recursivo:** ya en cualquier momento cada persona puede estar simultáneamente en varios ciclos de transición.
2. **Es disyuntivo:** debido a que las experiencias y los acontecimientos están divididos en etapas por sus cualidades distintivas.
3. **Es interdependiente:** debido a que lo que ocurra en una etapa influye sobre lo que ocurra en la siguiente etapa.

Al tomar en cuenta el aspecto de aprendizaje, los jefes y los compañeros de trabajo se asume que son fuentes de información para el conocimiento y asimilación del contexto laboral, por lo tanto, el nuevo empleado tiene un proceso de mutua interacción con los demás miembros de la empresa.

Existen dos constructores que explican la naturaleza de la relación entre el empleado y los miembros organizacionales, los cuales hacen referencia a la calidad de las relaciones y del desarrollo de rol entre el empleado y los agentes clave de socialización.

La premisa que presenta Peiró en 1996 del proceso de socialización en un grupo de trabajo para producir resultados como equipo debe considerar los siguientes aspectos:

1. Desarrollo del contrato psicológico. (individual y social).
2. Disponibilidad de información para escrutar la realidad organizacional durante la socialización.
3. Socialización interactiva del empleado y del grupo.

4. Obtención de resultados inidentificables útiles para el desarrollo personal (autoestima, desarrollo personal, oportunidades de aplicar sus habilidades y aprendizaje de tareas nuevas) así como para el desarrollo del grupo (Clima armonioso, normas informales de rendimiento, mejora de capacidad productiva, capacidad de respuesta a las demandas cambiantes de la empresa).

La teoría de personalidad propuesta por John Holland en (Robbins, S. 1987), presenta seis tipos de personalidad y establece que la satisfacción y la propensión a dejar un trabajo depende del grado en que los individuos logran acoplar su personalidad a un ambiente ocupacional congruente con ella. Cada uno de los seis tipos de personalidad tiene un ambiente ocupacional propio que son:

Realista: Incluye conducta agresiva, actividades físicas que requieren destrezas, fuerza y coordinación.

Intelectual: Incluye actividades que requieren reflexión, organización y comprensión más que sentimientos o emoción.

Social: incluye actividades más bien interpersonales que intelectuales o físicas.

Convencional; Incluye actividades regidas por normas y sublimación de las necesidades personales.

Emprendedor: Incluye actividades verbales que influyen en los demás; a fin de lograr poder y estatus.

Artístico; incluye la autoexpresión, la creación artística o las actividades emocionales.

Robbins, S. (1987), dice que la teoría de la personalidad establece que la satisfacción puede ser óptima y la rotación de personal mínima cuando la personalidad y la ocupación concuerdan.

Los puntos básicos de este modelo son:

1. Parece haber diferencias intrínsecas de personalidad entre los individuos.
2. Existen diferentes tipos de trabajos.
3. Los que se hallan en ambientes laborales coherentes con su tipo de personalidad estarán más satisfechos y menos dispuestos a renunciar voluntariamente que los que desempeñan trabajos incongruentes.

En la actualidad nos damos cuenta que en las ciudades desarrolladas como en los estados industrializados el ámbito laboral conjuntamente con el estilo de vida de los empleados provocan la acción de factores sociales y psicológicos, por lo que en la actualidad se ha tenido mayor interés en estudiarlos así como los efectos de la forma de producción y cómo se desarrollan dicha relación.

Otro aspecto interesante para este estudio es tomar en cuenta la tendencia en la promoción de seguridad e higiene en el trabajo que comprende los riesgos físicos, químicos, biológicos, los diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera en cómo influyen en el bienestar físico y mental del empleado, los cuales se basan a la interacción entre el trabajo y su medio laboral, la satisfacción, las condiciones de la organización, así como las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, su experiencia y la percepción que tenga del mundo.

Se ha observado que el clima organizacional se vincula no sólo a su estructura y a las condiciones de vida del universo de la empresa, sino también a su contexto histórico, sus problemas demográficos, económicos, sociales, el progreso técnico, el aumento de productividad, la estabilidad de la empresa dependen de los medios de producción de las condiciones de trabajo, los estilos de vida, el nivel de salud y el bienestar del trabajador.

1.1 La calidad en la vida laboral

En este estudio se ha considerado interesante exponer la importancia del trabajo en la vida de una persona, debido a que gran parte de su tiempo lo dedica a sus

actividades laborales, pues por medio de éstas obtiene compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales ayudando a desarrollar su rol en la sociedad contribuyendo a la obtención de bienes y servicios. (Peiró, 1996).

El término de calidad de vida laboral, es un término multidimensional que requiere de integración tanto de los aspectos objetivos como subjetivos, éste es usado para dar cuenta de la manera en que la persona genera su experiencia laboral en las condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, etc.) y en las condiciones subjetivas (la manera en que lo experimenta el trabajador).

Se puede percibir que cada día se da mayor importancia en los países desarrollados a una mayor conciencia de las condiciones que ayudan a mejorar la calidad de vida en diferentes ámbitos del ser humano.

Se considera que el trabajo es la representación de oportunidades para que la gente se realice como persona, y en el momento en que se explota al empleado, le produce frustración, irritación y resentimiento, Peiró, (1996), sin embargo, si la empresa es capaz de organizar y desarrollar las condiciones adecuadas para que el trabajador desempeñe sus actividades aplicando sus mejores habilidades, destrezas y competencias, mejorará su autoestima y su autorrealización, y se puede apreciar que de esta manera se logra una sociedad laboral más humana.

Existen muchas definiciones de calidad de vida laboral en donde se hace énfasis la manera en que la percibe el empleado, en donde se toma en cuenta los conceptos de sus sentimientos, motivación y satisfacción, la cual se considera como calidad de vida laboral psicológica. Otras definiciones toman en cuenta los aspectos del entorno laboral en las que se valoran las condiciones físicas (tecnología, materiales y otros), los aspectos económicos (beneficios, servicios) y los aspectos organizacionales (estructura organizacional, condiciones sociales, diseños de puestos).

Fields y Tracker en 1992 definieron la calidad de vida laboral como "Un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción" (Peiró, 1996).

(Ibid) Dice que la actividad laboral se desarrolla en un contexto en la que se elaboran planes y pautas de trabajo que se le caracteriza como sistema de trabajo. y lo define como "La combinación concreta de tareas, tecnología, pericia, estilo de dirección, políticas y procedimientos relativos al personal". Se explica brevemente cada uno de estos puntos: (Ver en el cuadro N°. 1)

1.2 Actitud hacia el trabajo

La actitud hacia el trabajo presupone la totalidad de experiencias sobre el trabajo como profesión en la empresa, en el puesto y en otras empresas, considerando las normas y costumbres del propio trabajo, por lo tanto, es importante tomar en cuenta la disposición general hacia el trabajo, las cuales pueden ser aisladas y contrapuestas, debido a que algunas personas pueden tener un gran interés en el trabajo aunque esté poco satisfecho con su remuneración y por otra parte la motivación del mismo trabajo.

La disposición hacia el trabajo se dirige a diferentes facetas y circunstancias del mismo, como pueden ser: el tipo de actitud, las influencias ambientales, el peligro de accidentes, el sistema de salarios, su cuantía, la organización del trabajo, los superiores, los compañeros, y las posibilidades de desarrollo dentro de la empresa. Peiró (1996) menciona que en diferentes estudios se concluye que las distintas actitudes no se pueden aislar de las diversas disposiciones respecto a uno u otro aspecto del trabajo, sin embargo, es importante considerar la satisfacción del empleado con su trabajo.

CUADRO N° 1
CONTENIDO DEL PUESTO DE TRABAJO

<i>Contenido del puesto de trabajo</i>	Es el grado de autonomía que se le asigna a un determinado puesto.
<i>Tecnología</i>	Las estrategias utilizadas para la implantación y la forma en que se gestiona influyen en la interacción de la persona con la tecnología.
<i>Personal</i>	Las cualidades, habilidades, destrezas y otros recursos que la persona aporta a la realización del trabajo.
<i>Supervisión y estilos de dirección</i>	La planificación, asignación de objetivos, distribución de tareas, coordinación de la ejecución, toma de decisiones, control del cumplimiento de las actividades y tareas de cada integrantes del equipo de trabajo, así como su evaluación.
<i>Políticas y prácticas de dirección</i>	La forma en que se regula y organiza el flujo de personal, la influencia ascendente y la manera de organizar las relaciones industriales con los empleados, los sistemas de compensación, las evaluaciones de rendimiento, la gestión del absentismo y la rotación.

Concluyendo, la satisfacción del trabajo influye en las actitudes aisladas, dependientes y poco relevantes, Mannesmann y Rüssel (1976) en las investigaciones que realizaron consideran como los aspectos más significativos las siguientes:

CUADRO N° 2
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS EN EL TRABAJO

La retribución del trabajo.	En investigaciones al hacer la comparación entre otros factores este aspecto oscila entre el primer y octavo lugar, esta variación se debe depende de la situación en la empresa y del momento.
Estabilidad en el empleo.	En diversas investigaciones este punto oscila entre el segundo y el quinto lugar, siendo de los puntos más importantes para el trabajador. Ya que es interesante observar los efectos de temor por la pérdida del empleo los cuales se ven reflejados en el rendimiento y satisfacción del mismo.
Tipos y condiciones de trabajo.	Se considera positivo o negativo, sin embargo, existen grandes variaciones cuando se hace comparación entre otros empleo.
Superiores	Se encuentran diferencias entre los departamentos de la empresa relativas al rendimiento, la actitud ante el trabajo, la fluctuación y el absentismo, que depende de la calidad de los jefes. Un punto interesante en el buen trato al personal es solicitado más por el sexo femenino, viudos, divorciados, y personas de edad madura de ambos sexos.
Compañeros	La relación entre los compañeros no sólo es con el fin de socializar sino de las necesidades de los otros en las actividades. De hecho el mismo trabajo requiere de colaboración, por lo tanto, es conveniente crear un ambiente de equipo de trabajo. Existen diferencias dependiendo de los grupos. Las personas del sexo femenino dan mayor valor a las relaciones interpersonales que los hombres, siendo aplicable tanto con el personal de producción como el personal administrativo.
Posibilidades de ascenso.	En las investigaciones de Wilkins nos dice que existe una interrelación entre las posibilidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Si las posibilidades de ascenso se presentan, pueden ser un riesgo para la relación con los compañeros, por consecuencia si éstas son bajas existe seguridad y compañerismo.

Otro de los aspectos relevantes en la actitud del empleado hacia el trabajo, es su motivación en lo que realiza, la cual es considerada como el conjunto de estímulos, aspiraciones, posturas y motivos constitutivos de la fuerza que mantiene a largo plazo y que de alguna forma es la que determina el nivel de su rendimiento, (Rüssel, 1976).

Como sabemos, la motivación se condiciona por varios factores como son: el nivel general de impulsos, aspiraciones referentes al trabajo y otras ajenas a él, el carácter de la postura ante él y las disposiciones orientadoras de la actitud.

Por lo tanto, el empleado está motivado a admitir necesidades en el trabajo: seguridad, reconocimiento, sueldo, compañerismo, interés y responsabilidad. Estas necesidades participan en dos maneras: la satisfacción de las necesidades en condición previa para generar otras fuerzas motivacionales y la necesidad que determina la misma motivación.

Se observa que el interés y la responsabilidad por el trabajo de un empleado son impulsos que ayudan a desarrollar mejor sus actividades laborales siempre y cuando exista equilibrio en sus necesidades básicas. Se aprecia que las necesidades de seguridad y compañerismo no son fuerzas impulsoras del trabajo; pero que si no son cubiertas llegan a afectar al mismo.

El que un empleado obtenga un buen sueldo y reconocimiento por su trabajo ayuda a que su actividad sea más dinámica y constante. En cambio, se observa que en la manera en que una persona se organiza en sus actividades, depende más de su personalidad, temperamento y su historia del momento social y económico.

Rüssel (1976), dice que será mayor el dinamismo de los estímulos de trabajo debido a que las necesidades y el consumo están sujetos a continuos cambios y por ende, la variación continua del grupo social. Entonces, cuando no se tiene la posibilidad de crear un equilibrio, se tiende a un estado de tensión.

Cuando existe un clima laboral armonioso y fluido en la organización, los empleados se muestran activos y dispuestos a adaptarse, con una mayor participación de ideas para el logro de los objetivos.

El trabajo tiene un valor por sí mismo, el cual ayuda a cubrir ciertas necesidades de satisfacción por la necesidad de auto-expresión y por lo mismo, tiene una fuerza motivante, Por medio del trabajo el ser humano se realiza por su educación, adaptación y la autoformación, aun en momentos de baja o nula motivación. (Rüssel, 1976).

Las posiciones profesionales con exigencias de elevados conocimientos y habilidades ofrecen un alto grado de diversidad, por lo cual, es un estímulo intenso cuando se producen a gran escala, y las actividades con menor exigencia pueden generar motivación si se realizan por largo período.

1.3 El trabajo y la familia

Para la realización de este trabajo es importante contemplar los cambios que se han dado en la historia laboral, donde se puede observar que anteriormente se hacia una división sexual en los roles de actividades, en el que el hombre era el proveedor de los recursos económicos y la mujer se dedicaba a las labores del hogar y la crianza de los hijos, se comprendía que la familia era una entidad dependiente del trabajo. Sin embargo, después de la segunda guerra mundial por los avances tecnológicos y la incorporación de la mujer al trabajo se han transformado estos roles, (Peiró, 1996).

En la actualidad es más común ver que ambos miembros de la pareja familiar trabajen, por consecuencia, tienen la problemática de coordinar y hacer compatibles las demandas laborales y familiares de ambos.

Peiró (1993), exploró cómo determinados factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo determinados factores de la familia influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral, el tema de estudio predominante ha sido el del estrés que se deriva de tener que hacer compatibles las demandas del trabajo y de la familia.

Como se percibe, en la vida cotidiana de un trabajador los factores que intervienen para su bienestar son: su circunstancia familiar, su vida privada, su cultura, su alimentación, la facilidad de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad del empleo.

1.3 Alteraciones en el compromiso de trabajo

Con el fin de comprender la evolución de la percepción que se ha tenido en la elaboración de este estudio, se toma en cuenta que tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados, el medio ambiente laboral junto con el estilo de vida, provocan la intervención de factores psicológicos y sociales negativos.

Se hace énfasis, que la participación de la mujer en el ámbito empresarial ha aumentado la interdependencia de la familia y el trabajo, por esta razón las empresas se ven obligadas a tomar en cuenta las necesidades familiares de los empleados. Sin embargo, este factor puede presentar una ambivalencia debido a que puede afectar en los resultados del empleado, para lo cual, la empresa muestra mayor preocupación por la familia del trabajador, haciendo una labor de alianza como apoyo al compromiso del trabajador para el logro de los objetivos de la organización.

Debido a ello, las empresas se han preocupado por cuidar los intereses de sus empleados, como consecuencia han ido modificando las políticas de los recursos humanos en las cuales se provee de apoyo directo a la familia con servicios,

apoyos económicos y beneficios, realizan programas de apoyo al empleado para cuidar la relación familiar, de esta manera lograr que los empleados se sientan contentos y se obtengan resultados positivos aumentando el compromiso con el trabajo y a la vez un mayor rendimiento en la productividad para la organización. (Peiró, 1996).

Para que las empresas puedan adoptar estas medidas es conveniente que se tomen en cuenta los siguientes puntos:

- El tamaño de la empresa. Mientras más grande sea será más factible de que se implante.
- El número de mujeres en la empresa. A mayor número de mujeres será mayor la dependencia entre ambas.
- La adopción de otras empresas del mismo sector o de otras empresas cercanas geográficamente.
- La expectativa de obtener resultados positivos para la empresa.

Si estas alteraciones no las contempla la empresa pueden presentarse situaciones estresantes en los trabajadores.

Por otra parte, es interesante contemplar las actuales tendencias que en seguridad e higiene se realiza en el trabajo, incluyendo no sólo los riesgos físicos, químicos y biológicos del ámbito laboral, sino que también toman en cuenta los diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la forma de influir en el bienestar físico y mental del trabajador.

Por lo tanto, el clima laboral de una empresa, no sólo se vincula a su estructura y a las condiciones de vida de la organización, sino también a su contexto histórico de la misma con sus problemas demográficos, económicos y sociales. Donde interviene el progreso técnico, el aumento de productividad y la estabilidad de la

organización los cuales dependen de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, del nivel de salud y bienestar de sus empleados.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las normas de producción que afectan a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición de enfermedades crónicas por estrés.

En resumen todos los aspectos que exponen los autores que se presentan en esta investigación son medulares para la socialización en una empresa, y se evidencia que ninguna empresa existiría sin el recurso humano y por ende la socialización tampoco se daría sin la presencia del empleado. Por lo tanto, la rentabilidad de la empresa depende fundamentalmente de la participación, colaboración e integración de los individuos que la conforman.

El que la empresa propicie un ambiente de trabajo armónico influye para que los empleados realicen sus responsabilidades al aplicar sus conocimientos y habilidades de acuerdo a los objetivos, valores y normas establecidas por la organización, los autores mencionan algunos métodos que ayudan a que exista una adecuada socialización del personal como son la orientación y capacitación que puede propiciar motivación, seguridad y satisfacción para que los empleados obtengan resultados.

Capítulo II

2. El estrés y los estilos de afrontamiento

En este estudio se describe la situación actual que el ser humano vive debido a las actividades que desarrolla, por ejemplo; la distancia y el tiempo que requiere para trasladarse de un punto a otro en la ciudad por cuestiones de trabajo le genera diferentes niveles de estrés que se manifiestan como presiones que puede o no percibir, pero que significan alteraciones en su vida laboral y le producen frustraciones al no satisfacer sus necesidades, es posible que estas situaciones se presenten en momentos de alegría o tristeza y que tienen consecuencias en su vida, sin importar si es bueno o malo, real o imaginario de cualquier forma se produce estrés, (Lazarus y Folkamn, 1986).

Es importante hacer mención que la tensión que origina el estrés, se puede considerar de alguna manera necesaria para el desarrollo de la personalidad, o sea, si se toma en cuenta como algo que estimula y aumenta el nivel de alerta es bueno, de no ser así, la vida sería aburrida y monótona, sin embargo, una vida con demasiados estímulos puede volverse desagradable y agotadora produciendo un daño en la salud.

Estos mismos autores nos dicen que en nuestra vida cotidiana nos percatamos de que no todas las personas reaccionan de igual manera ante estímulos que provocan el estrés, algunas de ellas reaccionan inmediatamente, otras tardan más tiempo en reaccionar, ya que soportan y acumulan las cargas negativas hasta el momento que se pueden convertir en problemas más serios.

La cantidad de estrés que una persona puede soportar antes de que llegue a manifestarse en su organismo, se conoce como "*tolerancia al estrés*" siendo una condición innata que el ser humano hereda para manejar los problemas cotidianos. De hecho uno de cada diez individuos hereda la condición llamada "*baja tolerancia al estrés*" en donde se encuentra en un estado permanente de

estrés, que se manifiestan por medio del insomnio, dolores, depresiones o drogadicción, según el Centro de Investigación de (GlaxoSmithKlein, 2001).

Lazarus (1989), definió el 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. Seyle (1980), siendo el iniciador en la investigación del tema introdujo la palabra estrés desde su punto de vista fisiológico y lo define como una respuesta corporal ante cualquier demanda de una situación.

El punto de vista que tiene (Gairing, 1991) del estrés en el lenguaje técnico hace la diferencia entre el eustrés (griego, eu = bueno) y el distrés (latín, dis = malo). El eustrés es la tensión que permite al hombre sobrevivir. El distrés (estrés permanente) es la tensión que perdura demasiado tiempo generando en el organismo enfermedades destruyendo el bienestar y la salud.

El estrés laboral se puede definir como "El conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes nocivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador. (Centro de Investigación, GlaxoSmithKlein 2001).

2.1 Causas por estrés en el trabajo

Se define como las situaciones que generan cambios y desgaste que en ocasiones pueden tener como consecuencia problemas de adaptación en su entorno, (Seyle, 1980).

Las causas del estrés se pueden deber a diversos factores los cuales se mencionan a continuación y más adelante se exponen las causas que se presentan en el trabajo, motivo relacionado con este estudio ya que es interesante observar las situaciones por las que la gente en una empresa le produce estrés.

Algunos estudiosos del tema mantienen ciertas controversias sobre las causas del estrés, sin embargo, se hizo una clasificación de las diferentes causas: (Miller, 1980):

- | | |
|----------------------------------|---|
| Físicas. | <ul style="list-style-type: none">* Actividad corporal. Como puede ser ejercicio físico.* Condiciones climatológicas en las cuales hay una reacción de adaptación.* Exponer al cuerpo a una reacción de estrés. (Sustancias tóxicas, dolor). |
| Psicológicas
Sociales | <p>En ambos casos, se debe a que una persona está expuesta a tomar decisiones, a presión de tiempo, a carga excesiva de trabajo, al tiempo que invierte en trasladarse a su destino, la forma de relacionarse con su jefe, con sus compañeros, con su familia y con otras personas fuera de su ámbito de trabajo o por ausencia de relaciones, lo que produce ciertos sentimientos y emociones.</p> |

2.2 La factibilidad del estrés

El estrés es el causante de una serie de síntomas que se manifiestan en la persona y que propicia alteraciones en su organismo, los cuales generan enfermedades somáticas crónicas y psicológicas. Empieza en forma inofensiva con síntomas de debilidad general, impaciencia, tensiones y posteriormente algunas lesiones más severas.

El comportamiento tiene una base fisiológica y de igual forma se considera al estrés como una situación biológica en cuanto a las expectativas que visualiza una persona, por lo tanto, se consideran al estrés como un indicador cuando presenta resistencia en el cuerpo a hace evidente fallas en la salud, cuando hay un descenso en el rendimiento de trabajo de la persona, éste de alguna manera se puede medir.

Estudios realizados por Seyle (1980), dice que las glándulas suprarrenales juegan un papel importantes en el síndrome de adaptación general. Cuando se estimula

en respuesta de algún tipo de excitación, secreta epinefrina en la sangre. Estas hormonas desencadenan el metabolismo y contribuye a que el cuerpo libere sus reservas de energía, lo cual provoca las reacciones descritas como parte de una reacción de alarma.

En la fase de resistencia se produce una mayor actividad de la corteza de las glándulas suprarrenales. Para que funcione la corteza, debe ser estimulada por la hormona adrenocortitrópica, generada por la glándula pituitaria. Entonces, cuando el organismo está expuesto a estrés, se incrementa la secreción de la pituitaria, como consecuencia la corteza suprarrenal producirá más hormonas. Los efectos de éstas en otras partes del cuerpo ayudan a mantener la presión sanguínea, producir células rojas, bloquear respuestas inflamatorias y aumentar el nivel de glucosa en la sangre, (Seyle, 1980).

2.2.1 La factibilidad psicológica del estrés

Por otra parte, en el aspecto psicológico se percibe que cada persona tiene su propio estilo de vida y de acuerdo a éste crea expectativas de las cuales se deriva su toma de decisiones, si la persona cubre sus expectativas sentirá satisfacción, de no ser así se puede producir frustración, (Troch, 1980).

Lazarus y Flokman, definen al estrés psicológico como "*La relación particular entre la persona y su entorno valorado por las personas como algo que excede sus recursos y pone en riesgo su bienestar*". Lazarus y Folkman, (en Heaven, 1996), en investigaciones posteriores hace énfasis a que no sólo interviene el estímulo y la respuesta, sino que tiene que ver más la relación entre la persona y su medio, por lo tanto, algunas personas pueden ser más susceptibles al estrés.

Es interesante observar que la persona responde al estrés por medio de sus percepciones, conocimientos, memorización, emociones, cambios de actitudes, conductas, síntomas, autoestima, mecanismos de defensa y afrontamiento. A

través de sus respuestas, la persona percibe el agente del estrés y realiza su interpretación dándole un significado favorable o desfavorable.

La persona al tener conocimiento del estrés determina su capacidad e incapacidad para enfrentar la demanda que supone el estresor. En esta fase intervienen sus recuerdos de acontecimientos anteriores traumáticos y las modificaciones afectivas de sus emociones ya sean agradables o desagradables, de esta manera se generan sus defensas y los mecanismo de afrontamiento pudiendo ser la negación, represión evitación o el humor y como consecuencia se producen cambios en su actitud hacia las demás personas o el futuro. Su autoestima se puede ver afectada negativamente por los sucesos traumáticos y es cuando se puede presentar síntomas psicológicos como la fatiga, la falta de concentración, el insomnio o melancolía, (Boss, 1985).

Lazarus (1986), menciona que una persona en cualquier situación estresante, puede sentirse ambivalente en sus pensamientos y en su estado anímico y la forma de afrontarlas puede ser muy compleja y diversas, hay que considerar las diferencias individuales por la emoción que represente en cada persona, debido a esto, es la manera en que la persona valora y afronta el evento.

2.2.2 La factibilidad cognoscitiva del estrés

Algunos estudios hacen notar que *"no es el acontecimiento en sí mismo lo que provoca el estrés, sino la manera como lo percibe la persona"*. Lazarus y Folkman, (1986). Existen algunas situaciones que se consideran productoras de estrés, sin embargo, la capacidad de otras situaciones para producir estrés depende más del modo como los interpreta la persona que lo vive a causa de alguna experiencia previa en relación a acontecimientos similares y de su habilidad para enfrentarse a ellos.

En la investigación realizada por el Centro de Investigación de (GlaxoSmithKlein, 2001), dice que se puede percibir cambios de conducta como confusión y dificultad de concentración, dificultad en la toma de decisiones, sentirse fuera de control o abrumarse por eventos, depresión, frustración, hostilidad e irritabilidad, sensación de letargo, dificultad para dormir, ingerir bebidas alcohólicas o fumar más, cambios de hábitos de alimentación.

Uno de los enfoques para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del estrés. Algunos de los principales factores que se con cierta frecuencia condicionan la aparición del estrés laboral son: mencionado por el centro de investigación de GlaxoSmithKlein.

CUADRO N° 3
DESEMPEÑO PROFESIONAL

Desempeño Profesional	Dirección
Trabajo del grado de dificultad	Liderazgo inadecuado
Trabajo con gran demanda de atención	Mala utilización de responsabilidades
Actividades de gran responsabilidad	Relaciones laborales ambivalentes
Funciones contradictorias	Manipulación o coacción del trabajador
Creatividad e iniciativa restringida	Motivación deficiente
Exigencias de decisiones intempestivas	Falta de capacitación y desarrollo personal
Ausencia de plan de vida laboral	Carencia de reconocimiento
Amenaza de demandas laborales	Ausencia de incentivos
	Remuneración no equitativa
	Promociones laborales aleatorias

CUADRO N° 4
ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN DE TAREAS Y ACTIVIDADES

Organización y Función	Tareas y Actividades
Prácticas administrativas inapropiadas	Cargas de trabajo excesiva
Atribuciones ambiguas	Autonomía laboral deficiente
Desinformación y rumores	Ritmo de trabajo apresurado
Conflictos de autoridad	Exigencias excesivas de desempeño
Trabajo burocrático	Actividades laborales múltiples
Planeación deficiente	Rutinas de trabajo obsesivo
Supervisión punitiva	Competencia excesiva, desleal o destructiva
	Trabajo monótono o rutinario

CUADRO N° 5
EL MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO

Medio ambiente de Trabajo	Jornada Laboral
Condiciones físicas laborales inadecuadas	Rotación de turnos
Espacio físico laboral inadecuado	Jornadas de trabajo excesivas
Exposición a riesgo físico constante	Duración indefinida de la jornada
Ambiente laboral conflictivo	Actividad física corporal excesiva
Trabajo no solidario	
Menosprecio o desprecio al trabajador	

CUADRO N° 6
EL ENTORNO SOCIAL EN LA EMPRESA

Empresa y Entorno social
Políticas inestables de la empresa
Ausencia de corporativismo
Falta de soporte jurídico por la empresa
Intervención y acción sindical
Salario insuficiente
Carencia de seguridad en el empleo
Subempleo en la comunidad
Opciones de empleo y mercado laboral

Al hacer una relación genérica acerca de las posiciones de trabajadores en su ocupación con características laborales comunes se resaltan las siguientes:

CUADRO N° 7
CARACTERÍSTICAS EN EL TRABAJO

Trabajo apresurado:	Obreros en línea de producción mecanizada.
Riesgo vital:	Vigilantes, guardias y choferes.
Alta responsabilidad y riesgo económico:	Gerentes, contadores y ejecutivos en general.

2.2.3 Factibilidad de enfermedad

Las enfermedades psicosomáticas parecen ser provocadas en parte por el estrés psicológico, tiene síntomas físicos reales y requieren de atención médica. La tensión originada por el estrés desencadena reacciones que se pueden manifestar en diversas formas como puede ser: sudores, fríos frecuentes, piel fría,

taquicardia, sofocos, escalofríos, hormigueos en las extremidades, mareos, dolores de cabeza, cuello y espalda, alteraciones del sueño, apetito y gastrointestinales, presión sanguínea alta, apatía y pérdida del interés sexual, sentimiento de no realización, miedo a la muerte y diversas fobias. Sus manifestaciones son en tres etapas (Centro de Investigación GlaxoSmithKlein, 2001).

- a) Etapa de alarma. Se expresa por medio de tensión muscular.
- b) Etapa de resistencia. Se manifiesta por la ansiedad, tensión, fatiga.
- c) Etapa de agotamiento. En donde el organismo empieza a presentar síntomas corporales como presión alta, úlceras, cefaleas y diversos cuadros que involucran todo el organismo.

Las siguientes enfermedades se considera que son producidas en parte por el estrés, éstas también se les llama psicosomáticas que son los síntomas físicos neuróticos que presenta la persona: úlceras, asma, dolor de cabeza, migraña y Hipertensión.

En la investigación realizada por el Centro de Investigación de GlaxoSmithKlein, (2001) hace referencia a Albert Ellis, el cual presenta cinco creencias irreales que causan el estrés:

- El deseo de tener siempre el amor y admiración de la gente.
- El deseo de ser enteramente competente todo el tiempo.
- Los factores externos son causa de todas las desdichas.
- El deseo que las cosas sean siempre de la manera que queremos y que la gente siempre haga lo que queremos.
- Las expectativas pasadas controlarán inevitablemente lo que sucederá en el futuro.

Lazarus (1986). Menciona las características de un "evento estresante traumático siendo":

- Un proceso dinámico, no estático y único.
- En el evento, las personas frecuentemente experimentan emociones y estados de ánimo o pensamientos contradictorios.
- Las personas los afrontan de manera muy compleja.
- En el evento, en cualquiera de sus fases existen diferencias individuales debido a la emoción debido a la valoración cognoscitiva y de afrontamiento.

Algunos estudios sugieren establecer jerarquías de los tipos de estresores psicosociales como los percibe la mayoría de la gente. En el cuadro N° 8 se presenta la jerarquía que propone Troch en 1980.

Otros tipos de estresores que menciona Orlandini, (1996) son:

- **Por el momento en que actúan.** (remotos, recientes, actuales, futuros).
 - › **Remotos:** Se presentan en la infancia y adolescencia provocando enfermedades psíquicas inmediatas o precisan sensibilidad permanente que se hace evidente cuando la persona es adulta.
 - › **Recientes:** se presentan en los dos últimos años de vida de la persona.
 - › **Actuales:** acontecen en el momento presente.
 - › **Futuros:** Son consecuencia de una desgracia esperada que influye desfavorablemente antes del evento.
- **Por el período en que actúan.** (muy breves, breves, prolongados, crónicos).
- **Por la repetición de la experiencia traumática** (único o reiterado).
- **La cantidad en que se presentan.** (únicos o múltiples). Un trauma único genera enfermedades por estrés, pero en muchas ocasiones la persona está sometida a múltiples estresores que se presentan en

cadena, al hacerse evidente un estresor, se van generando sucesivamente los siguientes.

- **La Intensidad del Impacto.** (microestresores y estrés cotidiano, moderados, intensos o de gran intensidad).
 - **Microestresores o estresores cotidiano.** Pueden ser positivos o negativos y originan fatiga, agotamiento o irritabilidad.
 - Los **Moderados y graves** generan ansiedad, ira o depresión.
 - Los **Intensos** generan trastornos permanentes (una guerra).

- **La Naturaleza del agente.** (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales).
 - **Físicos.** Ruido, el exceso de luz, los cambios de clima, los fenómenos de la naturaleza y algunos otros.
 - **Químicos.** El estrés producido por el tipo de alimentación (exceso de grasa, azúcares, proteínas, vitaminas o minerales, déficit o exceso de oxígeno por sustancias irritantes o tóxicas).
 - **Fisiológicos.** Se presentan por el exceso de ejercicio, privación de sueño, hambre, menstruación, parto, lactancia, inflamación de algún órgano, infecciones, entre otros.
 - **Intelectuales.** Sobrecarga de incoherencia, cálculo matemático, teste de inteligencia, lectura de un texto complejo.
 - **Psicosociales.** Competencias deportivas, conflictos de pareja, excesivo trabajo o aburrido, duelo y algunas otras aspectos sociales.

- **Por su magnitud social.** (microsociales, macrosociales).
 - **Microsociales.** Se reflejan en pocas personas como sería la muerte de algún familiar.
 - **Macrosociales.** Se reflejan en un gran número de personas como puede ser desempleo, crisis económica, recesión.

- **Por el tema traumático.** (sexual, conyugal, familiar, ocupacional).
- **La realidad del estímulo.** (real, representado, imaginario). Un estímulo puede ser el disparador del estrés mediante una representación de fotografía, vídeo, o una creación de la misma persona.
- **La localización de la demanda.** (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica). Si el estresor proviene del entorno se le denomina exógeno, (clima, el ruido, las relaciones interpersonales), los que provienen de la persona se denominan endógeno. Cuando se origina en la mente del sujeto, se denomina intrapsíquico.
- **Sus relaciones intrapsíquicas.** (sinergia positiva o negativa), antagonismo).
 - **Sinergia positiva.** Son los valores de un estrés bueno. (aplauso, ganador de una competencia).
 - **Sinergia negativa.** Los que se acumulan en lo negativo (mala economía, problemas maritales, demandas ante la ley).
 - **Antagónicos.** Los efectos perjudiciales de un agente pueden contrarrestarse por la presencia de una acción sana. (el exceso de trabajo tiene como consecuencia un aumento de sueldo).
- **Los efectos sobre la salud.** (positivo eustrés, negativos o distrés).
- **La fórmula diátesis – estrés.** (factor formativos o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad). Para que se presenten un desajuste se requiere de dos factores, uno estresante y el otro la diátesis. La participación de estos factores generan tres posibilidades:
 - Depende del estresor y su vulnerabilidad resulta menor; que son enfermedades situacionales o psicógenas.
 - La participación equivalente del estrés y la susceptibilidad biológica se conjugan y generan la neurosis y trastornos de personalidad.

- Las enfermedades endógenas son aquellas en donde el estresor la desencadena. (diabetes, depresión o esquizofrenia).

Un ser humano tiene ciertos patrones de comportamiento en las diversas situaciones que se le presentan, sin embargo, algunas de ellas puede representarle un reto en relación su experiencia, generando alteraciones significativas en su actividad cotidiana, a estas alteraciones, se les nombra eventos vitales que requieren ajustes en su comportamiento, sí el ajuste es negativo la causa se puede deber al estrés, (Holmes y Rahe, 1967).

Peiró (1996), nos dice respecto al conflicto trabajo – familia que son: las “Presiones incompatibles que se derivan simultáneamente de los roles del trabajo y de la familia”. Hace tres distinciones de este conflicto:

Conflicto basado en el tiempo. El tiempo empleado en un área dificulta la participación en la otra.

Conflicto basado en el agotamiento o en la tensión. Los síntomas de tensión. (fatiga e irritabilidad) interfieren en la participación del otro rol.

Conflicto basado en la conducta. Las conductas específicas requeridas en un rol son incompatibles con las expectativas de comportamiento en el otro rol.

CUADRO N° 8
ESCALA DE VALORES DE LOS ESTRESORES

Escala de Valor de los estresores	Situación
100	Muerte de la pareja
69	Divorcio o separación
63	Encarcelamiento
63	Muerte de un familiar cercano
53	Enfermedad
50	Matrimonio
47	Pérdida de trabajo
45	Reconciliación con la pareja
44	Enfermedad de un familiar
40	Embarazo
39	Dificultades sexuales
39	Nacimiento de un nuevo hijo
39	Ascenso laboral
38	Cambio de la situación económica
37	Muerte de un buen amigo
36	Cambio de ámbito profesional
35	Riñas en el matrimonio
31	Hipoteca o crédito superior al \$1 000 000 pesos
30	Vencimiento de una hipoteca o un préstamo
29	Cambio de responsabilidades en el trabajo
29	La marcha de cada de un hijo (a)
29	Problemas con los familiares de la pareja
28	Éxito personal especial
28	La pareja pierde u obtiene un nuevo empleo
26	Comienzo o el final de la asistencia a la escuela
25	Cambio en las condiciones de vida
24	Cambio en las costumbres personales
23	Problemas con el jefe
20	Cambio de horario de trabajo o de sus condiciones
20	Cambio de vivienda
20	Cambio de escuela
19	Cambio en el tiempo libre
18	Cambio de actividades sociales
17	Hipoteca o préstamo inferior a los \$100 000 pesos
16	Cambio en el horario a dormir
15	Cambio del número de encuentros familiares
13	Cambio en las costumbres de comer
13	Vacaciones
13	Navidad
11	Transgresiones leves de la ley

En conclusión, este conflicto se puede derivar de presiones que se originan en el lugar de trabajo o de presiones que se dan en el ámbito familiar. Entre los principales factores del trabajo se presentan los siguientes:

1. **Estresores de rol laboral.** El conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol muestran efectos adversos en la persona.
2. **Características de la tarea.** La variedad, (sea poca o mucha) la complejidad y la autonomía de la tarea.
3. **Características del horario laboral.** Las horas de trabajo y calidad o satisfacción marital. Cuanto más inflexible es el horario de trabajo menor es su libertad para cumplir con las demandas del rol familiar y por lo tanto, incrementa el conflicto.
4. **Implicación con el trabajo, relevancia y aspiraciones de carrera.** Éstas puedan afectar en dos sentidos: La implicación de una persona demasiado tiempo al trabajo invierte menos tiempo al rol familiar y si atiende a las demandas familiares puede estar preocupado mentalmente con el trabajo.
5. **Viajes frecuentes.** Reducen el menor tiempo a la familia y produce estrés y fatiga.
6. **Cambios de residencia por razones de trabajo.** Supone la separación de la familia si los demás miembros trabajan.
7. **Trabajo en casa.** Las relaciones familiares se ven afectadas por la presencia en tiempo de trabajo.

Existen otros factores que son esporádicos, pero que producen un mayor nivel de estrés: sucesos especiales en relación al trabajador o a su familia; el nacimiento de un hijo, el inicio o término de escuela de los hijos, el abandono del hogar por parte de los hijos, la jubilación. También puede ser las situaciones imprevistas: la muerte del algún familiar o una enfermedad grave, un accidente importante. También existen estresores crónicos: los conflictos interpersonales entre miembros de la familia, la relación que se establece entre los miembros de la pareja.

1. El esposo dedicado al trabajo profesional y la esposa dedicada a las tareas domésticas.
2. Parejas en que ambos cónyuges desempeñan trabajo profesional con el fin de desarrollarse en su profesión.
3. Parejas que pretenden desarrollarse en su profesión combinándolo con el desarrollo de su relación mutua.
4. El esposo intenta combinar su éxito profesional con su vida familiar y la esposa dedicada a las tareas domésticas y cumplir con las funciones de apoyo emocional de su esposo.

Las familias de doble ingreso actualmente se ha convertido en una situación normal en la que se ha detectado ciertas repercusiones por la incorporación de la mujer al trabajo profesional, lo cual a contribuido en la relaciones trabajo – familia, se presentan tres aspectos relevantes:

1. Cambios en la distribución del tiempo entre los cónyuges en las diferentes actividades.
2. Intensificación del conflicto trabajo – familia y surgimiento de otras nuevas causad del estrés.
3. Alteraciones en el compromiso con el trabajo.

De alguna manera cada día se detectan más y más causas de estrés, sólo se enunciarán algunas de ellas:

- Tareas domésticas.
- Restricción de la vida social.
- Alternancia de roles.
- Socialización del rol sexual.
- Competencia entre los esposos.
- Presiones sociales.
- Movilidad ocupacional.

Piotrkowski (en Peiró, 1996), el cual explica de cómo la combinación de los roles laborales y familiares pueden generar estrés. Al producir un contagio de las experiencias estresantes entre los roles de ambas áreas, en el que se consideran dos aspectos:

La generalización del estrés, las experiencias estresantes experimentadas por una persona en una de las áreas se arrastrarían al otro dominio para la misma persona. Una persona que tiene un mal día de trabajo, se muestra molesto con su familiar.

Traspaso del estrés de las experiencias estresantes vividas por el cónyuge en un área, se consideran estresantes para la persona en la otra área. (discusión familiar se lleva al trabajo).

2.3 Concepto de afrontamiento

Definición de afrontamiento "Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externa y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales del individuo", (Lazarus y Folkman, 1986).

El planteamiento de esta definición esta dirigido al afrontamiento como un proceso en donde se tiene que:

- Valorar el pensamiento y la acción específica de la persona ante la situación de estrés.
- Analizar los pensamientos y acciones de acuerdo al contexto.
- Observar el cambio que se genera en la forma de pensar y actuar de la persona en relación con su entorno.

El afrontamiento es consecuencia de las evaluaciones propiciadas por la relación cambiante entre el individuo y su entorno, debido al esfuerzo para afrontar el cambio del entorno o su comprensión y significado del evento y esto influirá en su posterior actividad para enfrentar las situaciones de estrés.

Es importante resaltar que una persona varía en la manera de afrontar una situación de estrés debido a que intervienen las creencias, autoestima, negación y apoyo social. Por lo tanto una persona con una autoestima alta será muy efectiva en un caso específico, (Lazarus y Folkman, 1987).

Si se conocieran los rasgos de afrontamiento, sería factible el predecir como la persona respondería ante situaciones específicas de estrés, sin embargo, no sólo es la solución de un problema sino como funciona el afrontamiento.

La función de afrontamiento depende del marco teórico desde donde se conceptualiza y en el contexto en que se analiza. Por lo que se presenta en el cuadro N° 9 los tipos de funciones de afrontamiento de diferentes teorías.

**CUADRO N° 9
LA FACTIBILIDAD Y LA FUNCIÓN DEL AFRONTAMIENTO**

Factibilidad	Funciones del Afrontamiento
Sistemas como procesos del yo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducir la tensión ▪ Devolver el equilibrio
Toma de decisiones (Jannis y Mann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Búsqueda de información ▪ Evaluación de información
Teoría del Yo (White, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener condiciones internas satisfactorias tanto para la acción como para el pensamiento de la información. ▪ Mantener la autonomía de movimientos, libertad para utilizar el propio repertorio según el modelo flexible de expresión.
Socio – Psicológica Mechanic (1974)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afrontar demandas sociales y 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. ▪ Control del estrés cuando ya ha aparecido.
Contextos específicos como salud/ enfermedad. (Lazarus y Folkman, 1980).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afrontamiento dirigido al problema. ▪ Afrontamiento dirigido a la emoción.

En la investigación realizada por Lazarus y Folkman (1986), dan importancia a dos funciones principales de afrontamiento son:

CUADRO N° 10
DESCRIPCIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDO A LA EMOCIONA Y DIRIGIDO AL PROBLEMA

Afrontamiento Dirigido a la Emoción	Afrontamiento Dirigido al Problema
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducir el estrés emocional mantenido un estado emocional satisfactorio. ▪ Cambiar el estado emocional que acompaña al estresor. ▪ Cambiar la relación emoción – estresor. ▪ Dar soluciones emocionales. ▪ Estrategias de afrontamiento como escape, evitación, distanciamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar de disminuir el estrés haciendo cambios conductuales. ▪ Cambiar o modificar la fuente de estrés ▪ Cambiar la relación persona – ambiente. ▪ Dar soluciones cognoscitivas y conductuales. ▪ Estrategias emocionales como afrontamiento confrontativo o planteamiento de solución al problema.

Se observa que existe cierta interferencia entre estos dos tipos de afrontamiento, ya que puede facilitar o impedir la aparición uno de ellos en relación con el otro. También es importante considerar los recursos de la persona para poder afrontar la situación estresante, esto dependerá de las limitaciones que tenga para utilizarlos en el contexto de una interacción determinada. Una persona puede tener muchos recursos, sin embargo, no tiene la habilidad para utilizarlos de acuerdo a la demanda de la situación, pero hay que tener en cuenta que la gente cuenta con una gran variedad de recursos de afrontamiento, (Terry, 1991).

CUADRO N° 11
RECURSOS DE AFRONTAMIENTO

RECURSOS PARA EL AFRONTAMIENTO			
Personales		Sociales	Ambientales
<ul style="list-style-type: none"> * Físicos ▪ Salud ▪ Energía 	<ul style="list-style-type: none"> * Psicológicos ▪ Creencia positivas ▪ Condiciones Personales 	<ul style="list-style-type: none"> * Resolución de Problemas ▪ Habilidad sociales ▪ Apoyo social ▪ Recursos materiales 	<ul style="list-style-type: none"> * Grado de amenaza ▪ Estrés ▪ Importancia

Los recursos personales del afrontamiento son propiedades de la persona como es la salud y su energía, ya que éstas facilitan el afrontamiento cuando la persona se encuentra en buenas condiciones de salud y su energía fluye.

Los recursos personales psicológicos del afrontamiento se refiere a las creencias positivas que sirven como base para la esperanza, las cuales van a favorecer el afrontamiento aun en condiciones adversas y las condiciones personales. No todas las creencias sirven para el afrontamiento, de hecho algunas pueden disminuirlo o inhibirlo, sin embargo, las creencias sobre el control personal y el dominio pueden limitarse a determinadas situaciones.

La creencia de que uno no tiene el mínimo control sobre las situaciones laborales que sobre las domésticas pueden mermar el afrontamiento dirigido al problema en el primer contexto. De lo cual se observa, que tanto la naturaleza de un sistema de creencias como su grado de generalización determinan su valor como recurso y su influencia en los procesos de evaluación y de afrontamiento. (Lazarus Y Folkman, 1986).

En los recursos sociales se considera la resolución al problema en el que incluye la habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar alguna

alternativa, predecir opciones útiles con el fin de obtener resultados deseados y elegir un plan de acción apropiado.

Las habilidades sociales se refieren a la capacidad de comunicarse y de interrelacionarse con los demás, socializando en una forma adecuada y efectiva. Esta habilidad contribuye a la resolución de problemas en coordinación con un grupo de personas y tiene la característica de aumentar la capacidad para atraer la cooperación de los demás.

El apoyo social, que se busca en otras persona más bien se aboca al apoyo emocional, informativo y/o tangible. En el caso de los recursos materiales se aboca al dinero, los bienes y servicios que pueden adquirirse por medio de éste.

Los recursos ambientales se refieren al grado de amenaza, el estrés y su importancia. El grado de amenaza juega un papel importante en la efectividad del afrontamiento, si el grado de amenaza es mínimo cuando se experimenta un escasa sensación de estrés, y máximo cuando se provoca emociones negativas intensas como el miedo.

El valor de la importancia que se le da al evento estresante es un indicador de la conducta de afrontamiento. La tendencia nos dice que a altos niveles de amenaza las personas consideran importantes los hechos. En los niveles altos de importancia de un problema se utilizan diferentes estrategias de afrontamiento, (Lazarus y Folkman, 1985).

2.4 Estrategias de afrontamiento

Lazarus y Folkman, (1980), mencionan que no se puede valorar el afrontamiento por los resultados que se obtengan en su intervención sobre una situación específica, sin embargo, la expectativa es que el resultado sea óptimo. Debido a esto es conveniente que la gente tenga estrategias de afrontamiento eficientes,

aunque la apreciación de la gente es que estos requerimientos suelen considerarse como excesivos de sus propios recursos. Estos autores expresan que es muy difícil clasificar los recursos que utilizan las personas para afrontar la diversidad de las demandas que se le presentan, sin embargo, es importante considerar las principales características del individuo.

CUADRO N° 12
RECURSOS PARA EL AFRONTAMIENTO

Recursos	Categorización	Descripción
Físicos:	<i>La salud y la energía.</i>	El bienestar físico es una evidencia para la resistencia de los problemas e interacciones estresantes.
Psicológicos:	<i>Las creencias positivas.</i>	La esperanza, la fe son recursos valiosos en las situaciones adversas que ayudan a alentar a la persona, éstas determinan la influencia en el proceso de evaluación y de la situación y del afrontamiento.
Aptitudes:	<i>Técnicas de resolución del problema.</i>	Es la habilidad para la obtención de información, el análisis de la situación, deliberar posibilidades, predecir opciones para los resultados deseados y finalmente el realizar un plan de acción adecuado.
Sociales:	<i>Habilidades sociales. Apoyo social.</i>	La capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva. Coadyuva a la solución de problemas, en la persuasión a la cooperación para el trabajo en equipo. La coordinación de un grupo de personas, apoyo informativo y emocional.
Materiales.		Se refiere a los recursos económicos que contribuyen en forma importante las opciones de afrontamiento en las situaciones estresantes debido a que facilitan el acceso de apoyo legal, médico, financiero y de cualquier otro tipo.

Un ejemplo en el contexto laboral, las estrategias que algunas personas emplean son de autocontrol, planteamiento de soluciones a situaciones específicas y al proceso evolutivo de la organización donde se efectúa una valoración positiva. A

pesar de las situación de tensión, algunas personas tienden a evitarlas o posponerlas. En la mayoría de estas situaciones estresantes considera que la persona se acude al apoyo social.

En una empresa se presentan múltiples situaciones de solución en donde interviene el afrontamiento directo con personas que cuentan con un nivel bajo de neurosis, no siendo así en el caso de las personas con un alto nivel de neurosis. (Parkes, 1986).

Welberg (1992) hizo un estudio comparativo de las causas del estrés entre los infantes y adolescentes con los adultos, el resultado que obtuvo fue, que en todos los casos, las causas son similares y que el estilo de afrontamiento se desarrolla desde la infancia.

El concepto de una estrategia de afrontamiento se refiere a las conductas que una persona muestra posteriormente a la situación presentada. Menniger (1963) hace varias clasificaciones:

CUADRO N° 13
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Estrategias	Descripción
<i>Reducción de tensión causada por los episodios estresantes cotidianos</i>	Autocontrol, buen humor, llanto, lamentarse, juramentos, retractarse, hablar y pensar.
<i>Disociación</i>	De displacer por agresión, (aversión, prejuicio, fobias), Sustitución por símbolos y modalidades para una descarga más hostil (compulsiones y rituales). Sustitución de uno mismo o parte de uno mismo como un objeto de agresión desplazada (autorestricción, humillación e intoxicación).
<i>Episódicas agresivas</i>	En la que incluye una energía agresiva, más o menos desorganizada (agresiones violentas, convulsiones y crisis de pánico).
<i>Desorganización</i>	Se presenta un incremento de desorganización.
<i>Desintegración del Ego</i>	Se da una desorganización total del ego.

Peiró, (1996), expone los tipos de conductas de afrontamiento en el trabajo.

CUADRO N° 14
TIPOS DE CONDUCTAS DE AFRONTAMIENTO EN EL TRABAJO

Tipo I. <i>Redefinición del rol estructural.</i>	Es un intento activo de influir en los emisores de rol con el fin de disminuir el conflicto negociando hacia un acuerdo mutuo sobre las nuevas expectativas.
Tipo II. <i>Redefinición del rol personal.</i>	Cambiar las actitudes del rol para reducir el conflicto, dando jerarquía a las actividades o reduciendo los niveles de desempeño o estándares que uno mismo se establece.
Tipo III. <i>Conductas del rol reactivas.</i>	Es intentar cumplir las expectativas de los otros con respecto a nuestro rol.

Es importante hacer énfasis que las estrategias de tipo I y II se perciben más satisfactorias, ya que el hecho de afrontar se considera mejor que el de reducir el estrés, el tipo III, ha sido más utilizado por las mujeres casadas que cumplen con todas las expectativas del rol.

Este mismo autor, presenta cinco mecanismo de afrontamiento.

Mecanismos de Afrontamiento	Descripción
Planeación	Estructurar el trabajo y las actividades de la familia y al organizar dar prioridades para trabajar más eficientemente.
Búsqueda de apoyos con otras personas	El apoyo social.
Retirada	Evitar temporalmente las situaciones estresantes, la responsabilidad con el fin de amortiguar la tensión.

**Reestructuración
Cognitiva**

Los intentos de la persona de redefinir la situación estresante y negativa como experiencias positivas o neutras.

**Limitar responsabilidades
de trabajo.**

Reducir la participación e implicación en el trabajo.

Como se ha expuesto en estos dos capítulos, se detecta que el ser humano al tener el compromiso de trabajo en una empresa, adquiere la responsabilidad para realizar sus funciones, para lo cual aplica sus conocimientos, habilidades, experiencias, la relación con sus compañeros y jefe, así como el sistema de trabajo. Si todos estos elementos no se encuentran adecuadamente organizados y desempeñados, se puede generar un estado de estrés en los empleados.

Existen diversas formas en que se manifiesta el estrés, de igual manera la gente utiliza diferentes estrategias o estilos para afrontar y dar solución a las situaciones que se les presentan, según sea su personalidad, experiencia y grado de tolerancia al estrés. Por lo anteriormente dicho, es interesante explorar en este estudio sobre los estilos de afrontamiento del personal de esta empresa.

Capítulo III

3. Método

3.1 Objetivos

- El principal objetivo es determinar el estilo de afrontamiento de los empleados de una empresa en las situaciones de estrés en su trabajo a partir del cuestionario de Lazarus y Folkman (1980).
- El objetivo secundario es establecer si existen diferencias en el personal femenino y el masculino en cuanto a su estilo de afrontamiento.

3.2 Variables

- Estilos de afrontamiento al estrés
- Estado civil
- Sexo
- Escolaridad
- Dependientes económicos

La pregunta de investigación para este estudio es:

“¿Cuál es el principal estilo de afrontamiento al estrés que presentan las personas de una empresa en su contexto laboral, por medio del cuestionario de Modo de Afrontamiento de Estrés?”.

Definición:

Estilos de afrontamiento

“Un conjunto de respuestas conductuales aprendidas que resultan efectivas para disminuir el grado de “arousal” (nivel de tensión) mediante la neutralización de una situación peligrosa o nociva”. (Lazarus y Folkman, 1986). Para este estudio se manejó como el porcentaje obtenido por las escalas de acuerdo al cuestionario de “Modos de Afrontamiento al Estrés”.

3.3 Diseño

Se empleó un diseño de tipo no experimental ex-post-facto, Kerlinger, (1985), ya que no hubo manipulación de las variables, se hizo una sola medición, teniendo una sola muestra.

3.4 Tipo de Estudio

El estudio que se planteó es de tipo exploratorio y comparativo.

3.5 Muestra de Estudio

La muestra del estudio para esta investigación fue intencional, está conformada por 40 empleados de una empresa metal mecánica ubicada en Tlalnepantla, Estado de México.

3.6 Instrumento

Se utilizó el cuestionario "Modos de Afrontamiento de Estrés" (Anexo 1) elaborado por Richard Lazarus y Susan Folkman en 1980, del cual hicieron una revisión en 1986. En 1999, Claudia Sotelo y Varenka Maupone hicieron la traducción y estandarización del cuestionario en una población de adolescentes en nuestro país. El cuestionario mide los estilos de afrontamiento al estrés.

El cuestionario original está formado por 66 reactivos obtenidos en el factor analítico para conformar ocho estilos principales de afrontamiento del estrés que se presentan a continuación. Al trabajar con una muestra de adolescentes, se aplicó un análisis factorial, sustentando sólo seis sub-escalas de las originales.

CUADRO N° 15

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEFINIDOS POR LAZARUS Y FOLKMAN

<i>Afrontamiento dirigido al Problema</i>	Son las acciones conductuales dirigidas a confrontar activamente el problema teniendo efectos positivos en el bienestar de la persona.
<i>Pensamiento Mágico</i>	Son las fantasías voluntarias y conscientes que realiza una persona para solucionar la situación sin tener participación activa.
<i>Distanciamiento</i>	Es la evasión de cualquier contacto con la situación para darle solución, la persona lo maneja como mecanismo para bajar su angustia.
<i>Búsqueda de apoyo social</i>	La persona realiza esfuerzos en busca de apoyo de información social con el fin de conseguir solidaridad, consejo, atención, ayuda y protección.
<i>Dirigirse a lo Positivo</i>	La persona hace esfuerzos para crear resultados positivos dirigidos hacia su crecimiento personal.
<i>Autocrítica</i>	La persona se autocastiga y critica a sí misma en su reacción, el cual le genera sentimientos de culpa.
<i>Reducción de la Tensión</i>	Es cuando la persona realiza conductas en donde pone en riesgo su salud e incrementa o decrementa su bienestar físico, de esta manera crea situaciones artificiales con el fin de atenuar su realidad al ser poco placentera.
<i>Introyección</i>	La persona hace esfuerzos para regular sus sentimientos y acciones y así conserva los sentimientos que le genera la situación.

Sotelo, C. y Mapome V. (1999) en el estudio que realizaron en México, obtuvieron la confiabilidad global del cuestionario que fue calculada mediante el análisis de consistencia interna del Alfa de Cronbach, el resultado fue: (Alfa = 08583). La confiabilidad para la subescala de "Afrontamiento dirigido al problema" fue de .60; en la subescala de "afrontamiento Pensamiento Mágico" el valor (Alfa = .68); La subescala de "Distanciamiento" se obtuvo una matriz de análisis de confiabilidad de cada reactivo que va de .62 a .67; la subescala de "Búsqueda de apoyo social"

el valor de Alfa fue de .57 y un valor en tres de los reactivos osciló entre .43 y .65; la subescala "Dirigido a lo positivo" el valor que se obtuvo fue entre .67 y .73, el valor total de la subescala fue de .72; la subescala del "Auto-castigo" fue de .42 por lo que decidieron eliminarla del instrumento. De igual manera sucedió con la subescala de "Introyección en el que obtuvieron un valor de Alfa de .49 y .48 respectivamente. Los diferentes reactivos se reagruparon y se les dio nuevo nombre, de tal forma que la nueva escala describe el tipo de afrontamiento que estos reactivos miden.

En el análisis de discriminación de reactivos por medio de la prueba "t" para contrastar el 25% de puntajes bajo contra el 25% de puntajes altos teniendo una prueba significativa para todos los reactivos ($p < .000$). La confiabilidad que obtuvieron del Alfa de Cronbach fue de un valor de .9038 lo cual significa que es altamente confiable. Se hizo el análisis factorial confirmó la existencia de seis factores principales.

CUADRO N° 16
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DE LA ESTANDARIZACION
Y VALIDACIÓN REALIZADA EN MÉXICO

Afrontamiento Activo	Afrontamiento Pasivo
La flexibilidad de afrontamiento	Afrontamiento dirigido a lo positivo
Afrontamiento dirigido al problema	Pensamiento mágico
Revaloración positiva	Afrontamiento distanciamiento

3.7 Escenario

La aplicación del cuestionario se realizó en la sala de juntas de la empresa.

3.8 Procedimiento

Se realizó la aplicación del cuestionario en forma colectiva, posteriormente se realizó el análisis e interpretación de los resultados, los cuales se procesaron estadísticamente.

La población se subdividió en dos muestras pequeñas: una de hombres y la otra de mujeres, la distribución fue casi cercana a la normalidad.

Las escalas de medición de cada variable fueron de tipo intervalar. Se tuvo muestras relacionadas e independientes, por lo tanto, se utilizaron modelos no paramétricos, para comparar los estilos de afrontamiento. Se determinó que el modelo más adecuado es en el que se trabaja para más de dos muestras relacionadas denominadas Friedman, y para comparar cada uno de los estilos entre hombres y mujeres, se utilizó el modelo estadístico U de Mann Wihdney. Para saber que estilos de afrontamiento se relacionan entre sí se hizo una correlación de Pearson.

Capítulo IV

Análisis de resultados

Debido a las características de la muestra, primeramente se realizó un análisis estadístico de tipo descriptivo encontrando que las características de la muestra son:

TABLA N° . 1
SEXO

Sexo	Frecuencia
Masculino	19
Femenino	21
Total	40

TABLA N° 2
ESCOLARIDAD

Estudios	Frecuencia
Secundaria	8
Preparatoria	14
Licenciatura	18
Total	40

TABLA N° 3
ESTADO CIVIL

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	16	40.0
Casado	24	60.0
Total	40	100.0

TABLA N° 4
EDAD

Edad	Frecuencia
18 – 24	6
25 – 30	15
32 – 35	7
38 – 42	5
43 – 48	7
Total	40

TABLA N° 5
NUMERO DE HIJOS

Número de Hijos	Frecuencia
0	18
1	6
2	10
3	6
Total	40

En esta tabla se observa que el mayor número de la población no tiene hijos, sin embargo, de las personas que tienen hijos la mayoría tiene dos hijos.

TABLA N° 6
NUMERO DE DEPENDIENTES ECONÓMICOS

Número de Dependientes	Frecuencia
0	16
1	4
2	8
3	9
4	3
Total	40

En esta tabla se observa que en la población la mayor parte de la gente no tiene dependientes económicos; de la gente que si tiene, nueve de ellos tienen tres hijos.

TABLA N° 7
PUESTOS DEL PERSONAL DE LA MUESTRA

Puesto	Frecuencia
Personal Administrativo	20
Personal Técnico	7
Personal de Servicio y Ventas	10
Profesionistas	3
Total	40

En esta tabla se observa que el mayor volumen de los puestos de la muestra son es personal del área administrativa, en el cual se ha considerado al Director General, y al Jefe de Seguridad e Higiene.

TABLA N° 8
VALOR CALCULADO DE FRIEDMAN

N	40
Valor de Friedman	220.414
g.l.	6
Probabilidad	.000

La probabilidad del valor calculado es menor a .05, por lo tanto podemos decir que existen diferencias estadísticamente significativas entre los estilos de afrontamiento.

TABLA N° 9
COMPARACIÓN FRIEDMAN RANGOS POR VARIABLE

Estilo de Afrontamiento	Rango significativo
Flexibilidad	5.10
Dirigido a lo Positivo	5.74
Pensamiento Mágico	3.10
Distanciamiento	1.74
Dirigido al Problema	3.84
Revaloración Positiva	1.49
TOTAL	7.00

Los resultados obtenidos en la comparación realizada con la fórmula de Friedman para verificar si los estilos de afrontamiento mostraban predominancia respecto a los demás. Se detectó que el estilo más frecuentemente usado fue de afrontamiento Dirigido a lo Positivo, en segundo lugar el afrontamiento de Flexibilidad, el tercero, el Dirigido al Problema, le sigue a éste, el estilo de afrontamiento de Pensamiento Mágico y después el estilo de distanciamiento; por último utilizan el estilo de Revaloración Positiva sobre la experiencia estresante, los cuales se muestran en la tabla N° 9.

TABLA N° 10
RANGOS DE HOMBRES Y MUJERES EN CADA UNA DE LAS SUBESCALAS

Estilo de Afrontamiento	Sexo	N	Media de Rangos	Suma de Rangos
Flexibilidad	Masculino	19	20.82	395.50
	Femenino	21	20.21	424.50
	Total	40		
Dirigido a lo Positivo	Masculino	19	19.42	369.00
	Femenino	21	21.48	451.00
	Total	40		
Pensamiento Mágico	Masculino	19	18.08	343.50
	Femenino	21	22.69	476.50
	Total	40		
Distanciamiento	Masculino	19	21.47	408.00
	Femenino	21	19.62	412.00
	Total	40		
Dirigido al Problema	Masculino	19	22.08	419.50
	Femenino	21	19.07	400.50
	Total	40		
Revaloración Positiva	Masculino	19	19.97	379.50
	Femenino	21	20.98	440.50
	Total	40		
TOTAL	Masculino	19	19.26	366.00
	Femenino	21	21.62	454.00
	Total	40		

En la tabla N° 10 se observa las medidas de rangos que obtuvieron tanto los hombres como las mujeres, en las medidas de rangos en cada uno de los estilos de afrontamiento.

TABLA N° 11

COMPARACIÓN ESTADÍSTICA DE LA PRUEBA DE U DE MANN WHITNEY

Factores	Flexibi- lidad	Dir. Positivo	Pens. Mágico	Distancia miento	Dir. Problema	Rev. Positiva	Total
Valor de U Mann- Whitney	193.500	179.000	153.500	181.000	169.50	189.500	176.00
Probabilidad	.872	.592	.215	.630	.42	.789	.537

En esta comparación se puede apreciar que todos los valores son mayores a .05 por lo tanto, no existen diferencias significativas entre ambos sexos.

En el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, al hacer la correlación de Pearson se obtuvieron los siguientes datos que se presentan en la tabla N° 12 . Se aprecia que existe una mayor correlación entre la flexibilidad y el estilo de afrontamiento de Distanciamiento, la siguiente correlación fue con el Pensamiento Mágico, seguida del estilo Dirigido al Problema, los estilos Dirigido a lo Positivo y la Revaloración Positiva son las últimas correlaciones en el orden presentados.

Los estilos que obtuvieron un valor igual o menor de .000 indica una mayor significancia entre las correlaciones existentes, a continuación se presentan: el pensamiento mágico con flexibilidad, Pensamiento mágico con el estilo dirigido a lo positivo, el distanciamiento con la flexibilidad, el estilo dirigido al problema con flexibilidad, dirigido al problema con el estilo dirigido a lo positivo y la revaloración positiva con dirigido a lo positivo.

TABLA N° 12

CORRELACIONES DE LOS DIFERENTES
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRES

		Flexibilidad	Dirigido a lo Positivo	Pensamiento Mágico	Distanciamiento	Dirigido al Problema	Revaloración Positiva
Flexibilidad	Valor de Pearson						
	Probabilidad						
	N						
Dirigido a lo Positivo	Valor de Pearson	.451					
	Probabilidad	.003					
	N	40					
Pensamiento Mágico	Valor de Pearson	.493	.453				
	Probabilidad	.001	.003				
	N	40	40				
Distanciamiento	Valor de Pearson	.510	.308	.239			
	Probabilidad	.001	.053	.137			
	N	40	40	40			
Dirigido al Problema	Valor de Pearson	.453	.581	.366	.178		
	Probabilidad	.003	.000	.020	.272		
	N	40	40	40	40		
Revaloración Positiva	Valor de Pearson	.357	.450	.295	.265	.243	
	Probabilidad	.024	.004	.065	.099	.130	
	N	40	40	40	40	40	

DISCUSIÓN

El principal objetivo de este estudio fue el determinar los estilos de afrontamiento que utilizan los empleados de la empresa donde se llevo a cabo esta investigación, por medio de la aplicación del cuestionario de "Modos de Afrontamiento de estrés" de Lazarus y Folkman. De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el estilo de afrontamiento de flexibilidad es el más utilizado; esto puede deberse a los factores que exponen los autores del cuestionario en la investigación de 1981, las personas pueden tomar en cuenta lo más sobresaliente para conservar su bienestar, así como la manera en que entienden la situación, lo cual los lleva a reaccionar emocionalmente considerando las bases para evaluar los resultados.

En el momento en que las personas afrontan una situación estresante, interviene su conocimiento, sus valores, su motivación, su persistencia y los objetivos que los empleados asumen en el compromiso y en la responsabilidad de cada uno de sus puestos, también es conveniente considerar al tiempo como un factor relevante valorando la duración, lo imperioso y la incertidumbre que influyen en el sentimiento de amenaza y desafío.

En las investigaciones realizadas por Monat y sus colaboradores en Lazarus y Folkman (1986), estudiaron la relación del "arousal" (nivel de tensión) y el afrontamiento de acuerdo a la incertidumbre con relación al tiempo, ellos compararon el efecto estresante relativo a la incertidumbre referida al tiempo y a la presentación del evento, en dos experimentos obtuvieron que la incertidumbre temporal se relaciona con un nivel alto de arousal en el momento en que se presentó el acontecimiento y posteriormente éste disminuyó a medida que avanzaba el experimento. Sin embargo, el tener conocimiento del momento de la aparición del evento y la certeza de su presentación se correlacionó con un nivel bajo de arousal.

Esas condiciones generaron diferencias al afrontamiento, la incertidumbre temporal se asoció con un mayor nivel de vigilancia en el momento de la aparición de la descarga y con un afrontamiento de evitación del estímulo. En contra a esto, cuando el momento de aparición de estímulo era conocido, independientemente de la certeza de su presentación, prevaleció el afrontamiento opuesto. (Lazarus y Folkman, 1986). De alguna manera se relaciona con los resultados obtenidos debido a que la gente al utilizar el estilo de afrontamiento dirigido a lo positivo y el de flexibilidad que son lo que con mayor frecuencia utilizan, pues al no tener conocimiento o un antecedente en una nueva situación es posible que muestren cierta incertidumbre, en cambio, cuando los empleados han tenido alguna experiencia similar, se incrementa su nivel de certidumbre.

En el momento que los empleados adquieren un compromiso con la empresa, lo pueden considerar un aspecto relevante para dar resultados de acuerdo a las expectativas de la organización y del mismo personal, el cual se ve reflejado en su permanencia y arraigo en la empresa, se hace énfasis que la gente utiliza sus recursos profesionales y personales para la toma de decisiones y afrontar las diversas situaciones a las que se enfrentan, esto tiene relación con los resultados de la tabla N° 12, en donde se observa que llegan a ser más flexibles en las situaciones de estrés.

Janis y Mann, en Lazarus y Folkman (1986), suponen que la gente al tomar una decisión requiere de un cierto grado de arousal, sin embargo, si el límite de tiempo no es tan próximo, el nivel de arousal es bajo al inicio, el cual contribuye a que se reduzca la calidad del proceso decisivo y que sí la decisión que se toma es en un momento de emergencia o de un alto nivel de importancia, entonces el arousal incrementa.

También se observa relación a lo que posteriormente estos investigadores estudiaron acerca del compromiso laboral, considerando que sí éste es público, el compromiso se puede sentir como un mayor desafío para tomar una decisión,

debido a que la presión social influye en el compromiso y por lo tanto se ve reflejada en la toma de decisiones, lo cual considero que tiene relación con los resultados obtenidos en la utilización del estilo de afrontamiento Dirigido a lo Positivo que fue el estilo que prevaleció en comparación con los otros estilos del cuestionario.

Considero relevante recordar que la función del afrontamiento no se define en términos de los resultados que se obtengan, aun teniendo la expectativa que determinadas funciones tendrán determinados resultados.

Wrubel, Benner y Lazarus, en Lazarus y Folkman (1986), mencionan que los compromisos y las creencias son los factores que determinan las características del individuo y que éstos influyen en su evaluación cognitiva.

1. Tomar lo más sobresaliente para conservar el bienestar de la persona.
2. El modo la persona entiende la situación para poner en marcha reacciones emocionales y estrategias de afrontamiento.
3. Las bases para evaluar los resultados.

Por lo tanto, sobre el compromiso laboral se puede sostener, que está relacionado con la sensación de rendimiento en donde la gente se encuentra motivada para controlar su medio ambiente; por otra parte, tienen la necesidad de competir por el esfuerzo de superación que se da por causas y motivos personales. De alguna forma, se percibe que los estilos evaluados por medio del cuestionario de “Modos de Afrontamiento al estrés”, están ligados ya que al presentarse una situación, los empleados son flexibles y tienen presente el problema para tomar las acciones pertinentes.

Lazarus y Folkman (1986), detectaron que en toda situación en la que se ejerce un rendimiento, se encuentran elementos de casualidad y en las situaciones aleatorias existen elementos de rendimiento, por lo tanto, no se puede decir que la

gente no se encuentre motivada en estas situaciones si no que en muchas ocasiones se presenta la dificultad para discriminar los elementos que intervienen en la situación, debido a ello el personal es flexible al actuar para dar soluciones.

Con base en los resultados obtenidos en la comparación entre los estilos de afrontamiento del cuestionario que se aplicó en este estudio, (tabla N° 9), se observa que los empleados principalmente utilizan el estilo dirigido a lo positivo, es posible que exista relación en la búsqueda de soluciones óptimas en tiempo y en calidad conforme a lo establecido por la empresa, y por lo tanto se podría asumir que el personal es flexible en la diversidad de situaciones que día a día tiene en su trabajo, el estilo de afrontamiento dirigido al problema también lo utilizan al visualizar los objetivos a lograr.

Los estilos que utilizan menos son el afrontamiento de pensamiento mágico y la revaloración positiva, por lo cual, se infiere que el personal tiende a ser más práctico en su pensamiento, sin hacer una reflexión del aprendizaje que pudieran tener de sus estilos de afrontar para experiencias futuras.

El objetivo secundario de esta tesis, fue el establecer las diferencias significativas entre el sexo masculino y femenino, debido a que en la investigación realizada en adolescentes en nuestro país con este instrumento, se encontró diferencias en el afrontamiento de distanciamiento y se observó que los adolescentes se apegan a utilizar este estilo, no siendo así el caso de las adolescentes. (Sotelo, C y Maupome, V, 1999).

En este estudio no se encontraron diferencias entre ambos sexos como se muestra en la manera de afrontar las situaciones de estrés, por lo cual, se puede inferir que tanto los hombres como las mujeres a medida que avanzan en su edad tienen un aprendizaje y desarrollo que les permite asimilar las situaciones de manera semejante en el ámbito empresarial. Hay que señalar que la mujer al estar inmersa en un compromiso laboral muestra la necesidad de aprender a intervenir

en diversas situaciones y adoptar conductas que la lleven a la obtención de resultados exitosos.

Las mismas autoras, comentan que en otras investigaciones en México, los hombres utilizan más la estrategia de flexibilidad de afrontamiento, distanciamiento y revaloración positiva, en el caso de las mujeres prefieren recurrir al pensamiento mágico para la solución de problemas, teniendo la expectativa que en forma mágica se obtenga respuesta a la situación que se le presenta sin intervenir directamente. Al saber de las diferencias expuestas por estas autoras, Rodríguez, M. y Ramírez, (1992), exponen que la percepción del desempeño del trabajo por parte del empleado, toma la actitud de quedar bien con el jefe inmediato, de visualizar el trabajo como un medio de subsistencia, lo que propicia competencia interna excesiva y como consecuencia, conlleva el entorpecimiento de las labores y actos de deslealtad en la organización, como resultado existe poco trabajo en equipo. A pesar que las características de algunas personas son así, considero que esta situación ha tenido cambios en la actualidad, debido a que en mi experiencia laboral, he percibido que existe un fuerte compromiso de muchas personas hacia la empresa, lo que ha generado el desarrollar ciertas habilidades para afrontar las diversas situaciones que se presentan en su labor profesional, tanto en el hombre como en la mujer.

Al tomar en cuenta la posición de la mujer en el trabajo en el sector medio, García, B. y De Oliveira, O. (1994), dicen que la escolaridad y las condiciones de vida necesarias le permiten desempeñar trabajos no manuales relativamente mejor remunerados y construyen cuatro tipos básicos:

1. El trabajo considerado como carrera.
2. El trabajo como actividad complementaria.
3. El trabajo para mantener el status social.
4. La permanencia en la casa en los sectores medios.

El trabajo considerado como carrera para el desarrollo personal, es en el que se asume una meta, un compromiso de vida, una carrera que requiere dedicación y continuidad.

El trabajo como actividad complementaria en donde las mujeres lo expresan como una actividad de independencia, satisfacción, demostración de sus capacidades y habilidades.

El trabajo con el fin de mantener un estatus social, es con el objetivo de obtener bienes y servicios definidos como esenciales dentro de los sectores medios: casa propia, educación y medicina privada, bienes económicos y viajes.

La permanencia en la casa en los sectores medios, las mujeres eligen permanecer en su casa manifestando desinterés por el trabajo como realización en su carrera. Este tipo de trabajo la mujer lo visualiza como una manera de cubrir su tiempo, relacionarse y tener una ocupación para cuando sus hijos crezcan.

A pesar de que se considera que la mujer cuenta con mayores resistencias personales para afrontar las situaciones estresantes por nuestra cultura, tiene la tendencia a ser más condescendiente.

Se considera que si una mujer puede trabajar para llevar un sueldo en apoyo económico a su hogar al vivir en una sociedad postindustrial. Hoy en día se observa cada vez más que la mujer trabaja también por el incremento en el índice de divorcios, que aproximadamente es el cincuenta por ciento de las mujeres en esta situación que tienen una actividad laboral fuera de su casa. Por la responsabilidad que implica a su vida personal y familiar, ha tenido que aprender ciertas habilidades para afrontar las diversas situaciones en el trabajo, estando implícita la socialización deseando que esta sea armónica en todas las empresas, no siempre es así, sabemos que al tener interrelación con otras personas por los requerimientos de su propio trabajo, llega a ser una causa de estrés.

Por otra parte, las mujeres permanecen solteras durante más tiempo que antes, por lo cual su situación económica se desarrolla a medida que están activas en su profesión y se perciben a sí mismas como personas independientes, con deseos de superación tanto personal como profesional y esto ha originado que tenga una visión diferente en la manera de intervenir en el trabajo.

Luetguert (en Witkin-Lanoil G., 1984), dice que en las investigaciones que realizó confirma la observación de las propias mujeres, en el sentido de que aun se espera de ellas que cumplan sus rol tradicional en el hogar además de sus responsabilidades laborales. Por lo tanto, desempeñan un doble rol como respuesta a sus propias expectativas y a las de su esposo, las cuales han sido aprendidas a través de la costumbre y reforzamiento.

En este doble rol, las mujeres sufren estrés de una forma que suele ser distinta a la de los hombres que trabajan y de las mujeres que no trabajan. Al desarrollar una profesión implica hacer planes y contraer compromisos a largo plazo. Lo que a su vez conlleva sacrificar los beneficios inmediatos como puede ser un trabajo bien remunerado, en función de ganancias a largo plazo ya que implica competir con los demás y que en la mayoría de las ocasiones son personas del sexo opuesto, sin embargo, los resultados obtenidos en este estudio muestran diferencia de los expuesto por este autor.

Las mujeres casadas con hijos que trabajan, viven con frecuencia con un agudo conflicto entre sus roles dentro y fuera de su hogar. Viéndose en la necesidad de trabajar menos tiempo en el cual no se sienten satisfechas por jugar ambos roles. En otros casos, las mujeres casadas que trabajan tiempo completo tienen el sentimiento de culpabilidad por pasar gran parte del día fuera de su casa y al regresar, intentan compensar a su familia por lo que creen que deben de hacer, esforzándose por las actividades extraordinarias como si se hubiesen pasado el día divirtiéndose.

CONCLUSIÓN

El conocer los estilos de afrontamiento de los empleados la empresa, puede ayudar a que los directivos apliquen estrategias adecuadas en la manera de dirigir a su personal de acuerdo a su forma de afrontar las situaciones estresantes, las cuales se producen por diversos motivos en la empresa, teniendo siempre presente los objetivos y expectativas esperados por cada uno de sus empleados.

Si bien no es fácil el prevenir o evitar el estrés debido a las características personales de cada uno de los empleados o de la situación personal, familiar o social que viven y de las responsabilidades que implica cada puesto, tal vez sea factible el tomar medidas que faciliten el logro de los objetivos en la empresa contemplando el desarrollo de los recursos humanos.

Si el personal hace conciencia de los estilos de afrontamiento que aplica en las situaciones estresantes, podrán identificar el área donde sea más conveniente trabajar con relación a su desarrollo personal y profesional, a la vez que podrá aprender a realizar cambios en su comportamiento para afrontar estas situaciones en forma madura y adaptativa a su entorno.

Al tener claridad de los estilo de afrontamiento que utiliza el personal en esta empresa, en este caso, la capacitación si puede ser una herramienta útil con el fin de apoyar con ciertos talleres y cursos específicos para ayudar a los empleados en su desarrollo humano para el conocimiento de sí mismos e del grupo de trabajo.

Consideraciones

- Una de las limitaciones en la realización de esta investigación, fue el no haber tenido la oportunidad de extender la investigación para identificar con detalle las situaciones específicas en las que hoy en día experimenta la empresa que generan estrés en los empleados, debido a que los ejecutivos asumen que existe estrés en la experiencia que viven por la situación del país, así como la relación tan estrecha que tiene con la empresa matriz que se encuentra en los Estados Unidos, debido a ésta, su principal interés fue el conocer cómo responde el personal ante dichas situaciones.
- Otra más habría sido la posibilidad de identificar las fuentes de estrés en los empleados, con la finalidad de detectar si éstas son generadas únicamente por el ámbito laboral o que pudieran verse influidas por sus situaciones familiares y/o personales, así se podría analizar la manera en que éstas contribuyen en las manifestaciones de estrés en la organización.
- El tener conocimiento de estas situaciones, se podría realizar la correlación entre el nivel de estrés de los empleados con los estilos de afrontamiento que aplican, lo cual ayudaría a intervenir en la manera más acertada posible para dar las soluciones pertinentes con el mínimo desgaste, también contribuiría a evitar riesgos en la seguridad del personal, las finanzas, la productividad y las posibles enfermedades que se podrían generar en los empleados.

En mi convicción en un futuro se considera:

- El poder realizar una comparación del grado de estrés entre diferentes niveles jerárquicos de la empresa ayudaría a realizar un análisis de los ocupantes de los puestos en relación a las responsabilidades que implica, de alguna manera en el momento que se requiera seleccionar personal saber que características debe de tener la persona.

- * Otro aspecto, sería el realizar un análisis detallado de la situación actual de la empresa considerando los aspectos económicos, productivos, estilo de liderazgo, social y todos aquellos que coadyuven a la identificación de la situación en general de la misma y de los empleados como elementos importantes en su organización.

La labor del psicólogo es muy importante y clave en el ámbito empresarial debido a que su formación le permite visualizar y detectar la mejor manera de intervenir en las diversas situaciones que se presentan en la organización, puesto que puede contar con los recursos e información acerca de la dinámica de ésta, de los grupos que la integran (sus características, necesidades, intereses y motivaciones, su arousal ante y por el estrés, así como sus valores y creencias acerca de su empresa donde están involucradas en los procesos de productividad y la economía de la misma, donde tienen que cuidar la calidad tanto de los productos como de los servicios de la empresa, esto, implica un sinnúmero de detalles que si no se atienden adecuadamente, la organización está expuesta a riesgos significativos ante sus clientes.

El psicólogo cuenta con conocimientos para intervenir como consultor interno o externo para coadyuvar con los objetivos de la empresa y al mismo tiempo favorecer la realización y satisfacción de los empleados que son parte de la unidad sistémica que conforman con la empresa.

Bibliografía

Boss, P. G. (1985). Family stress: perception and context. Handbook of carriage and the family. New York: Plenum.

Centro de Investigación de GlaxoSmithKlein. (2001). Investigaciones sobre el estrés.

Folkman, S. And Lazarus, R. (1980). Coping and emotion. In coping behavior: Theoretical-Intrepretations; animal-models; Ego; Psychoanalytic Theory. New York: University Press:

Friedman, M. (1969). Treating types: Behavoir. New York: Knopf.

Fritjof Capra. (1998). El Punto Crucial. Ciencia, sociedad y cultura naciente. Editorial Troquel, S. A. Argentina.

Gairing, Mechthilde. (1991). Cómo superar el Estrés de la vida cotidiana. Editorial Everest, S. A. España.

García, B. y De Oliveira, O. Trabajo Femenino y vida familiar en México. El Colegio de México. México.

Hammer, L.. and Marting, S. (1985). Relationships between depression and causal attributions about stressful life events. Journal of Abnormal Psychology, 91, 96-101.

Heaven, (1996). L. (1996). Life events in young adolescence: stress situations. Journal of social Issues, 21, 35-42.

Hernández, S. R.; Fernández, C. C. Y Baptista, L. P. (2000) Metodología de la Investigación. 2da. Edición. McGraw-Hill. México.

Holmes, T. H. and Rahe, R. H. (1967). The social Readjustment Rating Scale. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213 – 218.

Kerlinger, F. N. (1985). Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología. México: Interamericana.

Lazarus, R. (1971). Psychologiccal stress and the coping process. New York: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1980). The Stress and coping paradigm; Competence and coping. During adulthood. New England: University Press. 28- 74.

Lazarus, R. Y Folkman, S: (1980). Emotions: A cognitive-phenomenological analysis. En R. Plutchik y C. Kellerman. Theories of emotion. New York: University Press.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1985). If it changes, it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a collage examinations. Journal of Personality and social Psychology, 46, 839 –852.

Lazarus, R. Y Flokman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. México: Ediciones Roca.

Lazarus, R. Y Folkam S. (1987). Toward a cognitive theory of emotions. New York: Academic Press.

Miller, N. (1980). A perspective on the effects of stress and coping or disease and health. New York: Plenum. 33-41.

Orlandini, A. (1996). El estrés, qué es y cómo evitarlo. México, D. F. Fondo de Cultura Económica.

Parkes, K. (1986). Coping in stressful episodes: the rol of individual differences, envioremental factors and situational chcharacteristics. Journal of Personality and Social Psychological, 34 (1), 69-77.

Peiró, S. José Ma. y Prieto A. Fernando. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Editorial Síntesis, S. A. España.

Pick, S. Y López Velasco, A. (1984). Cómo investigar en Ciencias Sociales. México: Editorial Trillas. Tercera edición.

Rodríguez, Mauro y Ramírez, P. (1992). Psicología del Mexicano en el Trabajo. México: McGraw Hill.

Rüssel, A. (1976). Psicología del Trabajo. España: Ed. Morota, S. A.

Selye, H. (1980). The stress concept today. Handbook on tress and anxiety. San Francisco: Academic Press, 127 – 143.

Sotelo, C. y Maupome, V. (1999). Traducción y Estandarización del Cuestionario Modos de Afrontamiento al Estrés de Lazarus y Folkman, para una población de Adolescentes Mexicanos. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.

Troch, Achim. (1980). El estrés y personalidad. Argentina, Buenos Aires: Hormé.

Welberg, R. (1992). The Contexts of adolescent Chronic Life Stressors. American Journal of Community Psychology, 3 (5), 19-27.

Witkin-Lanoil, G. Ph. D. (1985). El estrés de la mujer. Cómo reconocerlo y superarlo. Eld. Grijalbo. Barcelona.

La investigación realizada por GlazoSmithKlein se basó en:

Almirall, H. P. (1993). Salud y Trabajo p.p. 2-18.

Almirall, H. P. (1996). Análisis Psicológico del Trabajo.

Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. p.p. 5-57. 2-18.

Keith D. (1994). Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw-Hill 3ª. Ed. México. p.p. 557-587.

Pérez. T. M. A. (1998). Estrés Vida o Muerte. Instituto Politécnico Nacional. México. p.p. 22-207.

O.I.T. (1986) Factores Psicosociales en el Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. p.p. 1-81.

Robins, S. P. (1992). Administración. Teoría y Práctica. Prentice Hall. 3ª. Ed. México. p.p. 156-201.

Seward, James P. (1990). Estrés Profesional Medicina Laboral. Ed. Manual Moderno. México. p.p. 623-640.

Solomon, P. (1976). Psiquiatría. El Manual Moderno. 2ª. Ed. México. p.p. 32-52.

Stora, J. B. (1991). El estrés. Presses Universitaires de France. p.p. 3-106.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

ANEXOS

TABLA DE NORMATIVIDAD

SUBESCALA DE "AFRONTAMIENTO DE FLEXIBILIDAD"

AFRONTAMIENTO DE FLEXIBILIDAD						
MUJERES			HOMBRES			
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	
5	24	BAJO	4	22	BAJO	
6	25		5	24		
7	27		6	25		
8	29		7	27		
9	31		8	29		
10	32		9	31		
11	34		10	32		
12	36		11	34		
13	38		12	36		
14	39		13	38		
15	41		14	39		
16	43		15	41		
17	45		16	43		MEDIO
18	46		17	45		
19	48		18	46		
20	50		19	48		
21	52	20	50			
22	54	21	52			
23	55	22	54			
24	57	23	55			
25	59	24	57			
26	61	25	59			
27	62	26	61	ALTO		
28	64	27	52			
29	66	28	64			
30	68	29	66			
31	69	30	68			
32	71	31	69			
33	73	32	71			
34	75	33	73			
35	76	34	75			
36	78	35	76			
37	80	36	78			
38	83	***	***			

TABLA DE NORMATIVIDAD

SUBESCALA DE AFRONTAMIENTO "DIRIGIDO A LA POSITIVO"

AFRONTAMIENTO DIRIGIDO A LO POSITIVO					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
2 - 4	14	BAJO	6	20	BAJO
4 - 6	17		7	22	
7	22		8	23	
8	23		9	25	
9	25		10	26	
10	26		11	28	
11	28		12	29	
12	30		13	31	
13	31		14	32	
14	32		15	34	
15	34		16	35	
16	35		17	37	
17	37		18	39	
18	39		19	40	
19	40		20	42	
20	42		21	43	
21	43		22	45	
22	45	23	46		
23	46	24	48		
24	48	25	49		
25	49	26	51		
26	51	27	52		
27	52	28	54		
28	54	29	56		
29	56	30	57		
30	57	31	59		
31	59	32	60		
32	60	33	62		
33	62	34	63		
34	63	35	65		
35	65	36	66		
36	66	37	68		
37	68	38	69		
38	69	39	71		
39	71	40 - 43	73		
40	73	44 - 46	79		
41	74	47	83		
42	76	***	***		

TABLAS DE NORMATIVIDAD

SUBESCALA DE AFRONTAMIENTO DE "PENSAMIENTO MAGICO"

AFRONTAMIENTO DE PENSAMIENTO MAGICO					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
2	27	BAJO	0	23	BAJO
3	29		1	25	
4	31		2	27	
5	33		3	29	
6	35		4	31	
7	37		5	33	
8	39		6	35	
9	41		7	37	
10	43		8	39	
11	46		MEDIO	9	
12	48	10		43	
13	50	11		46	
14	52	12		48	
15	54	13		50	
16	56	14		52	
17	58	15		54	
18	60	ALTO	16	56	ALTO
19	62		17	58	
20	64		18	60	
21	66		19	62	
22	69		20	64	
23	71		21	66	
24	73		22	69	
***	***		23	71	
***	***	24	73		

TABLAS DE NORMATIVIDAD

SUBESCLA DE AFRONTAMIENTO DE "DISTANCIAMIENTO"

AFRONTAMIENTO DE DISTANCIAMIENTO					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
1	35	BAJO	1	35	BAJO
2	38		2	38	
3	41		3	41	
4	44		4	44	
5	47		5	47	
6	50		6	50	
7	53		7	53	
8	56	MEDIO	8	56	MEDIO
9	59		9	59	
10	62		10	62	
11	65		11	65	
12	68		12	68	
13	71	ALTO	13	71	ALTO
14	74		14	74	
15	77		15	77	
16-18	80		16	80	
19	90		17	83	
20	93		18	87	
21	96		***	***	

TABLAS DE NORMATIVIDAD

SUBESCALA DE AFRONTAMIENTO "DIRIGIDO AL PROBLEMA"

AFRONTAMIENTO DIRIGIDO AL PROBLEMA					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
2	24	BAJO	1	21	BAJO
3	26		2	24	
4	28		3	26	
5	30		4	28	
6	33		5	30	
7	35		6	33	
8	37		7	35	
9	39		8	37	
10	41		9	39	
11	44		MEDIO	10	
12	46	11		44	
13	48	12		46	
14	50	13		48	
15	53	14		50	
16	55	15		53	
17	57	16		55	
18	59	17		57	
19	61	ALTO	18	59	ALTO
20	64		19	61	
21	66		20	64	
22	68		21	66	
23	70		22	68	
24	73		23	70	
25	75		24	73	
26	77		25	75	
27	79	26	77		
***	***		27	79	

SUBESCALA DE AFRONTAMIENTO DE "REVALORACION POSITIVA"

REVALORACION POSITIVA					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
0	34	BAJO	0	34	BAJO
1	38		1	38	
2	41		2	41	
3	45	MEDIO	3	45	MEDIO
4	49		4	49	
5	53		5	53	
6	57	ALTO	6	57	ALTO
7	60		7	60	
8	64		8	64	
9	68	ALTO	9	68	ALTO
10	72		10	72	
11	75		11	75	
***	***		12	79	

TABLA DE NORMATIVIDAD
"ESCALA TOTAL"

"ESCALA TOTAL"					
MUJERES			HOMBRES		
PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE NATURAL	PUNTAJE NORMALIZADO	NIVEL DE AFRONTAMIENTO
26-27	21	BAJO	21-25	18	BAJO
37-39	26		26-27	20	
40-41	28		28	21	
42-43	29		29-30	22	
44-45	30		31-34	23	
46-47	31		35	25	
48-49	32		36-37	26	
50-51	33		38-40	27	
52-53	34		41	28	
54	35		42	29	
55-56	36		43-46	30	
57-58	37		47	31	
59-60	38		48-49	32	
61-62	39		50-51	33	
63-64	40		52-53	34	
65-66	41		54	35	
67-68	42		55-56	36	
69-70	43	57-58	37		
71-72	44	59-60	38		
73-74	45	61-62	39		
75	46	63-64	40		
76-77	47	65-66	41		
78-79	48	67-68	42		
81-81	49	69-70	43		
82-83	50	71-72	44		
84-85	51	73-74	45		
86-87	52	75	46		
88-89	53	76-77	47		
90-91	54	78-79	48		
92-93	55	80-81	49		
94-95	56	82-83	50		
96	57	84-85	51		
97-98	58	86-87	52		
99-100	59	88-89	53		
101-102	60	90-91	54		
103-104	61	92-93	55		
105-106	62	94-95	56		
107-108	63	96-97	57		
109-110	64	98-99	58		
111-112	65	100	59		
113-114	66	101-102	60		
115-116	67	103-104	61		
117-118	68	105-106	62		
119	69	107-108	63		
1210-121	70	109-110	64		
122-123	71	111-112	65		
124-125	72	113-114	66		
126-127	73	115	67		
128-132	76	116-117	68		
133-138	79	118-119	69		
139-143	82	120-121	70		
144-149	85	122-123	71		
***	***	124-125	72		
***	***	126-128	73		
***	***	129-134	74		
***	***	135-145	77		
***	***	146	83		