

302925

8

24.

UNIVERSIDAD FEMENINA DE MEXICO



"NIVELES DE ESTRES EN LOS SOBRECARGOS
DE LA COMPAÑIA MEXICANA DE AVIACION"

TESIS PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
PRESENTADO POR
MARIELA MARGARITA GARCIA CAMACHO

DIRECTORA DE TESIS:
MTRA. ANGELES FIGUEROA AEYON

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

1997



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Agradecimientos

A:

La Universidad Femenina de México.

La Facultad de Psicología.

Por la oportunidad que me brindaron para desarrollarme como persona y para mi superación profesional.

A Solanye Uvalle Camacho.

Por su ayuda incondicional en la realización de esta tesis.

A la profesora Angeles Figueroa Aeyón.

Por su ayuda, apoyo, entusiasmo y orientación en la realización de esta tesis.

Dedicatorias

A mis padres, Jorge García Méndez y Rebeca Camacho Jauregui.

Mi más grande agradecimiento por su amor y comprensión en todo momento, ya que sin ustedes no hubiera sido posible la culminación de esta meta, porque han sido ejemplo, guía y apoyo a lo largo de mi vida.

A mis hermanos, Adriana y Jorge.

Por el cariño que me une a ustedes, nunca olviden que luchen siempre por alcanzar sus metas, hacer de sus sueños una realidad, porque al final se sentirán orgullosos y satisfechos de ustedes mismos.

A ti, Carlos.

Por tu cariño y comprensión, por tu paciencia y entusiasmo que me dan fuerza para realizar todos mis sueños. Gracias.

INDICE

INTRODUCCION

JUSTIFICACION

CAPITULO I

MARCO TEORICO

ESTRES

	Página
I.1. Antecedentes de Estrés	1
I.2. Definición de Estrés	6
I.3. Causas de Estrés	11
I.3.1 Causas en el ámbito médico-fisiológico	11
I.3.2 Causas en el ámbito psicológico	12
I.3.3 Causas en el ámbito Social	18
I.3.4 Causas en el ámbito laboral	23
* Estresores del Ambiente Físico	
* Estresores Individuales	
* Estresores Colectivos o Grupales	
* Estresores Organizacionales	
I.4. Signos y Síntomas de Estrés	30

	Página
I.5. Consecuencias de Estrés	36
I.5.1. Consecuencias Fisiológicas	39
I.5.2. Consecuencias Cognitivas	43
I.5.3. Consecuencias Psicológicas (emocionales)	44
I.5.4. Consecuencias Conductuales	45
I.5.5. Consecuencias Organizacionales	46
I.6. Manejo de Estrés	47
Bibliografía	50

CAPITULO II

SOBRECARGOS

II.1. Profesiones Estresantes	55
II.2. Historia de la Aviación	60
II.3. Tripulación	62
II.4. Sobrecargos	
II.4.1. Antecedentes	62
II.4.2. Definición	63
II.4.3. Importancia	64
II.4.4. Funciones	65
II.5. Rasgos de Personalidad del Sobrecargo	67

<i>Cont. CAPITULO II</i> Bibliografía	Página 73
---	----------------------------

CAPITULO III**METODOLOGIA**

III.1. Definición del Problema	74
III.2. Hipótesis Estadísticas	75
III.3. Variables	76
*Definiciones Conceptuales	
*Definiciones Operacionales	
III.4. Población	77
III.5. Muestra	78
III.6. Instrumento	79
III.7. Procedimiento	81
III.8. Diseño de Investigación	82
III.9. Análisis Estadístico	82

CAPITULO IV

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

	Página
IV.1. Resultados	84
IV.2. Conclusiones	87
IV.3. Sugerencias	94

BIBLIOGRAFIA

ANEXO I

INTRODUCCION

La presente investigación consta de cuatro capítulos, los dos primeros conforman el marco teórico, el tercer capítulo es referente a la metodología y el cuarto capítulo son resultados, conclusiones y sugerencias, estos se mencionarán y se explicarán brevemente.

Nadie puede decir con certeza la razón por la que el estrés ha suscitado un interés tan amplio en la opinión pública, sin embargo hoy en día es inevitable que todo lector de temas relacionados con la biología, la sociología, y la psicología se encuentre relación con el término estrés, el concepto se discute todavía más ampliamente en aquellos campos dedicados al cuidado de la salud, y lo encontramos también en economía, política, negocios y educación. A nivel popular, nos vemos inundados con mensajes sobre cómo podemos prevenir, dominar e incluso eliminar el estrés.

Por estrés entendemos: Es un fenómeno que ocurre dentro del organismo manifestando una respuesta inespecífica ante cualquier demanda interna y/o externa, positiva y/o negativa, ya sea psicológico (personal), ambiental (social), o de trabajo (laboral), que exceda los recursos del organismo de un individuo produciendo algún trastorno a nivel fisiológico o psicológico, considerando que el nivel de estrés dependerá de las características de personalidad de cada individuo.

Si algunas clases de trabajo se pueden identificar como actividades que provocan estrés, entonces las exigencias para adaptarse al empleo, podrían ser costosas e incluso tal vez constituir asuntos de vida o muerte.

La inquietud que me llevo a realizar este estudio en cuanto a la relación que existe entre el estrés presentado en los sobrecargos de la CMA, se debió a que estos al realizar sus actividades laborales llevan una gran tensión sobre ellos, ya que éstas funciones principalmente son el proporcionar la seguridad necesaria a los pasajeros, un excelente servicio y auxiliar al comandante de la nave en casos de emergencias abordo, debido a esto, los sobrecargos (SC) tienen una gran importancia dentro de la tripulación.

Sus funciones requieren de gran serenidad, atención, habilidad, responsabilidad, complacencia, lo cuál provoca en ellos un nivel alto de estrés, es estresante no sólo por estos factores sino además por lo riesgoso de su empleo, ya que no hay que hacer a un lado, que esta profesión se desarrolla en un medio que no es el natural para el ser humano y que este trabajo se realiza en un ambiente en donde las variables en un momento determinado no pueden ser controladas.

Los sobrecargos se ven sometidos a diversos tipos de estresores, como son: La rapidéz y exactitud con que deben de llevar a cabo sus servicios, los horarios tan irregulares que deben acatar, dejar temporalmente su lugar de residencia y principalmente el alejamiento periódico de su familia, pareja, amistades, etc. lo que provoca que sea difícil mantener relaciones estrechas y de permanencia duradera con alguien.

Los sobrecargos de aviación son reconocidos universalmente como un factor primario de la seguridad durante el desarrollo de las operaciones aeronáuticas.

No sólo sus funciones se limitan a esto, sino además proporcionan capacitación y adiestramiento a los nuevos elementos, ya que por la novatez de éstos, así lo requieren.

Se decidió hacer la aplicación del SWS " Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo ", haciendo hincapié en la escala de estrés, debido a los intereses de dicha investigación; considerando tres aspectos de dicha prueba psicológica. El primer aspecto se refiere al sexo, el segundo a la edad, y por último el estado civil.

La aplicación se realizó a 236 sobrecargos en la Base de Adiestramiento de la CMA, en la cual los sobrecargos se encontraban recibiendo un "Repaso Periódico Anual" (Calidad en el Servicio).

Como se mencionó anteriormente fueron 236 sobrecargos los que intervinieron en este estudio, de los cuales 168 sujetos son del sexo femenino y 68 sujetos son del sexo masculino, (primer aspecto); de los 236 sobrecargos, 74 de ellos se encuentran entre los 20-29 años de edad, 149 sujetos se encuentran entre los 30-39 años de edad y 13 sujetos se encuentran entre los 40-49 años de edad (segundo aspecto) y por último , de los 236 sobrecargos, 98 de ellos son solteros, 107 sujetos son casados, 22 sujetos son divorciados y 9 sujetos se encuentran en unión libre (tercer aspecto), se consideraron unicamente estos aspectos (sexo, edad y estado civil), para lograr un punto de vista objetivo en donde se encuentre una mayor diferenciación al relacionar los tres grupos, en cuanto al nivel de estrés, y determinar en cual de las tres áreas (social, personal y laboral) es predominante.

Sobre los resultados es muy importante aclarar que los niveles de estrés no se diferenciaron de manera significativa en ninguno de los casos, en relación con el sexo, edad y estado civil con las tres áreas social, personal y laboral.

INTRODUCCION

En los resultados se pudieron observar además que en los tres casos no existen cambios significativos importantes en los niveles de apoyo presentados por los sobrecargos, en los ámbitos social, personal y laboral, es decir, no existen diferencias significativas en cuanto al apoyo sentido por éstos.

JUSTIFICACIÓN

La finalidad de la presente investigación es el conocer el nivel de estros en las esferas social, personal y laboral, en los sobrecargos de la CMA.

El interés hacia este estudio se debió a que la labor de los sobrecargos es una de las más estresantes que existe debido a la tensión a la que se encuentran constantemente en su trabajo, ya que sus actividades laborales requieren de gran rapidez, habilidad, responsabilidad, serenidad; considerando los horarios tan irregulares a los que se someten, ya que por sus turnos de trabajo, suspenden sus compromisos sociales, por ende, esto se ve reflejado en las relaciones con su familia, cónyuge, amistades, pero principalmente en ella misma, esto es, en su personalidad, se vuelven irritables, depresivos, con un gran sentimiento de soledad, así como problemas de salud por el cambio de horarios en el trabajo, horarios de descanso y alimenticios.

De igual manera, me percaté de que no existen investigaciones acerca de este tema en población mexicana, y es muy poca la información referida en otros países, lo que me motivó aún más, ya que es un factor muy importante que, no sólo los sobrecargos, sino cada individuo, lleven a cabo de la manera más satisfactoria posible su vida cotidiana, incluyendo sus funciones laborales, su vida social y principalmente su vida personal.

Considero de suma importancia el conocer más acerca del rol de vida que llevan los sobrecargos mexicanos y que relación tienen con el nivel de estrés, conocer cuales son los estresores a los que se ven expuestos y las consecuencias de esto, así como sus ámbitos

personal, social y laboral ya que su trabajo es tan absorbente en estas tres esferas primordiales en la vida de cada ser humano que es difícil mantener relaciones estables.

CAPITULO I

ESTRES

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTRES

Hoy en día es inevitable que todo lector de temas relacionados con la biología, la sociología y la psicología se encuentre relacionado con el término estrés. El concepto se discute todavía en forma más amplia en aquellos campos dedicados al cuidado de la salud y lo encontramos también en economía, política, negocios y educación. A nivel popular, nos vemos inundados con mensajes sobre cómo podemos prevenir, dominar e incluso eliminar el estrés.[1]

Nadie puede decir con certeza la razón por la que el estrés ha suscitado un interés tan amplio en la opinión pública. Hasta cierto punto es lógico atribuirlo a la rapidez con que cambia la sociedad, [2] a la creciente anomía de una sociedad industrial en la que hemos perdido algo de nuestro sentido de identidad, de nuestras raíces y significación tradicionales [3] o a la cada vez mayor opulencia que permite a muchas personas liberarse de la preocupación por la supervivencia y dirigir su atención hasta la búsqueda de una mayor calidad de vida.

Las cuestiones en torno al concepto de estrés, no son en absoluto nuevas, Cofer y Appley en 1964 señalaron, sabiamente, hace algunos años que el término estrés "... se había casi apropiado de un campo previamente compartido por varios conceptos ...", incluidos la ansiedad, los conflictos, la frustración, los trastornos emocionales, los traumas. Cofer y Appley añadieron: "Es como si cuando la palabra estrés se puso en boga, cada investigador que estaba trabajando con un concepto que consideraba estrechamente relacionado, sustituyera la palabra estrés... y continuará en su misma línea de investigación".[4]

Como muchas otras palabras el término estrés es anterior a su uso científico. Fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, o conflicto. [5] "A finales del siglo XVIII Hooke (citado en Hinkle, 1973, 1977) utilizó la palabra en el contexto de la física, aunque éste uso no fuese sistematizado hasta principios del siglo XIX. Se definió la palabra load como una fuerza externa; stress hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa (load), que tiende a distorsionarlo; y strain era la deformación o distorsión sufrida por el objeto". [6]

Los conceptos de stress y strain persistieron y, en la medicina del siglo XIX, fueron concebidos como antecedentes de la pérdida de salud.

Esta es, en efecto, una antigua versión del concepto actual del patrón A de conducta, con especial vulnerabilidad a padecer enfermedades cardiovasculares. Algunos años después, Walter Cannon (1932), quién imprimió vitalidad a las investigaciones del momento sobre psicología de la emoción considero el estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucosa, etc. aunque utilizó el término un poco por casualidad, habló de que sus sujetos se hallaban "bajo estrés" y dio a entender que el grado de estrés podía medirse. [1]

En 1936, en la Escuela de Medicina de Mc Gill, en Montreal Canadá, Hans Selye sometió a ratas de laboratorio a un experimento extenuante que consistía en hacerlas sostenerse por varias horas en un mismo nivel sobre un pequeño barril giratorio y al sacrificarlas y examinar los órganos internos de dichos animales observó que presentaban signos físicos que denotaban un aumento en la actividad de las glándulas suprarrenales, que son unas pequeñas formaciones anatómicas que están montadas sobre el riñón; había también una atrofia del sistema linfático encargado de fabricar "defensas del organismo", y úlceras del estómago. A este conjunto de alteraciones el Dr. Selye le llamó en ese entonces "estrés biológico".

En esa misma década Selye, observó que todos los enfermos a quienes examinaba, sin importar que enfermedad tenían, presentaban una serie de

síntomas comunes y generales, además de los síntomas específicos de la enfermedad que les aquejaba, cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, desgano, etc. son los "achaques" de cualquier enfermo, sin que tenga que ver cual sea el nombre o tipo de la enfermedad, estas manifestaciones no específicas de la enfermedad fué lo que desde entonces el propio Selye denominó el "Síndrome de estar enfermo". [7]

Asimismo Selye utilizó el término estrés en un sentido técnico muy especial, definiendo con él un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas); una reacción que él llamó " Síndrome General de Adaptación ". En efecto, el estrés no era una demanda ambiental (a la cual Selye llamó estímulo estresor), sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda. [1] Sin embargo no fue sino hasta una década después cuando Selye empezó a usar el término estrés en sus escritos, para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o como el desgaste y al deterioro que ocasiona a la vida. [8]

A principios de los años cincuenta Selye publicó un Annual Report of Stress (1950, 1951/1956) sobre lo que habían sido sus investigaciones. En 1956, este trabajo fue incluido en un importante libro titulado " The Stress of Life ". En esos momentos, la literatura sobre psicología del estrés había llegado a las casi 6000 publicaciones al año. [9]

Una solicitud hecha por Selye a la American Psychological Association en 1955, ayudó también a extender el interés por el concepto de la fisiología a la psicología y demás ciencias de la conducta. Aunque el enorme volumen de trabajos sobre secreciones hormonales ante el estrés para que se derivaron del trabajo de Selye tuvieron implicaciones obvias en los niveles sociológicos y psicológicos del análisis, en realidad no clarificaron los procesos posteriores. No obstante, el trabajo de Selye ha jugado un papel importante en la reciente expansión del interés por el estrés. [1]

Hinkle (1977) también concede un importante papel en la evolución del concepto en medicina a Harold G. Wolff, quien escribió sobre el estrés

(considero el estrés en un individuo como un estado perturbado del cuerpo) y la enfermedad, en los años 1940 y 1950. Al igual que Selye y Cannon, quienes concibieron el estrés como reacción del organismo acosado por las demandas del entorno y los agentes nocivos, Wolff parece haber considerado el estrés como una reacción del organismo aunque nunca trato de definirlo de modo sistemático como hiciera Selye. [6]

En la vertiente psicológica estrictamente individual, el estrés fue sobreentendido durante mucho tiempo como una estructura organizadora para pensar sobre psicopatología, sobre todo en las teorizaciones de Freud y de autores posteriores orientados en las teorías psicodinámicas. Sin embargo, se utilizó el término ansiedad en lugar del de estrés.

La palabra estrés no apareció en el índice de Psychological Abstracts hasta 1944. Freud dio a la ansiedad un papel central en psicopatología. El bloqueo o retraso en la descarga instintiva o en la gratificación se traduce en una sintomatología determinada.

En posteriores formulaciones freudianas, la ansiedad secundaria a conflictos sirvió como señal de peligro para poner en marcha los mecanismos de defensa, entendidos como formas insatisfactorias de afrontamiento que producían modelos de sintomatología cuyas características dependían del tipo de defensa. Una formulación similar, dominante en la psicología americana durante muchas décadas, fue la teoría del aprendizaje por reforzamiento de Hull (1943) y Spence (1956). La ansiedad fue considerada como una clásica respuesta condicionada, que lleva a la aparición de hábitos inútiles (patológicos) de reducción de la ansiedad. [10]

En la mayor parte de la primera mitad del siglo XX, este concepto de ansiedad tuvo una gran influencia en las investigaciones y en el pensamiento en el campo de la psicología. Los escritos existenciales sobre la ansiedad de Kierkegaard y otros fueron popularizados en los Estados Unidos por Rollo May (1950, 1958). Si se reconoce que hay una sobreposición entre el concepto de ansiedad y el de estrés y no se considera necesario precisar que

el término es el utilizado, podría decirse que el punto de vista dominante de la psicopatología así formulada, fue el de que esta era producto del estrés. [1]

La Segunda Guerra Mundial tuvo un efecto movilizador en las teorías e investigaciones sobre el estrés. Una de las primeras aplicaciones psicológicas del término estrés se encuentra en un libro sobre la guerra escrito por Grinker y Spiegel (1945) titulado "Men Under Stress". A los militares les interesaba conocer el efecto del estrés sobre el rendimiento en el combate; este podía aumentar la vulnerabilidad de los soldados a las lesiones o a la muerte y debilitar el potencial de acción efectivo de combate de un grupo. [1]

Con la llegada de la Guerra de Corea, se hicieron nuevos y diversos estudios dirigidos a averiguar el efecto del estrés sobre la secreción de hormonas adrenocorticales y sobre el rendimiento del individuo. Algunos de los últimos estudios se realizaron con vistas a desarrollar los principios necesarios para seleccionar al personal menos vulnerable en combate y otros para realizar las intervenciones necesarias para conseguir un mayor rendimiento bajo condiciones de estrés.

La Guerra de Vietnam también contribuyó a las investigaciones sobre el estrés en el combate y sus consecuencias fisiológicas y psicológicas, bajo las influencias de las obras de Selye. Igualmente relacionados con el estrés son los libros que se escribieron sobre el impacto de las bombas sobre el ánimo y el funcionamiento de la civilización, sobre la manipulación en los prisioneros militares, la supervivencia en tiempos de guerra y sobre los campos de concentración. [1]

Un acontecimiento importante en la popularización del término estrés fue la publicación de Janis (1958) de un estudio intensivo de un paciente bajo tratamiento psicoanalítico, sometido a la amenaza de una intervención quirúrgica. Este hecho se vio seguido de un número creciente de libros dedicados también a la sistematización de la teoría y metodología del estrés y de un mayor interés por las circunstancias sociales y ambientales generadoras de estrés. [1]

A partir de la década de los sesenta se ha ido aceptando progresivamente la idea de que si bien el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana su afrontamiento establece grandes diferencias en cuanto a la adaptación como resultado final. En *Psychological Stress and The Coping Process* por Lazarus (1966), el interés por el estrés en si mismo se desplaza en cierta medida hacia el afrontamiento. Sin embargo, aparte de los conceptos populares aunque cada vez hay más estudios sobre el afrontamiento, existen todavía pocos trabajos dedicados al tema en profundidad. [1]

Como se puede apreciar en lo escrito anteriormente, es difícil omitir un relato cronológico acerca del pensamiento en torno al estrés. Ya que la propia palabra estrés surgió hace muchos años, el concepto empezó a cobrar interés antes de que el término se aplicara como se hace en la actualidad.

1.2. DEFINICION DE ESTRÉS

No todos los interesados en temas relacionados con el estrés se muestran optimistas con respecto al valor del término, por ejemplo el cuadro medico de un instituto de medicina declara: "...después de treinta y cinco años, nadie ha sido capaz de formular una definición de estrés que satisfaga a la mayoría de los investigadores del tema...". [11]

A continuación se darán algunas definiciones de estrés, no sin antes definir este término en su manera etimológica: Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. [8]

El vocablo "estrés" ha sido tomado de la voz inglesa *stress* empleada en la física y en la mecánica que designa una fuerza que actúa sobre un objeto y que al rebasar una determinada medida, conduce a la deformación o a la destrucción de ese objeto o sistema. [12]

El estrés es definido desde el punto de vista biológico, como la respuesta no específica del organismo. [7]

En todos los seres vivos, el estrés es un indicador de peligro que amenaza el bienestar y, consecuencia, a la supervivencia. Como resultado de esto, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas del medio ambiente y a actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasiva). [13]

Se llama estrés al fenómeno que ocurre dentro del organismo, sea de orden psicológico o biológico y a los factores que constituyen la demanda del exterior, a estos se les puede denominar agentes estresantes. [7]

Diversas investigaciones han demostrado que el estrés es una respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad. Tal respuesta exige adaptación a un problema. La situación puede ser agradable o desagradable, pero lo importante es la intensidad de la necesidad de ajuste del organismo. Así, el estrés resulta de la tensión con que vivimos a cada momento, tensión que a su vez resulta del desgaste y desgarramiento a que sometemos nuestro cuerpo. [14]

En 1966 Lazarus sugirió que el estrés fuera tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal. Por tanto, no se considera el estrés como una variable sino como una rúbrica de distintas variables y procesos. [1]

Lazarus y Folkman (1984) definen psicológicamente al estrés como "una relación particular entre la persona y su medio ambiente la cual es captada por el individuo como algo que excede sus recursos y obstaculiza su bienestar". [15]

El término estrés ha sido empleado para referirse a circunstancias ambientales que interfieren la actividad normal del organismo, de igual forma que a las respuestas fisiológicas y psicológicas del organismo ante sucesos particulares o bien como denominación global del campo de estudio que examina los procesos por medio de los que se adaptan los organismos a los sucesos perturbadores. Desde una perspectiva transaccional Meichenbaum, define el estrés como: "un concepto relacional mediado cognitivamente, que

refleja la relación entre la persona y el entorno apreciado por aquella como gravosa, o que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar". [16] Dicho de otra manera, el estrés tiene lugar cuando una estimulación amenazadora incrementa la activación de un organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación para atenuarla, lo que provoca un proceso descompensatorio entre el individuo (sus percepciones, capacidades y estilos propios de afrontamiento) y las exigencias medio - ambientales.

" Estrés es un estado que experimentan los individuos que se enfrentan a demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias ". [17]

" El estrés es el programa de acomodación de la persona a situaciones nuevas y/o aversivas en donde su respuesta es no específica y estereotipada a todos los estímulos que trastornan su equilibrio personal ". [18]

" El estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez, consecuencia de alguna acción de una situación o evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. También es definido como la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión. Sin embargo una limitación de esta postura teórica es que el mismo "grado de estrés" como estímulo (y con las características que le son propias: intensidad, duración, novedad, etc.) puede provocar diversas respuestas en sujetos diferentes e inclusive en el mismo sujeto ". [19]

Según Davis Keith, el estrés es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida. [20]

La definición de estrés, es la relación entre el individuo y el entorno, en la cual se tienen en cuenta las características del sujeto por un lado y la naturaleza del medio por otro. El estrés psicológico es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno. [1]

Domínguez (1992), explica que la palabra estrés se usa actualmente para referirse tanto a los efectos de eventos ambientales excepcionales (terremotos, inundaciones, etc.), transacciones entre la persona y su ambiente (criminalidad, embotellamientos, accidentes traumáticos, etc.), así como a los estados psicológicos y fisiológicos involucrados (ansiedad, tensión, angustia, etc.). [21]

Desde una perspectiva funcional, se considera al estrés como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es, a la vez, consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Las características individuales pueden abarcar variables como la edad, el sexo, la raza, las condiciones de salud y la herencia. Los procesos psicológicos pueden incluir componentes de las actitudes y creencias, los valores y muchas otras dimensiones de la personalidad. [8]

Una nueva dificultad en la conceptualización del estímulo/respuesta es lo que encontramos al realizar la definición de lo que es la respuesta al estrés. Esta bien y es bueno hablar de una respuesta al estrés como aquella que significa una perturbación de la homeostasis, dado que todos los aspectos de la vida parecen o bien producir o bien reducir tal homeostasis, se hace difícil distinguir el estrés de cualquier otra cosa, excepto cuando el grado de trastorno originado sea muy superior al habitual. Más aún, se hace difícil definir un estado de equilibrio o estado basal a partir del cual evaluar el grado de trastorno producido. Dada esta dificultad, es necesaria la existencia de reglas que permitan determinar cuando una condición trastornará la homeostasis, creará una respuesta ante el estrés o bien restaurará el equilibrio hemostático.

La necesidad de estas reglas se hacen obvias al considerar las palabras de Selye "demanda" o "estresor". Para Selye la característica que convierte un estímulo en estresante es su capacidad de ser nocivo a los tejidos. Mirsky (1964), ha hecho la misma observación, la definición de Selye de estrés como " " aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda". Aparte del hecho de que se limita al nivel psicológico de análisis, esa definición

es, esencialmente, parecida a aquellas primeras que trataban el estrés como un trastorno de la homeostasis producido por un cambio ambiental. [1]

Miller (1953) define el estrés como "cualquier estimulación vigorosa, extrema o inusual que, representando una amenaza, cause algún cambio significativo en la conducta...". [22]

Basowitz, Persky, Korchin y Grinker (1955) definen al estrés como " los estímulos con mayor probabilidad de producir trastornos ". Un estímulo es estresante cuando produce una conducta o respuesta fisiológica estresada y una respuesta se considera estresada cuando esta producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga. [23]

El síndrome del estrés se define como una combinación de tres elementos: el ambiente, los pensamientos negativos, y las respuestas físicas. Estos interactúan de tal manera que hacen que una persona se sienta ansiosa, colérica o deprimida. La relación de sucesos positivos y negativos parecen determinar el clima emocional.

Podemos deducir que los sentimientos son un resultado directo de los estímulos ambientales. La verdad es que los sucesos del mundo son solo el primer paso del síndrome de estrés. También son necesarios los pensamientos que clasifican e interpretan aquellos sucesos, y una respuesta física que se interpreta como una emoción particular.

Los sucesos, los pensamientos y la activación del cuerpo constituyen el síndrome del estrés. El resultado es la angustia: una emoción dolorosa. [24]

Para los fines de la presente investigación, definiremos el estrés como un fenómeno que ocurre dentro del organismo manifestando una respuesta inespecífica ante cualquier demanda interna y/o externa, positiva y/o negativa, ya sea psicológico (individual o personal), ambiental (social), o de trabajo (laboral) que exceda los recursos del organismo de un individuo, produciendo algún trastorno a nivel fisiológico o psicológico, considerando que el nivel de estrés dependerá de las características de personalidad de cada individuo.

1.3. CAUSAS DEL ESTRÉS

El fenómeno del estrés es muy complejo, dadas las diversas situaciones estresoras (físicas, psíquicas o sociales) que pueden inducirlo, además de la amplia gama de repercusiones que puede producir en el individuo. Es por esto que diversas disciplinas han abordado el estrés como un objeto de estudio; cada cual reportando análisis, explicaciones y resultados propios. Entre las más relevantes se considera la médico - fisiológica, la psicológica y la social.

El estrés es un estado que se produce no solo por los estímulos nocivos del ambiente, sino también las experiencias placenteras, las sorpresas gratificantes, el goce incesante, lo producen. Puede afirmarse que hay un estrés malo y un estrés bueno, es el distres y el eustres, respectivamente. [7]

1.3.1. Causas de Estrés en el ámbito médico/fisiológico

El estrés es básicamente un fenómeno psicobiológico, en virtud de que ello tiene una fisiología, es decir, tiene un proceso intermedio que está entre el agente nocivo externo por una parte, y sus consecuencias (la enfermedad) por la otra, según se puede ver en el siguiente esquema.

AGENTE NOCIVO → CAMBIOS FISIOLÓGICOS → ENFERMEDAD
(ESTRESOR) (ESTRÉS)

Una persona no se pone enferma como resultado único de la existencia de agentes nocivos en el medio ambiente (virus, bacterias que están siempre presentes), sino como resultado de ser sensible a la acción de estos agentes. Es la relación organismo - ambiente la que determina la condición de enfermar, por lo tanto, el estrés por sí solo no es suficiente para causar enfermedad sino que para que se de una enfermedad relacionada con éste, han de darse también otras condiciones, tejidos vulnerables o procesos de afrontamiento inadecuados.[1]

1.3.2. Causas de Estrés en ámbito psicológico

¿Que clase de acontecimientos se citan de forma típica como estímulos inductores de estrés o según el término de Selye "estresores"? Lazarus y Cohen (1977) hablan de tres tipos de acontecimientos: cambios mayores (a menudo se refieren a cataclismos y afectan a un gran número de personas), cambios menores (que afectan solo a una persona o a unas pocas), y en tercer lugar los ajetreos diarios. En lo respecto a los primeros, ciertos fenómenos de tipo de los cataclismos son considerados como estresantes de forma universal y situados fuera de cualquier tipo de control. Se incluyen en este grupo los desastres naturales, las catástrofes producidas por el hombre, tales como la guerra, el encarcelamiento, el desarraigo y la readaptación consiguiente. Se trata de hechos que pueden ser prolongados (p.e., encarcelamiento) o que pueden ocurrir de forma sumamente rápida (temblores de tierra, huracanes), aunque el efecto físico y psicológico producido por el más leve desastre puede extenderse en el tiempo de forma prolongada.

Los cataclismos y demás desastres pueden afectar también a una sola persona o a un número relativamente bajo de ellas, pero el número de afectados no altera de forma significativa la capacidad perturbadora de tales acontecimientos. [1]

Los acontecimientos estresantes pueden hallarse fuera del control del individuo como es el caso de la muerte de un ser querido, una amenaza a la propia vida, una enfermedad incapacitante o perder el puesto de trabajo; también puede ocurrir que los acontecimientos estén fuertemente influidos por el individuo, como es el caso de los divorcios, de dar a luz o de someterse a un examen importante. La lista anterior contiene un buen número de experiencias negativas que resultan nocivas o amenazadoras. Algunos autores mantienen la teoría de que cualquier cambio, sea positivo o negativo, puede tener un efecto estresante. [1]

" Equiparar los estímulos ambientales generadores de estrés con las catástrofes o cambios mayores es, en nuestra opinión aceptar una definición muy limitada de estrés. Nuestras vidas están llenas de experiencias estresantes

mucho menos dramáticas que surgen como consecuencia de los respectivos lugares que ocupamos en la vida. En nuestras investigaciones nos hemos referido a ellos como "ajetres diarios" y por ello definimos aquellas pequeñas cosas que pueden irritarnos o perturbarnos en un momento dado, por ejemplo, que el perro se orine en la alfombra de la sala de estar, convivir con un fumador desconsiderado, tener que soportar excesivas responsabilidades, sentirse solo, reñir con la esposa(o), etc. Aunque las molestias que sufrimos a diario sean mucho menos dramáticas que los cambios mayores, como el divorcio o el fallecimiento de un familiar, pueden ser incluso más importantes que estos en el proceso de adaptación y de conservación de la salud ". [1]

La situación que produce la sobrecarga en el aparato endocrino no es tanto el trabajo corporal o el mental en si mismos, sino el estrés emocional que los acompaña. Es decir, existe un "factor personal", donde la biografía del individuo se convierte en el instrumento más importante del análisis de la investigación del estrés. [18]

Existen distintas orientaciones teóricas que pretenden explicar el estrés desde una perspectiva psicológica. Una dirección principal, recorrida hasta el presente por muchos investigadores, renuncia a "las hipótesis de acondicionamientos antecedentes que no son observables ni directa ni indirectamente"; según esta posición, lo que cuenta es el comportamiento que puede ser determinado de acuerdo con los métodos de las ciencias naturales; el experimento y la medida exacta ocupan el primer lugar, los resultados son aquí (pautas de comportamiento) que pueden ser entrenadas y modificadas. [13]

La otra dirección importante, es la psicología profunda. Esta se ocupa de las experiencias pasadas de la persona y postula en el individuo una estructura de carácter o de personalidad influida por ella. [13]

La interpretación de los factores de estrés y la reacción a ellos varía para cada persona. La forma de reacción depende de la vulnerabilidad, que es el resultado de la constitución genética, las experiencias infantiles y el medio ambiente físico y social. Sin embargo a lo largo de la vida el estrés resulta

inevitable y un cierto grado de excitación es necesario para lograr el desempeño eficaz en el trabajo y actividades diarias. [12]

Afirma Selye (1980) "... la excitación emocional es la causa más común de estrés..." . [29]

Según Ma. Teresa Lluch y otros, las causas de la ansiedad y el estrés podemos buscarlas tanto en componentes internos o propios de la persona como en su entorno social. Las fuentes de ansiedad y estrés pueden ser muy amplias y variadas, y lo que para una persona puede resultar un factor estresante, para otra puede no serlo. Por ello señalamos a grandes rasgos y solo como orientación las principales fuentes de estrés situándolas en las diferentes áreas - personal, familiar y social - en las que la persona se desenvuelve. [30]

Existen cinco principales categorías de estresores que resultan importantes. Estas están (1) constituidas por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales, sin embargo, influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño. (2) Incluyen: 1) problemas conyugales, 2) dificultades económicas, 3) incertidumbres políticas, así como 4) muchas preocupaciones en torno al nivel de vida. [8]

Humphrey (1986) señala que el estrés emocional podría ser causado por los estímulos de algunos de los patrones emocionales. Por ejemplo, el patrón emocional de cólera puede ser estimulado por factores tales como la frustración de algún deseo o un número de irritaciones acumuladas. La respuesta a tal estímulo puede ser impulsada o inhibida. Generalmente, los patrones emocionales pueden ser catalogados en dos grandes categorías: (1) emociones placenteras y (2) emociones displacenteras.

Los patrones emocionales placenteros incluyen el afecto, disfrutar, la felicidad, y el amor en su sentido más amplio. Individuos dentro de los patrones emocionales displacenteros pueden experimentar cólera, tristeza, miedo, celos, envidia, inquietud y tensión emocional. En términos generales, vividas como un sentimiento ante las frustraciones o conflictos. [25]

El proceso psíquico que comúnmente experimentamos en caso de conflicto, es de tensión; la tensión es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y desemboca en agresividad.



La agresividad es la hija mayor de la frustración, por que la civilización moderna hierve en tensiones, por la prisa y el exceso de compromisos, la tiranía del reloj, los embotellamientos, las presiones económicas y las necesidades creadas artificialmente por la propaganda comercial. Así, el semáforo en rojo, el teléfono que marca ocupado, las llamadas por teléfono a la hora de comer, las visitas inesperadas, el avión que se retrasa, no son más que situaciones que provocan estrés y constituyen las piezas del inmenso y complejo edificio de la frustración. [31]

Los factores personales son los principales vinculados con los sentimientos y deseos de la persona, los que además pueden causar una baja autoestima, necesidad de ser perfecto, dominar a los demás, necesidad de ser amado, etc., así como los factores vinculados a situaciones personales de pérdida, cambio y crisis como son: matrimonio, separación, nacimiento de un hijo, enfermedad, etc. [30]

Los llamados estímulos psíquicos de estrés se refiere a la clase de estímulos aversivos que conciernen principalmente al pensamiento y a la conciencia del entorno, bajo la forma de acontecimientos concretos, expectativas, actitudes, etc. Es decir, señales múltiples, siempre funcionales, cuyo origen primero siempre se puede buscar en la satisfacción de necesidades primarias. [13]

Las diferencias sexuales, causan diferencias en los niveles de estrés entre hombres y mujeres, estas enfrentan mucho más estrés en términos de posición social baja, incertidumbre, impotencia, la falta de variedad, y también presiones de tiempo y conflictos de rol, cuando se implica un choque entre las responsabilidades domésticas y las profesionales.

Los hombres, enfrentan más el estrés causado por las horas " insociables ", los choques con los superiores, los conflictos con los colegas y las responsabilidades del trabajo.

Las mujeres tienen más permitido el llanto, la renuncia laboral, ausentarse y la debilidad en general (respuesta de huida) y a los varones se les permite más el enojo, la agresión y la autoafirmación (respuesta de pelea). [13]

Sydney H. Croog señala que uno de los aspectos que ha tenido menos atención y que es de suma importancia es el rol que juega la familia como origen del estrés. Entre estos factores se incluyen: Cambios en los roles familiares (un miembro de la familia enfermo, etc.), demandas familiares (celebraciones, reuniones, visitas a la familia, etc.) y dificultades en la dinámica familiar (falta de comunicación, incorporación o pérdida de un miembro de la familia, enfermedad, etc.). [30]

Muchos tipos de consecuencia negativas tienen origen tras situaciones familiares estresantes o de tipos particulares de estructuras familiares. Estos incluyen enfermedades mentales, enfermedades psicosomáticas, delincuencia, dependencia económica, inmoralidad, etc.

Los estresores en la familia no solo varían en cuanto a la forma y la intensidad sino que también en el grado de continuidad. Mientras que algunos consisten en crisis breves, otros son por periodos largos y colaboradores persistentes de las situaciones de conflicto.

Es posible que las hostilidades surgidas entre los miembros se originan fuera del núcleo familiar, pero se manifiestan dentro de este. El conflicto puede surgir en el trabajo, en la escuela, en grupos grandes o de conducta enferma, aparentemente sin relación con el estrés familiar.

Se han identificado dos esquemas familiares: (1) familias extensas y (2) familias nucleares, como originadoras de estrés. Aunque son muy comunes ambas formas han sido descritas en alguna ocasión como disfuncionales tanto para los miembros individuales como para la sociedad en un todo.

(1) La familia extensa ha sido descrita como aquella en la que por lo común tiene una gran estructura de poder autoritario que limita la libertad de los miembros individualmente.

(2) La familia nuclear se refiere a la autonomía, la independencia y la libertad que caracterizan a sus miembros lo que también tiene sus desventajas.

En suma, las determinadas características subestructurales del sistema familiar, pueden originar estrés a los miembros. Los principios de autoridad, el sistema de herencia y origen, así como incluso la formación del matrimonio mismo, son entre otros aspectos de la familia las causas de situaciones estresantes principales.

Otro tipo de forma familiar que es de interés mencionar es aquella en donde su estructura se ha separado a causa de eventos como muerte de algún miembro, divorcio, separación, etc. Numerosos estudios reportan que lo mencionado anteriormente puede ser el origen de una variedad de problemas, incluyendo el crimen, la delincuencia, enfermedades mentales, etc.

Este tipo de estresores son las acciones, las situaciones o los sucesos ajenos al campo laboral, sin embargo, tienen repercusiones en este.

El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. [13]

Los estresores psíquicos y sociales están mutua e íntimamente relacionados. Por desgracia, "la persona esta programada de tal manera que tiene que reaccionar constantemente con estrés a las situaciones de ansiedad, a los desengaños, a los conflictos, a las dificultades de tomar una decisión, a la presión del tiempo, etc". [18]

1.3.3. Causas de Estrés en el ámbito social

El hombre es ante todo un ser social que para poder desarrollarse requiere indispensablemente del contacto con la gente, a través de la familia, grupos sociales, organizaciones laborales, la sociedad misma - con todas las condicionantes culturales, económicas y políticas que esto implica -. Pero a veces resulta que ciertas exigencias de orden social producto de los acuerdos implícitos y explícitos de estos grupo (por ejemplo, implícitos serían el cumplir con reglas sociales, como saludos o uso del habla adecuado a las circunstancias, y explícitos serían el desempeño mismo de las tareas laborales y las relaciones jefe - subalternos), provocan paulatinamente el desarrollo del estrés en el individuo.

Si bien es cierto que se ha expuesto la relación entre los estresores ambientales y el papel importantísimo que desempeñan las interpretaciones subjetivas en que el individuo hace de estos (producto de la historia del individuo y el medio psicosocial en que se desarrollo), resulta necesario analizar la forma como responde el sujeto ante situaciones demandantes en su contexto social. [13]

Existen causas de estrés que se pueden clasificar en elementos estresantes interpersonales, que derivan de las relaciones con los demás (amigos, vecinos, etc.), elementos estresantes económicos (desempleo, huelga, pagos imprevistos, cambios bruscos de ingresos, etc.), elementos estresantes laborales (exceso de trabajo, presiones por parte de superiores, etc.) y elementos estresantes ambientales (ruido, contaminación, tráfico, etc.). [30]

Se han observado más manifestaciones de estrés en la gente que vive en el área urbana que en la rural. Una interpretación de este hecho es que el estrés ocasionado en gran medida por la alta competitividad, los ritmos acelerados de vida, el ruido, la contaminación, exigencias publicitarias para el consumo desmedido y la percepción de un ambiente social hostil, fenómenos generados en las grandes ciudades, han inducido la aparición paulatina de mayores casos de hipertensión arterial, úlceras gástricas y tensión nerviosa crónica en la gente.[18]

Las demandas sociales del medio ambiente exterior que requieren de una adaptación a ellas, aún cuando sean demandas que encierren circunstancias placenteras, provocan el trastorno de estrés, el cual se puede medir mediante índices característicos, especialmente una elevación de las denominadas hormonas de estrés, como la hormona adrenocorticotropica, adrenalina, noradrenalina y cortisona. [7]

Existen condiciones sociales supraindividuales y estresores ambientales de índole psicológico y social que amenazan constantemente el bienestar del hombre, pero también la misma percepción (subjetiva) de los estímulos medio - ambientales y sus habilidades de afrontamiento le hacen actuar de determinada manera para modificar su entorno social y adaptarse eficientemente a él. Por tal razón, es prioritario estudiar el fenómeno del estrés psicosocial desde una perspectiva funcional, en donde el hombre no es un ser pasivo que reacciona ante los cambios, sino que él mismo es un forjador de los cambios en donde reacciona partiendo de ciertos esquemas de apreciación personal, adaptándose y modificando el medio. Pero este proceso se puede interrumpir cuando el hombre ya no es capaz de enfrentar ni eficiente ni adaptativamente las exigencias medio - ambientales, o sea, cuando estas crecen cuantitativamente y cualitativamente en forma desmesurada, quedando fuera de su control de manejo, facilitando con esto consecuencias lesivas para la vida del hombre.[13]

En el estudio de la dimensión socioeconómica del estrés, debe también tenerse en cuenta el estrato social, el nivel de formación, especialmente el prestigio social y las condiciones de vida general.

Para el análisis del estrés es significativo también lo que suele denominarse con la expresión "cambio social"; refiriéndose a los cambios producidos en la construcción de las viviendas, en las formas de transporte o en la ampliación de las técnicas de comunicación social. A este concepto pertenece la expresión "movilidad social"; la amenaza o la realidad de un descenso real a un estrato social más bajo o el ascenso a otro nivel social superior. Las crisis sociales, de cualquier tipo que sean, incrementan, igualmente el nivel de estrés, por ejemplo, la inflación galopante con su desvalorización inmediata de la moneda, la opresión política, el desempleo y otras inseguridades sociales. [18]

Las características de los diversos grupos sociales, donde interactúa el hombre, -con los acuerdos, ganancias y demandas que esto representa -, además de sus cualidades físicas y psicosociales, determinan en gran parte la forma y magnitud de como se puede presentar el estrés en éste. [13]

Estos estresores nacen como se ha apuntado de la estructura de la vida laboral, del mundo de la vivienda, de las posibilidades de gozar el tiempo libre, del tráfico y del los medios de comunicación social. Naturalmente derivan también de la estructura de convivencia familiar, así como, de las relaciones sociales o de la falta de ellas. [30]

Comportamiento tipo A

Es cierto que la gente necesita cierto nivel de estrés si no quiere hacerse aburrida o infeliz. El nivel requerido varía de una persona a otra y también varía en términos del tipo de estrés requerido. Los individuos con personalidad tipo A, son personas con cualidades elevadas (en cuanto a toma de riesgos y búsqueda de sensaciones), necesitan suficientes desafíos y obstáculos para mantener acelerados sus impulsos y permanecer en un estado de alerta elevado. Pero para los que toman riesgos bajos, es decir, individuos con personalidad tipo B, quienes buscan pocas sensaciones, un trabajo que comprenda los factores antes descritos le serán demasiado estresantes. Encontrarán casi imposible enfrentarse a las constantes exigencias que traen consigo los desafíos y los riesgos. [13]

Las personas tienen diferente tolerancia al estrés y eso explica las variaciones que se advierten en el desempeño del trabajo. De hecho, las reacciones ante situaciones de estrés a menudo se relacionan con el tipo de personalidad.

El patrón de comportamiento tipo A, es definido como "una acción / emoción compleja que es exhibida por aquellos individuos que están comprometidos a luchar para obtener un ilimitado número de cosas de su medio ambiente en el menor tiempo posible y si es necesario enfrentar cosas o personas que se opongan dentro del mismo ambiente". El comportamiento que exhiben las

personas con este patrón de comportamiento es: excesivamente competitivos, rasgos de agresividad, impacientes y racionales.[36]

El comportamiento tipo B es definido totalmente opuesto a las características del comportamiento tipo A, esto es, se describen como menos apresurados, relajados, con una manera despreocupada de tomar la vida, etc. Las personas con este tipo de comportamiento experimentan menos presión del tiempo y de la llamada " enfermedad de la prisa " y una necesidad menor por competir en cualquier aspecto de la vida diaria.

Aquí es importante mencionar que la noción de comportamiento tipo A, no se generaliza a una respuesta de estrés en el estricto sentido de la palabra. Esto es, como Jenkins lo explica; es una secuencia estereotípica de respuesta que esta ligada a la predisposición de las personas a interpretar como reto las situaciones a las que se enfrentan. En la ausencia de alguna situación de reto, quizás no se observe o no se presente el comportamiento tipo A.

Lo mencionado anteriormente es muy similar a lo que Burchfield (1979) define como la respuesta de estrés; que se da cuando una situación de desafío que proviene del medio ambiente puede ser interpretado como "una alteración en el proceso psicológico de homeostasis del organismo". Es necesario hacer notar, que el énfasis de las investigaciones de comportamiento tipo A, se inclinan por el "comportamiento" y no puntualizan ningún constructo psicodinámico. La noción de homeostasis implica un equilibrio de los estados psicológico y social de un individuo. [36]

Por último, hay investigaciones que han demostrado, que existe una reducción en la percepción de estrés cuando las características de comportamiento tipo A se activan como respuesta a lo percibido como un desafío; e inversamente, existe un aumento en la percepción de estrés cuando este comportamiento es frustrado. [36]

El patrón A de conducta se esta estudiando como predictor de enfermedad cardiovascular y de otras enfermedades relacionadas con el estrés. La conducta tipo A se caracteriza por competitividad, esfuerzo para conseguir el éxito,

agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, estado de hiperalerta, forma explosiva de hablar, tensión en los músculos faciales y sentimiento de estar apremiado o escaso de tiempo, así como sometido al reto de la responsabilidad.[32]

Diversos investigadores al realizar estudios sobre el comportamiento de individuos con personalidad tipo A (conducta orientada hacia la competencia laboral, liderazgo, ambición, agresividad, sensación de urgencia del tiempo, etc.) afirman que dicho patrón de conducta se ha asociado a variables ambientales de tipo organizacional en donde el trabajo intenso puede generar por sí mismo un proceso de exigencia extrema y desajuste en el trabajador, favoreciendo con ello, el desarrollo del estrés en estos individuos, quienes resultan ser más susceptibles que los de personalidad tipo B (conducta que muestra conformidad con lo establecido, paciencia, tranquilidad, rasgos de introversión, etc.). [33,34]

De igual manera, afectan otro tipo de variables constitucionales del individuo como es el tipo de personalidad. Por ejemplo, los sujetos con personalidad tipo obsesiva generalmente son poco tolerantes a la frustración y a la ambigüedad, muestran intensa resistencia al cambio y a veces son muy apegados (rígidos) a ciertas normas. Contrariamente, la tolerancia a la ambigüedad es una característica necesaria de ciertos tipos de actividad creativa, esto quiere decir que sus impulsos creativos no tienen un panorama apropiado para desarrollarse. Sin embargo, en un ambiente que apoye sus obsesiones, las personas con esta personalidad pueden ser realmente muy exitosas ya que son muy ordenados, pulcros, estrictos, etc., lo cual podría beneficiar a trabajos que requieran alta disciplina, responsabilidad y características semejantes. [35]

La ambición, las motivaciones de superación, el espíritu de competitividad, el espíritu de iniciativa, la orientación hacia el crecimiento, la conciencia del prestigio, la mentalidad de rendimiento, son posturas reconocidas por la inmensa mayoría de la sociedad y deben ser interiorizadas. Pero justamente es preciso recordar que, además de dar prestigio social, pueden dar también la

base sobre la que se cimiente el estrés y la enfermedad. La dictadura del "que dirán" obliga al conformista a constantes y nuevas acomodaciones en la moda, en el aprovechamiento del tiempo libre, en los contactos sociales y en la vida de trabajo. [13]

1.3.4 Causa de Estrés en el ámbito laboral

Es importante considerar que, aunque para algunas personas, el trabajo en sí es gratificante, para la mayoría de los trabajadores la actividad laboral no es un fin, sino tan solo un medio para obtener una retribución económica. [40]

De esta forma, se van creando sutiles obstáculos que, combinados con estresores, como: condiciones laborales deficientes, exigencias de las tareas, problemas interpersonales (con compañeros y jefes), bajos salarios, políticas de la compañía, entre otros, generan a la larga, un estado de estrés con repercusiones lesivas en varias facetas del individuo.

Para la mayoría de los empleados, en lo individual, el trabajo es mucho mas que un compromiso de cierta horas de trabajo por semana.

No solo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente, sus vidas laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes. La distinción entre estrés relacionado con el trabajo y estrés no relacionado con este, es entonces, artificial.

Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. [8] Sin embargo, son tantas las variantes de estresores que existen, como formas de enfrentamiento y consecuencias que pueden provocar un estado de estrés crónico, lo cual depende en gran parte de las diferencias individuales.

Existen diversos tipos de estresores, algunos de los cuales no tienen su origen precisamente en el desarrollo de las tareas que conforman el puesto de trabajo del empleado, pero deben tenerse en cuenta al realizar el análisis de la

conducta global del mismo en el ámbito laboral, ya que, pueden constituir la raíz de los problemas en el desempeño y las dificultades en el trabajo. [13]

Se ha observado que cuando no existe estrés, tampoco existe interés por el trabajo y el desempeño profesional tiende a ser deficiente. A medida que el estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a mejorar, porque el personal se estimula a buscar recursos que le permitan cumplir con las exigencias de su trabajo, aunque en algunas ocasiones se ha observado que el aumentar el nivel de exigencia profesional, el desempeño se deteriora por que el estrés lo dificulta.[20]

Gross (1960), aseguró que el nivel de estrés puede ser mayor cuando el sujeto no encuentra en su puesto de trabajo una plena o máxima utilización de sus habilidades, un pago o salario a niveles bajos de lo que el requiere para el mantenimiento del estándar de vida que el empleado considera deseable o que es esencial para la comunidad o para sus otros estatus, y otros tipos de demandas que la organización no satisface para el objetivo del logro de sus motivos privados y metas. [38]

Cox (1978) ha identificado los eventos de la vida laboral asociados con la experiencia del estrés, mas frecuentemente reportados:

- * Cambio a una línea diferente de trabajo.
- * Retiro de la actividad laboral.
- * Progreso a través de un cambio de plan de trabajo excesivo.
- * Incremento de responsabilidades.
- * Decremento de responsabilidades.
- * Problemas con los directivos, jefes, patrón, etc.
- * Problemas con compañeros.
- * Desempleo por más de un mes. [39]

Las fuentes estresoras en el ámbito laboral están comprendidas en cuatro categorías intraorganizacionales; tres de ellas - estresores individuales, grupales y organizacionales - se relacionan con el nivel o la fuente inicial del estresor.

Así, la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuente de estrés; el conflicto dentro de un grupo puede ser un estresor a nivel grupal; aspectos del clima o de la manera en que se designan los puestos, pueden constituir fuentes de estrés potenciales a nivel organizacional. Finalmente el ambiente físico, en que se desempeña un trabajo puede originar estresores, como el ruido excesivo o la insuficiencia de iluminación. Las cuatro categorías de estresores intraorganizacionales y los diversos estresores extraorganizacionales interactúan. [8]

A continuación se describe el grupo de estresores cuyo origen esta en el ámbito laboral mismo y se ha dividido en distintos niveles y áreas de la actividad humana, concebido así para facilitar la investigación organizacional. Tales estresores se encuentran en los niveles: (1) ambiente físico, (2) individual, (3) grupal, (4) organizacional. Aún cuando ningún nivel es más importante que los otros, cada uno de ellos justifica el que se le dedique especial atención. [19]

1) Estresores del Ambiente Físico

Aunque la lista de estresores ambientales físicos potenciales podría ser demasiado larga, se prefiere concentrar la atención en cinco de ellos que dan un amplio panorama de esta categoría:

a) La luz

La iluminación inadecuada para desempeñar las tareas que el trabajador ejecuta puede originar desgaste físico prematuro y cansancio generalizado. La luz insuficiente da como resultado un desempeño menor, mayor cantidad de tiempo invertido para concluir las tareas, y por lo tanto, frustración y estrés. [41]

b) El ruido

Desde el punto del vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con la

concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión; la prolongada exposición al ruido, por lo tanto, puede producir fatiga y conducir a la disminución del desempeño. No solo puede dar estos resultados, sino como, Glass, Singer y Friedman (1969), lo demostraron, puede haber costos psicológicos en la adaptación al ruido, incluyendo una disminución en la tolerancia a la frustración. [19]

c) La temperatura

El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos. Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente, puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Los extremos de frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. [19]

d) La vibración y el movimiento

La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar una herramienta; en este caso el movimiento de una aeronave, entre otros, el vaivén de un barco, y el balanceo de un vehículo de motor son los estresores de movimiento más comunes. Psicológicamente, los resultados de estos estresores tienen mayor repercusión en los individuos. [19]

2) Estresores Individuales

Es cierto, que los estresores del nivel individual explican principalmente el estrés suscitado en las organizaciones que los estresores de cualquier otro nivel.

El estrés, según un modelo, parece tener efectos destructores sobre la satisfacción laboral. Este modelo asume que la tensión se puede predecir teniendo en cuenta tanto la percepción individual de los estresores laborales como la percepción que una persona tiene de sus propias capacidades para afrontar las exigencias de su entorno. [32]

Iniciaremos definiendo la satisfacción en el trabajo: " Estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación que se realiza del trabajo o las experiencias relacionadas con este ". [42]

Para definir las variables del ambiente de trabajo que influyan en el origen del estrés a nivel individual, se tomo como base la definición que hacen Insel y Moos en 1974 (citado en 42).

Esto es :

- * Cohesión entre los compañeros es la medida en que los empleados son amigables y se apoyan unos a otros.
- * Apoyo de los supervisores es la medida en que la administración apoya a los empleados y los estimula a que se apoyen unos a otros.
- * Autonomía es la medida en que se estimula a los empleados a se autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.
- * Claridad es la medida en que los empleados saben que esperar de su rutina y cuan específicamente se comunican las normas y reglamentos.
- * Innovación es el grado de énfasis en variedad, cambio y nuevos acercamientos.
- * Comodidad física es la medida en que los alrededores físicos contribuyen a un ambiente de trabajo placentero. [42]

Como se puede observar la satisfacción en el trabajo juega un papel determinante en el buen desarrollo de las tareas por el empleado. A continuación se explicará la insatisfacción en el trabajo vista como un originador de estrés.

La insatisfacción en el trabajo surge de la frustración que sufre el individuo ante el desempeño de sus tareas. La definición de frustración es la siguiente:

" Es un estado del organismo resultante de un evento desagradable ". Las consecuencias que acarrea la insatisfacción laboral son agresión, hacia los compañeros, la organización en si o hacia el trabajador mismo; bajo desempeño en sus tareas, ausentismo, fuga de recursos humanos, etc. Además de esto se relaciona con enfermedades nerviosas, tensión, desmotivación, etc. [13]

3) Estresores Colectivos o Grupales

La influencia del grupo puede también crear estrés en el individuo por falta de cohesión en el grupo; la cercanía entre los miembros de un grupo, la tendencia a mantenerse unidos, se denomina cohesión. La cohesión en un grupo puede ser un estresor positivo o negativo. Korman (1973) señala que, la cohesión grupal se ve amenazada con el surgimiento de otros grupos similares. [43]

Por lo tanto, si la cohesión es una característica valiosa, su ausencia podría originar una baja en la moral, un desempeño pobre y cambios fisiológicos, como el aumento en la presión arterial; por conflicto entre los grupos; conflictos y estrés son muy comunes cuando coinciden individuos y grupos pequeños, ya que se suscitan fenómenos como la competencia, envidia, liderazgo, etc.; o por una carencia de apoyo a todo el grupo por parte de sus miembros; los efectos de los estímulos estresores en el empleado se reducen cuando otros comparten el estrés. [19]

La simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés es una forma de apoyo grupal. El apoyo grupal puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que esta haciendo frente a una situación de estrés. [19]

4) Estresores Organizacionales

Los estresores a este nivel son difíciles de definir y de identificar. La interacción de personas, estructuras, política y metas genera una atmósfera o clima. El clima y la personalidad parece afectar la conducta de los individuos y grupos y también la forma en que las organizaciones actúan entre sí. El clima de la organización puede conducir a un estilo relajado de trabajo o puede generar un estilo muy tenso y orientado a las crisis dentro de una organización. [19]

French y Caplan (1973) indican que la sobrecarga de trabajo o cualquier otro tipo de actividad corporal, como el cargar bultos pesados, recorrer continuamente distancias prolongadas, etc. causan estrés, ya que el organismo debe tener a disposición una mayor cantidad de energía para realizar ese esfuerzo exigido, estas labores pueden producir, por lo menos, nueve consecuencias indeseables diferentes a saber: Insatisfacción en el trabajo, excesiva atención en el, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado o mayor consumo de cigarrillos.

De los Ríos Garduño (1975) afirma que "la relación del individuo con su trabajo es la relación con el mismo, con sus partes vitales y productivas... y al ingresar a una organización laboral no solo recibe remuneración económica, sino también afiliación, jerarquización, enseñanzas, competencia, rechazo, denuncia, sobretrabajo... lo cual puede dar lugar a una psicopatología laboral". [37]

1.4. SIGNOS Y SINTOMAS DE ESTRÉS

Debemos recordar que cierto nivel de estrés es necesario para energizar nuestro sistema, para que nos mantenga alerta para lo que la vida nos pueda traer. Cuando se sobrepasan los propios límites naturales, ciertamente se provocan reacciones negativas, que se pueden o no observar. Por ejemplo las reacciones en la sangre, el nivel de adrenalina, corticoides, ACTH, nivel de colesterol, actividad cerebral, presión arterial, etc., no se pueden observar, por lo que es necesario un equipo especial para detectarlos. Sin embargo existen muchos otros signos que uno puede observar, algunos de los cuales son más serios que otros. Para entender mejor estos signos de peligro se han clasificado en cuatro categorías: (1) El Síndrome General de Adaptación, (2) Signos de peligro en el trabajo, (3) Escala de cambios en la vida y (4) La lista de signos y síntomas de peligro de Selye. En algunas discusiones sobre estrés, el síndrome general de adaptación, es definido, al hablar de estrés en si, sin embargo, hablamos de el por separado porque las manifestaciones del síndrome constituyen una llave que nos previene del estrés. [36]

1) Síndrome General de Adaptación (S.G.A.)

Mientras el estrés es una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda en cierto tiempo, el SGA es un concepto de Selye al cual agrega las dimensiones de tiempo al estrés. El SGA incluye todos los cambios inespecíficos que se desarrollan a lo largo de un estrés prolongado.

Este síndrome tiene 3 estados que lo caracterizan; el primero que se denomina "reacción de alarma". Durante este periodo las alteraciones mas significativas son en la estructura bioquímica. Cuando se afronta un desafío estresor "suena" la alarma y se activa el sistema del estrés en todo el organismo, lo cual, a su vez, pone en acción las reservas de energía del cuerpo. Aunque todos los sistemas de los principales órganos están involucrados en el proceso, uno de los primeros cambios es la dilatación de la pupila, desorientación, confusión y distracción de la realidad. Si la amenaza es muy efímera el SGA puede no ir

más allá de este estado; el segundo es denominado estado de "resistencia" el cual inicia cuando la mayoría de los signos de la reacción de alarma van desapareciendo. Los signos en este estado son: fatiga, ansiedad, extrema irritabilidad, tensión, nerviosismo. [36]

Es muy común que la mayoría de las personas atraviesen por estos dos primeros estados. Solamente en un estrés muy prolongado se llega al tercer estado de "agotamiento". La exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible, y el sistema que se enfrenta al estresor se agota. Llegado este punto, muchas de las actividades propias del estado de alarma se restablecen.

Un resultado de este estado consiste en que la responsabilidad de enfrentarse al estresor puede pasar a otro sistema u órgano del cuerpo, y el ciclo del Síndrome General de Adaptación se repite. [8] Este estado de agotamiento ha llevado a algunos al final de su vida. Uno de los signos de este estado es que este empieza en un punto en donde ya no hay regreso y que prevalecen sentimientos de apatía, aislamiento, depresión, desganado, etc. [36]

2) Signos de peligro en el trabajo.

- * Un trabajo con muchas responsabilidades, traerá como consecuencia un alto nivel de estrés en las personas, pero cuando la preocupación por las cosas del trabajo es excesiva es señal de que el estrés empieza a ser peligroso o dañino. Así que, cuando nos percatemos que hay demasiado preocupación hay que considerarla como una señal de alarma.
- * El ausentismo; un ausentismo excesivo por parte de los subordinados o de uno mismo, quizá es un síntoma de que nos sentimos bajo mucha presión. Mantenerse alejado de la fuente de estrés es ciertamente, un camino para manejar el mismo, sin embargo, el ausentismo no es una solución a largo plazo para nadie; sería mucho mejor confrontar el problema y ocuparse de él directamente.

Los mecanismos de defensa; estos son necesarios y normales en el ser humano, aunque algunas personas desarrollan algún estilo de afrontamiento se convierte a los mecanismos de defensa, en una forma habitualmente defensiva o permanente. De esta manera alguno de los muchos mecanismos pueden ser el primer camino para enfrentar el estrés. Estos mecanismos son una forma sana de defensa, ya que, nos llevan a no enfrentar la situación realísticamente, y entonces tomamos una acción constructiva para eliminar la fuente de estrés o minimizar el impacto que este tenga en nosotros.

A continuación se mencionaran y explicaran algunos mecanismos de defensa para disminuir los niveles de estrés.

Negación: Es un comportamiento defensivo que nos lleva a evadir y no aceptar que el problema existe, en el departamento de trabajo una respuesta común podría ser "estoy haciendo lo que puedo".

Proyección: El individuo tiende a atribuir a otros los propios errores que para él resultan inaceptables, es decir, un empleado puede culpar a otro o a su jefe de sus fallas en el trabajo.

Racionalización: Es el acto de dar explicaciones aceptables con bases racionales, creyendo la persona misma su propio argumento, con esto, evade la responsabilidad, tratando de no perder su autoestima.

- * Un bajo rendimiento; uno de los mas claros signos de estrés excesivo, es cuando se baja el estándar normal de rendimiento. Hay que tener cuidado, porque no siempre un bajo rendimiento es producto de estrés, hay que investigar cual sería la causa real de esto, porque habrá quienes tomen el estrés como un pretexto para no trabajar eficientemente. [36]

3) Escala del promedio de reajuste social.

Ciertamente hay muchas fuentes de estrés fuera del trabajo, pero los cambios que nos trae la vida diaria pueden ser causantes de estrés, especialmente cuando son severos o que puedan romper con nuestro patrón de comportamiento diario, y ocasionalmente pueden provocar enfermedades. De acuerdo con los doctores Thomas H. Holmes y Richard Rahe de la Escuela de Medicina, de la Universidad de Washington, el promedio de cambios en la vida esta relacionado con los posibles cambios en la salud.

Holmes y Rahe desarrollaron la escala del promedio de reajuste social, la cual abarca 43 eventos de la vida, de acuerdo a lo severo que resulta el ajuste hacia los mismos. La severidad esta promediada en una escala de 0 a 100 unidades. La muerte del esposo (a) requiere de un doble ajuste que el casarse. Ser despedido del trabajo es doblemente estresante que tener un problema con el jefe. Holmes y Rahe tuvieron similitudes con la idea de Selye, de que los estresores placenteros también requieren de un ajuste y adaptación.

A continuación se expone la escala de la cual hacemos referencia. [36]

Evento	Valor
1) La muerte del esposo (a)	100
2) Divorcio	73
3) Separación marital	65
4) Un periodo de tiempo en la cárcel	63
5) La muerte de un miembro cercano a la familia	63
6) Una enfermedad propia	53
7) Matrimonio	50
8) Ser despedido del Trabajo	47
9) Reconciliación marital	45
10) El retiro	45
11) Cambio de la salud de algún miembro de la familia	44
12) Embarazo	40
13) Dificultades sexuales	39
14) Ganar un nuevo miembro en la familia	39

15) Reajuste de negocios	39
16) Un cambio en el estado económico	38
17) La muerte de un amigo cercano	37
18) Cambio a una diferente línea de trabajo	36
19) Discusiones frecuentes con la pareja	35
20) Una hipoteca mayor a los 10.000 dls.	31
21) Perder el derecho de una propiedad Hipotecada	30
22) Cambio en las responsabilidades del trabajo	29
23) Que los hijos (a) dejen la casa	29
24) Problemas con familiares del esposo (a)	29
25) No culminar una meta personal	28
26) Que la esposa comience o deje de trabajar	26
27) Empezar o terminar la escuela	26
28) Cambiar las condiciones de vida	25
29) Cambio de los hábitos personales	24
30) Problemas con el jefe	23
31) Cambios en las hrs. o condiciones de trabajo	20
32) Cambio de residencia	20
33) Cambio de escuela	20
34) Cambio de las actividades recreativas	19
35) Cambio en las actividades de la iglesia	19
36) Cambio en las actividades sociales	18
37) Hipoteca o préstamo menor a los 10.000 dls.	17
38) Cambio en los hábitos del sueño	16
39) Llegada de un huésped a la familia	15
40) Cambios alimenticios	15
41) Vacaciones	13
42) Navidad	12
43) Pequeñas violaciones a la ley	11

Selye creía que cuando alguien se encuentra "bajo estrés" se tiende a responder con un signo o síntoma particular que se manifiesta por el mal funcionamiento de las partes más vulnerables del cuerpo. La parte más débil o vulnerable del cuerpo de alguien, puede ser la más fuerte del cuerpo de otro. Una persona puede padecer mas dolores de migraña o de estomago que otros que experimentan taquicardia o dolores de espalda. Selye puntualiza 31 signos de peligro que son fáciles de detectar y saber si estamos bajo estrés. [36]

Signos y Síntomas de Estrés:

- 1) Irritabilidad general, hiperexcitación o depresión.
- 2) Taquicardia o sentir los latidos del corazón muy fuertes, indican presión arterial alta.
- 3) Sentir seca la garganta y la boca.
- 4) Comportamiento impulsivo, inestabilidad emocional.
- 5) Irresistible urgencia de llorar, esconderse o correr.
- 6) Inhabilidad para concentrarse, pensamientos flotantes, desorientación general.
- 7) Sentimientos fuera de la realidad, debilidad, vértigo o mareos etc.
- 8) Sentirse fatigado con frecuencia, sin una razón especial.
- 9) "Ansiedad flotante"; sentirse asustado e ignorar la causa para sentirse así.
- 10) Tensión emocional y de alerta, sentirse entusiasmado o nervioso.
- 11) Temblores o tics nerviosos.
- 12) Tendencia a sobresaltarse fácilmente por pequeños ruidos.
- 13) Risa nerviosa.
- 14) Tartamudeo o otros trastornos del habla.
- 15) Bruxismo o rechinar los dientes.
- 16) Insomnio
- 17) Inquietud en general.
- 18) Sudor.
- 19) Frecuente necesidad de orinar.
- 20) Diarrea, indigestión, nauseas estomacales y algunas veces vomito.
- 21) Dolores de migraña.
- 22) Tensión premenstrual o pérdida de periodos.

- 23) Dolor en el cuello o en la parte baja de la espalda.
- 24) Pérdida de apetito o apetito compulsivo.
- 25) Aumento en el habito de fumar.
- 26) Incrementar el consumo de cafeína, tranquilizantes o anfetaminas.
- 27) Adicción al alcohol o a las drogas.
- 28) Pesadillas nocturnas.
- 29) Comportamiento neurótico.
- 30) Rasgos psicóticos.
- 31) Tener accidentes frecuentes por distracción.

Como se presentó anteriormente existen muchos signos y síntomas que pueden ayudarnos a detectar cuando nos encontramos bajo altos niveles de estrés, y esto nos ayudara a darle un mejor manejo al estrés, ya que podremos responder con cautela y tranquilidad ante dichas situaciones que rompen con el equilibrio del cuerpo, y mantenerlo a este saludable.

1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

El hecho de que el estrés sea o no consecuencia en un individuo particular, depende de las peculiares características de este y de sus procesos psicológicos.[8]

Las personas tienen diferente tolerancia al estrés y eso explica las variaciones que se advierten en el desempeño del trabajo, de hecho las reacciones ante situaciones de estrés a menudo se relacionan con el tipo de personalidad. [20]

No todo lo que se habla acerca del estrés resulta ser desagradable o amenazante, ya que el estrés, como un modelo de reacción muy antigua (filogenética) sin el que no se podría vivir puesto que prepara el individuo ante situaciones demandantes, es también un proceso adaptativo al que al individuo debe el progreso personal en cuanto a desarrollo corporal, espiritual y social. A este hecho se le ha definido como eustres, [18] para denotar una función

protectora - como factor motivacional - y de cualidades positivas en las demandas externas, a diferencia del *distres* término utilizado para referirse a aquella situación en la que el organismo no dispone de técnicas de dominio psicológico o biológico para enfrentar la amenaza o estímulo aversivo, es decir, que no es capaz de eliminar a tiempo y adecuadamente el efecto estimulante y excitante de los estresores, peligrando así, el balance energético, presentándose entonces un estrés peligroso y patológico. [44]

Sin embargo la frontera entre el *eustres* y el *distres* es fluctuante ya que participan en forma determinante los factores motivacionales de la respuesta individual de cada persona ante las demandas ambientales. [45]

Según Davis Kerth el estrés puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga el individuo. De hecho, si el estrés es temporal o moderado, la mayor parte de las personas pueden controlarlo o por lo menos, recuperarse fácilmente de sus efectos. [20]

Lazarus (1981), afirma que los individuos no son meras víctimas del estrés, sino que su manera de apreciar los acontecimientos estresantes (interpretación primaria) y sus propios recursos y opciones de afrontamiento (interpretación secundaria) determinan la naturaleza del estrés. [13]

Por su parte, para Henry C. Lindgren, la incertidumbre y el estrés pueden causar al individuo una profunda desorganización y un gran trastorno y esto ha hecho que el hombre intente resolver esa incertidumbre y establecer un orden en su mundo que lo ha llevado a preocuparse por la búsqueda de la "significación". Se refiere a las relaciones percibidas entre los acontecimientos, es decir, entre objetos, personas, instituciones, sucesos, etc. [46]

De todas las consecuencias del estrés, los efectos sobre la salud física son los más desafiantes, controvertidos y disfuncionales. Una respuesta emocional es responsable de cierto cambio estructural en un individuo. Entre estrés y enfermedad, la naturaleza de tal vínculo y que tanto puede este explicar la

variación entre la etiología de diversos padecimientos, son cuestiones de primer importancia en la actualidad.

En la parte de su taxonomía referente a los efectos sobre la salud, Cox en 1978 incluye el asma, la amenorrea, dolores en el pecho y la espalda, afecciones cardíacas de las coronarias, migrañas y dolores de cabeza, neurosis, pesadillas, insomnio, psicosis, alteraciones psicósomáticas, diabetes, erupciones cutáneas, úlceras, apatía sexual y debilitamiento. Esta amplia lista de padecimientos representa la clasificación general más vasta y de uso más extendido, por lo que se refiere a las consecuencias sobre la salud física inducidas por el estrés. Las respuestas del estrés son, esencialmente, intentos que hace el cuerpo para cambiar las condiciones externas del ambiente o para adaptarse a ellas. Una respuesta de estrés eficaz representa una adaptación exitosa, pero el cuerpo o siempre responde perfectamente o en forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimientos, según Selye, pueden afectar el corazón, los vasos sanguíneos y el riñón; incluyen ciertos tipos de artritis e inflamaciones de la piel. [8]

La adaptación que exige el afrontar el estrés da lugar a numerosas alteraciones bioquímicas. Estas pueden resultar muy importantes - e incluso necesarias - para garantizar una respuesta eficaz. Sin embargo, también pueden resultar impropias y disfuncionales: Los efectos de las alteraciones pueden acumularse a través del tiempo hasta que ocurren cambios fisiológicos significativos que señalan el inicio de la enfermedad.

Lo que resulta de particular interés en torno a las reacciones bioquímicas ante los estresores, es que pueden presentar una notable similitud en una amplia variedad de situaciones. Es necesario contar con cierto conocimiento de los mecanismos involucrados en el proceso de adaptación, a fin de comprender el estrés y sus consecuencias, particularmente su vínculo con padecimientos y enfermedades, tanto físicas como psicológicas. [8]

La activación de los mecanismos de defensa del organismo no constituyen la única consecuencia del contacto con un estresor. Los efectos o consecuencias del estrés pueden ser muy diversos y numerosos. Algunas

consecuencias pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. [8]

A continuación se expondrán algunas consecuencias fisiológicas, cognitivas, emocionales (psicológicas), organizacionales, del estrés.

1.5.1. Consecuencias Fisiológicas

En diversos estudios médicos se ha comprobado que los desórdenes psicológicos y físicos que se relacionan con el estrés han llegado al primer lugar en lo referente a problemas de la salud en los últimos años; [25] de hecho, se señala que de los casos de enfermedades o malestares manifestados en los pacientes, entre un 50 y 80% de ellos se relacionan con el estrés; las patologías más comunes que se podían mencionar son: enfermedades coronarias del corazón, hipertensión arterial, diabetes mellitus, cirrosis hepáticas, colon irritable, úlcera péptica, herpes, cáncer, alteraciones del funcionamiento inmunológico, enfermedades de la piel, trastornos mentales, etc. [25,19,26]

El cuerpo humano es un sistema viviente abierto que contiene un mecanismo autorregulador llamado homeostasis el cual se encarga del mantenimiento de la constancia o equilibrio en el sistema interno del cuerpo ante los disturbios externos. Propiedades como la temperatura del cuerpo, los niveles de glucosa y la presión arterial pueden ajustarse para responder a los cambios ambientales. [19] Los estresores son una forma importante de condiciones ambientales externas, que ponen en acción los mecanismos hemostáticos. En otros términos, la respuesta al estrés es simplemente una consecuencia al esfuerzo del cuerpo para adaptarse y protegerse de un ambiente cambiante y amenazador. [27]

La etapa inicial de la respuesta del estrés comienza en el cerebro (particularmente en la corteza cerebral) con la percepción del estresor. La corteza es igualmente responsable de controlar al hipotálamo, tal vez el órgano más crítico de todos los involucrados en la respuesta del estrés.

El hipotálamo, ubicado en lo que se llama el cerebro medio, se ocupa de una variedad de los procesos viscerales y reguladores. Es parcialmente responsable de regular emociones como el temor, la ira y la euforia, y también tiene que ver en el control de la temperatura del cuerpo y el apetito. De mayor importancia para el efecto de la respuesta al estrés, activa el sistema nervioso autónomo y regula la glándula pituitaria, que es la glándula central del sistema endocrino.

El sistema nervioso autónomo es responsable de controlar diversas funciones como las gastrointestinales, cardiovasculares y reproductoras. Cuando un individuo percibe un estresor, el sistema nervioso autónomo, bajo la estimulación del hipotálamo, inicia una serie de movimientos de adaptación o defensa. Esto se logra a través de dos vías: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático. El primero despierta un estado de alerta en el individuo a través del pulso y respiración acelerados, sudor, vacío en el estómago y otras sensaciones asociadas con amenazas de algún tipo. El sistema parasimpático se encarga de regular las funciones digestivas y en general de calmar y relajar el organismo.

El sistema endocrino juega un papel integral en la reacción del estrés. Esta constituido por numerosas glándulas, que producen una variedad de hormonas, las cuales pasan al torrente sanguíneo y sirven como reguladoras químicas de la actividad fisiológica. Hay glándulas endocrinas, la pituitaria y la suprarrenales, la glándula pituitaria, a través del hipotálamo y del sistema nervioso central, (es decir, de la corteza cerebral que elabora percepciones, emociones, juicios, etc.) cuando existe una situación de estrés, descarga en el torrente sanguíneo hormonas que activan otras partes del sistema endocrino.

Las glándulas suprarrenales son puestas a funcionar por la hormona adrenocorticotropina (ACTH) de la pituitaria y que a su vez estimula en las glándulas suprarrenales la producción de las hormonas adrenalina, noradrenalina, cortisol y cortisona, entre otras, provocando con esto, un aumento temporal en la potencia de los músculos, poniendo alerta al organismo ante cualquier amenaza del medio ambiente.

Por lo tanto, la respuesta del cuerpo a un estresor es la movilización neuroquímica, coordinada y compleja de todos los mecanismos de adaptación disponibles para hacer frente al estresor. Estas respuestas incluyen, entre otras, la liberación de los azúcares y grasas almacenados, vertiéndolos en el torrente sanguíneo para proporcionar energía; el aumento en los ritmos cardíaco y respiratorio para brindar una mayor oxigenación; el aumento en la presión sanguínea para asegurar el adecuado abastecimiento de sangre a las áreas críticas; la activación de los mecanismos de coagulación sanguínea para ayudar en la protección contra las lesiones físicas; la tensión de los músculos preparándolos para el movimiento rápido (como los actos reflejos); una mayor agudeza visual y auditiva, y cambios en la acidez estomacal. Así, los procesos digestivos son más lentos y los músculos de los intestinos y la vejiga se relajan.

Un resumen de las funciones de "alarma" o "estrés" del sistema nervioso simpático: [28]

- Aumento de la presión arterial
- Aumento del riego sanguíneo para músculos activos, con disminución del riego sanguíneo para órganos que no se requieren para una actividad rápida.
- Aumento del metabolismo celular en todo el cuerpo
- Aumento de la concentración sanguínea de glucosa
- Aumento de glucólisis muscular
- Aumento de la fuerza muscular
- Aumento de la coagulación de la sangre
- Aumento de la actividad mental

Selye considero que varias enfermedades conocidas como las del corazón, la presión arterial alta, la artritis o los mismos trastornos mentales o emocionales, no eran sino un resultado de las alteraciones fisiológicas de un prolongado estrés, en los órganos de choque antes mencionados, alteraciones que podrían estar constitucionalmente o genéticamente predeterminados. La reacción de estrés provoca en primera instancia un aumento de catecolaminas y corticoesteroides en la sangre, elevando con esto las concentraciones de azúcar en la sangre lo que podría facilitar la aparición de diabetes. A su vez la

liberación de cortisona secretada por las glándulas suprarrenales en el torrente sanguíneo, suprime las reacciones alérgicas que podrían interferir con la respiración, pero esto disminuye las reacciones inmunitarias del cuerpo a todo tipo de infecciones (y quizá inclusive el cáncer) y puede incrementar el riesgo de úlcera péptica. Y una vez que los efectos inmediatos desaparecen, las reacciones alérgicas pueden regresar con mayor fuerza (por ejemplo, cuando los ataques de asma empeoran en el estado de estrés).

Cuando se libera colesterol secretado por el hígado al torrente sanguíneo - para mayor disposición de energía - puede provocar una concentración elevada y permanente de colesterol correlacionada con un riesgo muy alto de arteriosclerosis (endurecimiento de las arterias) un factor principal en los infartos al miocardio y las enfermedades cardíacas. Así mismo la presión arterial alta provocada por el estrés puede inducir al desarrollo de la apoplejía o de daños al riñón.

Los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejora pero si esto se prolonga demasiado tales efectos se invierten y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales.

Primeramente el estrés induce una disminución de la producción de hormonas sexuales, pero cuando esta continua demasiado, puede provocar impotencia, frigidez, amenorrea, agudización de los síntomas de la tensión premenstrual, esterilidad y otros problemas sexuales.

Si la aceleración de metabolismo continua por mucho tiempo produce agotamiento, pérdida de peso y por último colapso físico o incluso la muerte.

Otros efectos diversos son: Taquicardia, taquipnea, sequedad en la boca, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento, escozor en las extremidades, dolores de cabeza (leves o migrañas), sensación de opresión en el pecho, dolores de espalda, dolores abdominales, diarrea, estreñimiento, hiperacidez estomacal, dispepsia, úlceras gástricas y duodenales, colon irritable, afecciones de la piel, caída del cabello, etc. [13]

El estrés que daña a una persona puede fortalecer a otra. La diferencia estriba en la respuesta desencadenada por una fuente particular de estrés. Muchas enfermedades se presentan como resultado de la falta de adaptación por parte del organismo al estrés inducido por un agente patógeno.

1.5.2. Consecuencias Cognitivas

El individuo al estarse enfrentando constantemente a una serie de exigencias externas que comienzan a sobrepasar sus posibilidades normales de manejo, este desarrolla ciertas alteraciones como son:

- Decremento del periodo de atención y concentración (mayor distracción).
- Deterioro de la memoria a corto y largo plazo, así como dificultad para organizar o planificar proyectos complejos.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible
- Aumento de la frecuencia de errores (toma de decisiones incorrectas).
- Deterioro de la capacidad de organización y planeación a largo plazo
- Aumento de los delirios y de los trastornos de pensamiento
- Se recurre constantemente a la fantasía alejándose de las soluciones reales a los problemas.
- Incapacidad para tomar decisiones de alto riesgo.
- Entre otros, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. [47]

En la perspectiva transaccional y cognitiva Meichenbaum y Jaremko (1987), describen un modelo donde se plantea la distinción entre el procesamiento de lo que se denomina características objetivas del medio tales como la forma, localización y función de los objetos externos y el procesamiento de reacciones emocionales ante los objetos, tales como el miedo y la ansiedad. Estos dos sistemas reguladores, relativamente independientes aunque interactivos están implicados en la creación de la percepción consciente y los sentimientos asociados sobre una enfermedad, objeto o persona. En el área del dolor y el malestar la estimulación nociva es procesada

simultáneamente por un sistema informacional u objetivo y por un sistema del malestar o la emoción. Los sistemas operan en paralelo, ambos funcionan a partir de la recepción de estímulos e interactúan el uno con el otro desde el momento de la recepción y continúan interactuando en la interpretación, afrontamiento y supervisión. [48]

1.5.3. Consecuencias Psicológicas (Emocionales)

La percepción de un medio ambiente hostil, la frustración, la impotencia y el afrontamiento activo pero infructífero para poder controlar eficientemente el estímulo estresor van formando en el individuo una serie de respuestas emocionales que agudizan los conflictos ya existentes en él, además que actúan como bloqueo para enfrentar otras condiciones ambientales aversivas. Entre los efectos emocionales más significativos desarrollados por el estrés se pueden mencionar:

- * Aumento de la tensión física y psicológica, disminuyendo así, la capacidad para relajarse y detener la preocupación y la ansiedad.
- * Aparecen cambios en los rasgos de personalidad y se da un aumento de las hipocondrías.
- * Se intensifican los problemas de personalidad existentes (empeora la ansiedad, la hostilidad, la depresión, la impotencia, etc.)
- * Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales. Se debilitan los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales (o pueden volverse exageradamente rígidos).
- * Pérdida repentina de la autoestima y del interés general en asuntos diversos. [49]

Entre otras consecuencias emocionales se pueden mencionar: agresión, apatía, aburrimiento, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, nerviosismo y soledad. [30]

Resulta evidente que existe una alta gama de estilos y estrategias de afrontamiento que la gente utiliza ante estresores diversos. Pero es importante no perder de vista que en la respuesta psicológica del estrés, intervienen tanto

las características del estresor (novedad, tipo, intensidad, etc.) y el contexto medio ambiental, como las diferencias individuales constitutivas (historia personal, experiencia, sexo, costumbres, nivel socioeconómico, etc.), además de los recursos con que cuenta la persona. Por lo tanto, es menester hacer hincapié en el hecho de que individuo no es para nada un ser pasivo, sino por el contrario, el determina en gran medida el resultado adaptativo o desadaptativo de su conducta ante las exigencias externas, sobre todo del índole social. [31]

1.5.4. Consecuencias Conductuales

Existen consecuencias conductuales derivadas del estrés de carácter diverso, en donde la sobretensión de las exigencias externas, pueden manifestarse:

- * Aumentan los problemas del habla (tartamudez, lapsus linguae, vacilación).
- * Aumento del consumo de alimentos (o disminución de estos), drogas o alcohol.
- * Ausentismo, por medio de enfermedades reales, o de excusas inventadas, se incrementan los retardos, las faltas al trabajo se vuelven un problema para la persona.
- * Alteraciones de los patrones del sueño.
- * Disminución de los intereses y del entusiasmo en general.
- * Se "resuelven" los problemas a un nivel cada vez más superficial. Existe una tendencia a ignorar la nueva información.
- * Aparecen patrones de conducta excéntricos (manerismos extraños, exageraciones, indiferencia inapropiada, etc.).
- * Pueden aparecer amenazas de suicidio. [13]

Entre otras consecuencias conductuales se mencionan: propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, excitabilidad, risa nerviosa, inquietud y temblor. [30]

Ahora bien, al hablar de respuestas conductuales ante situaciones de estrés, se puede mencionar que estas coinciden parcialmente con las reacciones psicológicas. Un individuo bajo estrés tiene una conducta diferente a la habitual. Humphrey (1986), clasifico esto como:

- a) Conducta en contra, que se refiere a la conducta defensiva donde la persona toma acciones que le sirven para contrarrestar el estrés.
- b) Conducta disfuncional, que significa que la persona demuestra una conducta incompetente o anormal, resultado de un bajo nivel en la habilidad de desempeño que es capaz de realizar comúnmente.
- c) Conducta abierta o expresiva; esta conducta implica algunas reacciones como expresiones faciales deformadas, por ejemplo, los tics, las contracciones nerviosas, morderse los labios, etc. [25]

Las reacciones conductuales generalizadas corresponden a una estimulación (estresora) específica, pero de cualidades potencialmente cambiables. Así un estímulo positivo puede transformarse en negativo dependiendo de las experiencias previas y de sus características de novedad e intensidad. Tanto las situaciones estímulo positivas como negativas pueden ser estresantes para el individuo ya que exigen un cambio vital para adaptarse a ellas. Sin embargo, el carácter de positividad o negatividad, dependen en gran medida de la interpretación que haga el individuo de ello. [50]

1.5.5. Consecuencias Organizacionales

Existen condiciones laborales que resultan ser estresantes para el individuo, provocando que se presenten algunas de las siguientes situaciones:

- * Ausentismos o retardos constantes.
- * Relaciones laborales pobres (poca cooperación o disposición para el cambio, conformismo, indisciplina, etc.)

- Baja productividad. Un trabajador o empleado que trabaja a disgusto, cansado, desmotivado, tenso, etc. rinde al mínimo de sus esfuerzos y capacidades.
 - Se eleva el índice de accidentes por causas humanas.
 - Aumenta la rotación de personal en la empresa.
 - Antagonismo e insatisfacción en el trabajo.
-
- Problemas derivados de la comunicación informal.
 - Conflictos generados de las malas dinámicas interpersonales y de los grupos de trabajo. [52]

Tampoco debe suponerse que siempre o incluso a menudo es el estrés el que provoca tales consecuencias. Evidentemente, la insatisfacción en el trabajo, el aumento de la presión sanguínea, la apatía y cualquiera de los fenómenos antes mencionados pueden carecer totalmente de relación con el estrés. A pesar de ello, no puede desecharse la posibilidad de que el estrés sea causante primario de tales efectos, o agente que contribuye a que se presenten.

1.6. MANEJO DEL ESTRÉS

En seguida se mencionan algunos tipos de respuesta o estilos de afrontamiento cognitivo - conductual que la gente puede hacer o hace uso de ellos. [51]

- 1.- Tratar de saber más acerca de la situación estresora; buscar información adicional.
- 2.- Ayuda social. Hablar con otra persona acerca del problema. Generalmente un familiar, un amigo o un profesional, ya que la comunicación en si misma ayuda a disminuir la tensión emocional, además que se pueden encontrar diversas alternativas o soluciones en las sugerencias de la demás gente.

- 3.- Proyección. Se culpa a otro o a fuerzas externas de los propios actos; se refugia en las religiones, "acepta" el destino o "Lo que Dios disponga".
- 4.- Autoacción. Asumir la responsabilidad personal y enfrentar los problemas, confiar en uno mismo.
- 5.- Involucrarse en otras actividades para mantener la mente ocupada y fuera del problema: por ejemplo, inscribirse en un club social o deportivo.
- 6.- Tratar de encontrar el lado positivo de la situación y considerar la experiencia que se esta adquiriendo.
- 7.- Minimización de las metas. Se baja el nivel de aspiraciones para reducir la frustración y desilusión (o también prepararse para lo peor).
- 8.- Recapitular la experiencia pasada; quizás se esta viviendo una situación similar.
- 9.- Perseverancia. Soportar el estrés, el trabajo duro y las cosas que pasen.
- 10.- Elaborar varios planes de acción (si no funciona uno, existe la alternativa de otro).
- 11.- Tratar de reducir la tensión a través de diversos medios, por ejemplo, bebiendo, fumando mas, caminando apresuradamente, etc.

La lista anterior muestra las formas más comunes de afrontamiento ante los estresores en un contexto social, incluyendo el ámbito laboral. De hecho, como se puede observar, algunas estrategias como las descritas en los puntos 1,2, 4 - 6 deberán ser aplicadas por los gerentes o directivos de las empresas, ya que proponen ideas positivas para un mejor control inmediato del estrés en

ellos mismos y sus trabajadores. Otras formas de afrontamiento la 3,7 y 11 resultan escapatorias poco recomendables para el individuo ya que no le ayudan a superar la situaciones estresoras sino solo a sobrellevarlas deficientemente. Así mismo, existen otras maneras de afrontamiento apoyadas en la racionalización (la 8,9,10), que atenúan las consecuencias del estrés. [51]

BIBLIOGRAFIA

- 1) Lazarus, R. y Folkman, R.- Estrés y Procesos Cognitivos, Editorial Roca, Barcelona, 1991.
- 2) Toffler, A.- Future Shock, Editorial Bentam, New York, 1970.
- 3) Tuchman, B.W.- A Distant Mirror: The Calamitous 14th Century, New York, 1978.
- 4) Cofer, C.N. y Appley, M.N.- Motivation: Theory and Research, New York, 1964.
- 5) Lumsden, D.P.- Is the Concept "stress" as any use anymore?, Toronto National Office of the Canadian Mental Health Association, 1981.
- 6) Hinkle, L.E.- The Concept of "stress" in the biological and social sciences, Sciences Medicine and Man, New York, 1973.
- 7) Pérez, T.M.- Stress, Prensa Médica Mexicana, México, 1979.
- 8) Ivancevich, J.M. y Matterson, M.T.- Estrés y Trabajo, una perspectiva gerencial, Editorial Trillas 2a. edición, México, 1989.
- 9) Appley, M.H. y Trumbull, R.- Psychological stress: Issues in research, New York, 1967.
- 10) Dollard, J. y Miller, N.E.- Personality and Psychotherapy, Editorial McGraw-Hill, New York, 1950.
- 11) Elliot, G.R. y Eisdorfer, C.- Stress and Human Health, Editorial Springer, Nueva York, 1982.

- 12) Madders, J.- Estrés y Relajación, Editorial Fondo Educativo Interamericano, México, 1984.
- 13) Silva, V.- Propuesta para reducir el estrés en la organizaciones laborales, Tesis, UNAM, 1994.
- 14) Kion, T.- Liderazgo y Administración, Editorial Interamericana, México, 1984.
- 15) Cumming, E.- Lifespan developmental psychology, Lawrence Elbum Associates Publishes, New Jersey, 1991.
- 16) Meichenbaum, D.- Manual de Inoculación de Estrés, Editorial Roca, México, 1988.
- 17) Schermerhorn, J.R.- Comportamiento en las Organizaciones, Editorial Interamericana, México, 1987.
- 18) Achim, T.- El Estrés y la Personalidad, Editorial Herder, Barcelona, 1982.
- 19) Jex, S.M. y Gudanowsk, D.M.- Efficacy beliefs and work stress: An Exploratory study, Journal of Organizational Behavior Vol.13, 1992.
- 20) Keith, D.- Comportamiento Humano en el Trabajo, Editorial McGraw-Hill, 8va. edición, México, 1991.
- 21) Domínguez, B.- Taller sobre manejo del Estrés, Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado, México, 1992.
- 22) Miller, J.G.- The development of experimental stress-sensitive test for predicting performance in military task, Psychological Research Associates, 1953.

- 23) Basowitz, H., Persky, H., Korchin, S.J. y Grinker, R.R.- Anxiety and Stress, Editorial McGraw-Hill, Nueva York, 1955.
- 24) McKay, M. y Davis, M.- Técnicas cognitivas en el tratamiento del Estrés, Editorial Martinez Roca, México, 1985.
- 25) Humhrey, J.H.- Profiles in Stress, New York, 1986.
- 26) Kielholz, P.- Angustia, Aspectos Psíquicos y Somáticos, Editorial Morata, España.
- 27) Valdes, M. y Flores, T.- Administración de Personal, Editorial Trillas, México, 1985.
- 28) Flores, M.L.- El Estrés y las relaciones humanas del personal de enfermería en la unidad quirúrgica, terapia intensiva, unidad coronaria del Hospital Central Sur de Alta Especialidad de PECES en México, D.F., Tesis, UNAM, 1985.
- 29) Selye, H.- Selye's Guide to Stress research, New York, 1980.
- 30) Lluch, T.- Factores Predecibles de Estrés, Editorial Roca, Barcelona, 1980.
- 31) Rodriguez, M.- Manejo del Estrés, México, 1985.
- 32) Reig, F.A. y Carvaña, V.A.- Estrés ocupacional y Patrón A de Comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y de estado de salud en personal de enfermería de hospital, Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 14.
- 33) Cooper, C.L. y Payne, R.- Personality and Stress, individual differences in the stress process, Editorial Wiley and sons, England, 1991.

- 34) Cuesta, V.- Patrón de conducta tipo A en las organizaciones, España, 1989.
- 35) Fontana, D.- Control de Estrés, Editorial Manual Moderno, México, 1989.
- 36) Timo, M.- Clases Sociales v Enfermedad, Editorial Nueva Imagen S.A., México, 1989.
- 37) Rios-Garduño, Estrés, Editorial Roca, Barcelona, 1975.
- 38) Levi, L.- Occupational stress spice of life of death?, American Psychologist, Vol. 45, No. 10.
- 39) Cox, T.- Stress, Editorial The pitman press, Hong Kong, 1978.
- 40) Olguin, B.A.- El trabajador mexicano, su interrelación entre el trabajo, integración familiar, transportación y ausiedad, Tesis, UNAM, 1989.
- 41) Blum, M.- Psicología Industrial, Editorial Trillas, México, 1985.
- 42) Martínez, L.M.- Variables asociadas con la involucración del trabajo, Revista latinoamericana de Psicología, Vol. 7, No. 2, 1990.
- 43) Korman, K.A.- Industrial and Organizational Psychology, Prentice Hall, New Jersey, 1973.
- 44) Huber, G.K.- Estrés y Conflictos; Métodos de Superación, Paraninfo, Madrid, 1986.
- 45) Sobelman, S.A. y Everly, G.S.- Assesment of human stress response, New York, 1986.
- 46) Henry, C.L.- Introducción a la Psicología Social, Editorial Trillas, México, 1990.

-
- 47) Sandoval, M.M.- Estrés en las emergencias médicas en el consultorio dental, Tesis, UNAM, 1992.
- 48) Meichenbaum, D. y Jaremko, M.T.- Prevención y Reducción del Estrés, Editorial Roca, Bilbao, 1987.
- 49) Burchfield, S.R.- The stress response: A new perspective, Psychosomatic Medicine, 1977.
- 50) Rivera, E.- Escala de evaluación de reajuste social de Holmes y Rahe: Validación para una población de estudiantes y empleados chilenos, Estudio piloto, Revista de Psiquiatría Clínica XXXII, Vol. 24, Chile 1985.
- 51) Gonzalez, F.- Estrés psicosocial y respuesta de enfrentamiento: Impacto sobre el estado emocional en adolescentes, Tesis de Maestría, UNAM, 1992.
- 52) Ardila, R.- Psicología del Desempleado, Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 23, No. 2, 1991.

CAPITULO II

SOBRECARGOS

II.1. PROFESIONES ESTRESANTES

Muchas personas pasan cada día más tiempo dedicadas al trabajo que a cualquier otra actividad. Si algunas clases de trabajo se pueden identificar como actividades que provocan estrés, entonces las exigencias para adaptarse al empleo, podrían ser costosas e incluso, tal vez constituir asuntos de vida o muerte.

Desde hace mucho tiempo los clínicos sospechan que las múltiples y pequeñas preocupaciones, relacionadas con conflictos crónicos pueden incrementar las enfermedades.

El concepto médico laboral tradicional de alto riesgo gira en torno al potencial daño a la salud física o psíquica del trabajador, que pueda generar una actividad laboral.

En las encuestas sobre las condiciones de trabajo realizadas en diferentes grupos profesionales, los trabajadores mencionan frecuentemente el ruido y las condiciones térmicas, las vibraciones y los agentes químicos se citan también a menudo como las peores causas de estrés.

Muchos estudios confirman que la salud física peligrá cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos y mentales. [1]

Esto incluye, por ejemplo, a las fábricas en las cuales los niveles de ruido son elevados y donde las tareas se repiten continuamente al ritmo de la línea de montaje y los trabajadores tienen muy pocas oportunidades de comunicarse entre ellos.

Hay oficios y profesiones en los cuales el factor de riesgo y el estrés son elevados, algunos ejemplos de estos son los siguientes:

Policía

El policía es un trabajador solitario. La naturaleza de su trabajo requiere que pase la mayor parte del día solo, la naturaleza de sus obligaciones lo aislan de la mayoría de las personas. El tiene muy pocas oportunidades de mantener amistades que no sean policías. Los policías con los que regularmente mantiene amistad son aquellos con los que comparte turnos. Inevitablemente, sus amigos más cercanos, si es que tiene alguno, son algunos de los que trabajan en la misma área.

La relación con personas que no son policías se presenta con limitaciones, ya que de ambas partes existen reservas. Muchas personas se sienten inhibidas por la presencia de policías. Existen además múltiples bromas sobre los policías haciendo actividades ilegales. Si llega a tener amistad con sus vecinos inevitablemente llegan a pedirle favores que posiblemente no podrá realizar, o se quejaron con el de otros policías.

Aún fuera del trabajo y sin uniforme el policía debe enfrentarse a prejuicios, miedo, sospechas y en ocasiones hasta abiertas agresiones de un gran segmento de la sociedad. Así, el trabajador policiaco afecta su vida social, la percepción de sus hijos hacia él etc., convirtiéndose en uno de los pocos empleos que tienen un efecto adverso muy potente en todos los aspectos de su vida. Además se exige del policía que arriesgue su vida día con día. [2]

Lo mencionado anteriormente es muestra de que este empleo es sumamente estresante, ya que el mantenerse alejado de la familia, exponerse constantemente al peligro, estar en estado de alerta la mayor parte del tiempo, cumplir con sus funciones dentro del trabajo, llevar una vida agitada, no contar con amistades duraderas, son sin duda alguna, causas de estrés en esta profesión.

Médico

Una de las muchas profesiones estresantes es la de médico, ya que en todos estos profesionistas existe un factor común, que es la preocupación, lo que provoca altos niveles de estrés.

En 1910 William Osler dijo " ... La característica más sobresaliente es la rutina continua de la práctica médica, y que en este trabajo intenso el médico sea el único responsable".

Tres décadas más tarde Flanders Dunbar dió la siguiente descripción " ... son compulsivos, su tendencia es a trabajar muchas horas, no tomar vacaciones, ambicionar posiciones de mando y no compartir responsabilidades, son hiperactivos, presentan pocos rasgos neuróticos, una tendencia a la depresión que rara vez admiten, una tendencia a minimizar síntomas, autoabandono..."[3]

Aunque no hay estudios sobre la personalidad y el comportamiento de los médicos por especialidades, es obvio que una gran parte de los cirujanos se podrían englobar dentro del comportamiento tipo A, ya que aunque son cautos o intentan serlo, en sus procedimientos exhiben la mayoría de los rasgos de este tipo de comportamiento, cayendo en excesos de agresividad, ahorro de tiempo, perfeccionismo, etc., y al mismo tiempo que se preocupan por la salud de su paciente, perjudican la propia en las largas horas de tensión, aunado a los frecuentes desvelos, conducta asténica o a lo más de "deportista de fin de semana" y a sus "momentos de relajación" en compañía de sus colegas ingiriendo cantidades industriales de café y fumando, todo esto sin contar el estrés de la vida cotidiana.

Por lo que se puede observar el medico vive en constante estres, debido a la responsabilidad que con lleva su trabajo, y las horas tan largas que debe dedicarle a éste como por ejemplo: guardias, visitas a domicilio, emergencias, etc.

Minero

La ubicación física del trabajo de estas personas representa por sí misma una causa de estrés, ya que deben adaptarse a ambientes diversos, generalmente aislados e inhóspitos, considerando a estos como lugares de alto riesgo, y muchos otros factores que ponen en riesgo su vida, sin embargo cumplen con su labor. [4]

Guardian de Prisión

La labor del guardian de prisión es uno de los oficios que más estrés provoca, debido a que las personas que están bajo su cargo son en su mayoría peligrosas, haciendo que su ambiente de trabajo sea una constante amenaza para su bienestar.

Los rasgos de personalidad que los caracterizan son: Defensivos, agresivos, es difícil que tengan amistades dentro de su ámbito laboral, ya que su trabajo requiere que sean sumamente desconfiados, son autoritarios, trabajan bajo tensión, los turnos de trabajo a los cuales se ven sujetos provoca un desequilibrio en su reloj biológico, siendo esta, otra de las múltiples causas de estrés. [5]

Bombero

Servidor público que tiene por oficio trabajar en extinción de incendios, esta labor sin duda alguna afecta gravemente la salud de las personas que la ejercen, por la infinidad de gases tóxicos que inhalan al penetrar en algún incendio, no olvidando la preocupación que sienten por las vidas, que en algunos casos, tienen que salvar; la naturaleza de su trabajo en sí, son causas de altos niveles de estrés. [5]

Existen otras profesiones y oficios donde los niveles de estrés son elevados, no precisamente por lo riesgoso del trabajo, sino por la monotonía y el aburrimiento que se genera al realizarlo, a continuación haremos mención de algunas de ellas:

Ensamblador, conductor de montacargas, contador, ingeniero, programador de computadoras, técnico electrónico, supervisor de oficina, administrador, profesor, controlador de tráfico aéreo, etc.

Haciendo énfasis en el objetivo del presente trabajo, debemos mencionar que el puesto del trabajador del aire es característicamente estresante, entre otras cosas, por desempeñarse a varios cientos de metros de distancia de la tierra. Y aquí habría de hacerse consideraciones sobre la relación emocional o existencial que el hombre guarda con la tierra que pisa.

El controlador de tráfico aéreo, el comandante de la nave, el sobrecargo, el despachador de vuelo y el mecánico, conjugan su mejor esfuerzo para conseguir que miles de personas se trasladen día con día a su destino, dentro de las mayores normas de seguridad. De esta manera, se hacen relevantes las funciones de estos individuos, los cuales se ven sometidos a diversos tipos de estresores.

Por otra parte, la adjudicación a nuestra existencia, de una tan diferente manera de vivir, ha convertido al medio ambiente aeronáutico en un medio rodeado de un especial encanto, en el cual, el personal que labora en el, posee una relativa facilidad a desenvolverse en diferentes círculos sociales, económicos y culturales, a los cuales, dentro de otro ámbito laboral no es tan factible tener acceso. El desarrollo acelerado de la aeronáutica ha estado motivado por la competencia en velocidad, seguridad y comodidad de las compañías comerciales, las cuales, en su objetivo de alcanzar la mayor eficiencia, se han visto en la imperiosa necesidad de incrementar el ingreso de personal calificado en cada una de sus áreas laborales. Es así, como debe ser optimizado su desempeño, pues de darse lo contrario, el resultado redundaría no sol en errores de trabajo sino en verdaderas catástrofes aéreas. [6]

La actividad de sobrecargo tiene características particulares en cuanto al concepto de alto riesgo; ya que sus funciones no solo dependen de lo necesario o que requiere el comandante de la nave o del copiloto, sino de los pasajeros teniendo que adaptar a todo tipo de personas y circunstancias haciendo de los sobrecargos personas con un alto nivel de estrés.

II.2. HISTORIA DE LA AVIACION

La aviación ha sido desde sus inicios, un poderoso imán que ha atraído al ser humano al dominio de una capacidad otorgada exclusivamente a las criaturas aladas. El afán del hombre por asemejarse a estos seres lo llevó a perfeccionar hasta los últimos detalles todo aquello que le permitiera un vuelo más rápido y más seguro.

En el siglo XVII, Leonardo Da Vinci, entre otros importantes científicos, consideró la posibilidad de que el hombre se sirviera de máquinas para atravesar los aires, pero no fué sino hasta finales del siglo XVIII, que el primer vuelo se realizaría. El 21 de noviembre de 1783, en el globo construído por los hermanos Montgolfier, viajaron a Marqués D'Arlandes y el físico Pilatre de Rozier, los primeros tripulantes aéreos de la historia. [7]

En 1850, Cayley construyó diversos tipos de planeadores que pudieron volar tripulados. En el desarrollo de los primeros planeadores, los hermanos Lilienthal tuvieron una importancia primordial e influyeron notablemente en los hermanos Wright, sus investigaciones sobre los principios aerodinámicos del vuelo y los experimentos que realizaron con planeadores, dejaron a la Aviación en un punto en el que lo único que se necesitaba era anadir a los planeadores un motor cuya potencia le permitiera soportar un peso en el aire.

En Inglaterra, Persi Pilcher, quien murió en 1899 al chocar con su planeador, seguía el ejemplo y las enseñanzas de los Lilienthal, al igual que el norteamericano Octave Chanute y el brasileño Alberto Santos Dumont, quien en 1901 causaba admiración a los parisienses, realizando vuelos en un globo con forma de cigarro que tenía adelante un hélice y atrás un timón, y al que había anadido un motor de gasolina. [7]

Para 1903, cuando los hermanos Wright lograron volar por primera vez en una nave provista de motor, la Aviación tenía ya cierta historia, y los conocimientos técnicos sobre el vuelo eran abundantes. Uno de los más importantes pioneros había sido en Inglaterra, Sir George Cayley, quien descubriendo los principios básicos del vuelo de máquinas más pesadas que el aire, investigó los principios de la "sustentación" y de las fuerzas que pueden sostener a una nave en el aire. Con los hermanos Wright, la Aviación habría de dar un paso más grande, al realizar un vuelo sostenido y controlado, ellos inauguraron la verdadera era de la aviación.

En 1908, Henri Fairman vuela en círculo un km. con un biplano. En 1923, se atraviesa sin escalas los Estados Unidos, de costa a costa, es decir, 4000 km en 36 hrs. Al año siguiente se dá la primera vuelta al mundo.

Charles Lindbergh, en 1927, despegó de Nueva York en un pequeño monoplano llamado "El Espíritu de San Luis", aterrizando en París tras casi 34 hrs de vuelo. En 1933, se construye el primer monoplano metálico: Boeing - 247. Poco después aparece el Douglas DC - 3 "Dakota". Años más tarde, la Segunda Guerra Mundial acelera el desarrollo de los aviones, portaaviones y bombarderos. Se destaca el Boeing B-29 las bombas cohete V-1 y V-2, poniendo fin a la era del vuelo a hélice. Al terminar la guerra en 1945, la Aviación ingresa en una nueva etapa, la era del Jet, y en 1952, cuando se pone en uso el primer jet comercial: el Comet, que realiza su primer vuelo con pasajeros. Llega la década de los 60's y el DC-8 inicia sus vuelos comerciales a una velocidad de 960 km/hr.

En 1968, la URSS fabricó el primer avión supersónico Tupolev-114. Paralelamente, Inglaterra y Francia se asocian para la construcción del Concorde, pudieron realizar el viaje Londres - Tokio en 12 hrs de vuelo. En la década de los 70's aparece el Boeing 747, capaz de transportar 500 pasajeros a 940 km/hr. De esta manera, el desarrollo aeronáutico fué incrementándose hasta convertirse no solo en un deseo de dominio de potencialidades vetadas al género humano, sino a la consecución de elevarse sobre los demás seres vivientes, haciendo de ella, tras esforzadas y reiteradas tentativas, más que un logro, una forma de vida. [7]

II.3. TRIPULACION

El artículo 218 de la ley Federal del trabajo dice que deberán ser miembros de las tripulaciones aeronáuticas de acuerdo a las disposiciones legales y técnicas correspondientes los siguientes:

- I. El piloto al mando de la aeronave.
- II. Los oficiales que desarrollen labores análogas.
- III. El navegante y
- IV. Los sobrecargos ". [7]

II.4. SOBRECARGOS

II.4.1. Antecedentes

En la década de los 30's, los sobrecargos de aviación cubrían todas las funciones que correspondían a un sobrecargo de barco, esto es, que tenían el control y balance de la carga y manejaban valores (dinero, metales preciosos, etc.), surgiendo así las primeras sobrecargos en la compañía Boeing, la cual volaba de la Ciudad de Los Angeles a Chicago. [7]

Las antiguas sobrecargos cargaban equipaje, alimentos, limpiaban el avión y ayudaban a otros miembros de la tripulación a rodar el aeronave al hangar. Desde ese entonces los sobrecargos requerían de gran atención para no cometer alguna equivocación, por lo tanto se veían afectados en el nivel de estrés.

Durante la Segunda Guerra Mundial, era requisito necesario que éstas fueran enfermeras. Por otro lado, el conocimiento de la etiqueta, la sociabilidad, la habilidad para conversar, la pulcritud, cooperatividad, buen gusto, encanto y adaptabilidad a nuevas situaciones, eran características esenciales de la sobrecargo.

En la década de los 60s, los sobrecargos poseían una imagen compleja y contradictoria, pareciendo atractivo este tipo de trabajo, en el cual, sólo algunas personas eran seleccionadas, pese a tener la información de que se les convenía a permanecer en él, mediante el manejo de satisfactores relacionados con el encanto y el status social. [7]

Como dato histórico, se conoce el hecho de que una hija del expresidente de los Estados Unidos, Lindon B. Johnson, fué sobrecargo.

Los antecedentes históricos nos muestran cómo han sufrido cambios las funciones del sobrecargo, ya que actualmente, su actividad está basada en el servicio a bordo, el manejo de las relaciones humanas, procedimientos y equipo de emergencia, así como de primeros auxilios, provocando en estas un estado de tensión constante. [7]

II.4.2. Definición

El sobrecargo de aviación es definido por la Real Academia Española como oficial de abordaje, el cual defiende los intereses de su compañía naviera o de aviación, en lo que concierne a la carga. Tripulante de avión que supervisa diversas funciones auxiliares. La Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación de México lo denomina como miembro integrante de la tripulación de los aviones, con licencia correspondiente en vigor, cuyas funciones principales son el proporcionar la seguridad necesaria a los pasajeros, un excelente servicio y auxiliar al comandante de la nave en casos de emergencias a bordo. [8]

Catalogado como oficio no profesional, se describe a la sobrecarga como a una mujer joven entrenada por las aerolíneas para proveer cuidados y alimentos, comodidad y seguridad a los pasajeros. Las aerolíneas establecen estándares rigurosos de apariencia, horario completo disponible (con horarios irregulares) y servicio eficiente a cambio de la "glamerosa" vida y viajes que ellas ofrecen.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (1988), en su análisis de puestos correspondiente al perfil de sobrecargo, lo denomina indistintamente para ambos sexos, además de conocersele con los siguientes nombres: Azafata, aeromoza, camarero de abordaje, comisario de vuelo, auxiliar de vuelo, steward/ess, air hostess, etc. [8]

II.4.3. Importancia

Teniendo ya una idea clara y precisa del marco en el cual se ha venido desarrollando la aviación en el contexto mundial, podemos enfocar nuestro interés hacia la médula del servicio que se presta en el ámbito de los vuelos comerciales siendo este el punto de importancia del trabajo de sobrecargos.

Se describe el puesto como una ocupación de un alto grado de responsabilidad en todas las áreas, como lo es el tener que contar con las habilidades calificadas en todas las áreas en las que laboran, debido a la gran responsabilidad que llevan sobre sus hombros la habilidad que deben poseer para caminar, para sostener las charolas de servicio, la serenidad que deben de tener al seguir una emergencia, hacen que los sobrecargos se encuentren en continuo estado de estrés desde que suben a la aeronave hasta que se retiran de ella. [8]

Los sobrecargos tienen una gran importancia ya que es el personal que se encarga de la seguridad y comodidad del vuelo, en sus servicios se encuentra un alto grado de responsabilidad, ya que de ellos depende en gran medida el buen funcionamiento de los accesorios y dispositivos con los que cuenta una aeronave, que permitan al pasajero que su estancia sea agradable durante el vuelo. Los diferentes rangos derivados de su antigüedad, y capacitación, recibida por parte de la aerolínea, darán a la organización del vuelo una continuidad y rapidez en sus labores.

La organización cuenta también con sobrecargos que harán las funciones de asesores a fin de proporcionar capacitación y adiestramiento a nuevos elementos, que por su novatez, así lo requieren.

Los sobrecargos de aviación son reconocidos universalmente como un factor primario para la seguridad en casos de emergencia durante el desarrollo de las operaciones aeronáuticas. [9]

II.4.4. Funciones

Los sobrecargos realizan actividades desde el inicio de su abordaje a la aeronave:

1. Checar los sistemas y equipos de emergencia, la cabina asientos, mesas de servicio y los baños, etc., esto hace que estén al pendiente y tensión desde el inicio de sus actividades.
2. Ayudar a los pasajeros a acomodarse en sus asientos, distribuir bolsas de mano o equipaje, checar la posición de los asientos y los cinturones de seguridad, distribuir revistas y periodicos, etc, lo cual para ellos es irritante y monótono.
3. Antes del despegue, durante el taxeo, llevan al cabo anuncios sobre aspectos de seguridad (salidas de emergencia, extintores, toboganes, megáfonos, lanchas salvavidas, mecanismo de seguridad de puertas y ventanillas de emergencia) y también se dará información del recorrido que se llevará a cabo, provocando en ellos aburrimiento realizandose esto con la aeronave en movimiento, lo cual hace incomoda su labor.
4. Durante el despegue y cierta fase del ascenso permanecen sentados, lo que les provoca en cierta manera gran desesperación e irritación con deseo de llegar pronto a su destino.
5. En caso de ser requerido, el sobrecargo proporcionará ayuda médica, básicamente primeros auxilios (botiquín, manejo de sistemas de oxigenación, etc,) a las personas que lo soliciten, lo cual hace que los sobrecargos dejen a un lado la actividad que estaban realizando, tamando una conducta serena aparentemente para resolver la emergencia que se presenta.

6. Servicio transvuelo. En un gran número de casos, sobre todo cuando los vuelos son de corta duración. Un vuelo, México-Acapulco que dura aproximadamente 35 minutos los sobrecargos se ven obligados a iniciar su servicio prematuramente para poner en los carros de servicio las bebidas y alimentos que servirán a los pasajeros. [9]

Con lo antes mencionado podemos observar que al realizar estas actividades hacen de los sobrecargos personas con un nivel alto de tensión, preocupación e irritación.

Las relaciones públicas constituyen una fase muy importante dentro de las labores del sobrecargo, ya que entre todo el personal de la empresa, el sobrecargo es el que está en mayor contacto con los pasajeros y por lo consiguiente está obligado a atenderlos en forma correcta. [9]

La comunicación con los pasajeros está en relación directa con la edad, nacionalidad, cultura, sexo, nivel social, idiosincrasia, estado mental y cooperación de éstos, tanto a nivel individual como colectivo, por lo cual para cumplir con esto los SC deben ser muy cautelosos para saber con quien tratan.

El sobrecargo de aviación posee autoridad para mantener a los pasajeros en orden, conforme a las regulaciones que se deben observar, de leyes nacionales e internacionales. En casos extremos se deben hacer partícipes a los pilotos, en su calidad de autoridades responsables del vuelo.

Asimismo, el sobrecargo debe permanecer en continuo estado de alerta para prevenir las emergencias y situaciones adversas que se puedan presentar durante el vuelo y aplicar eficientemente sus conocimientos sobre cada caso particular. De esta manera, para desempeñarse adecuadamente, el sobrecargo se sujeta a cursos de capacitación periódicos. [9]

Los sobrecargos (SC) tienen la obligación de prestar sus servicios conforme a los turnos que las aerolíneas comerciales diseñan en base a sus necesidades de prestación de servicios, lo cual hace que los SC se sientan intranquilos y no

puedan hacer compromisos ya que ni ellos mismos saben lo que harán en las próximas horas, ocasionando esto un estado de tensión todo el tiempo.

Los sobrecargos conjugan su mejor esfuerzo para conseguir que miles de personas se trasladan día a día a su destino, dentro de las mayores normas de regularidad. de esta manera se hacen relevantes las funciones de estos individuos, los cuales se ven sometidos a diversos tipos de estresores. [6]

II.5. RASGOS DE PERSONALIDAD DE SOBRECARGOS

¿Cual es la relación que existe con el trabajo?, ¿Es la personalidad especial ya establecida, la que busca un trabajo riesgoso, montado en el filo de la eventualidad y con símbolos de heroísmo? ¿O, es éste trabajo el que imprime su importancia en la personalidad del trabajador del aire?

Dice Russel "Subsiste siempre la posibilidad que en la elección profesional las personas de una determinada manera de ser se decidan por una profesión". Aunque Hellpach le contradice afirmando que "El proceso psico - físico - social de transformación (el trabajo determina en el hombre) afecta primero a lo externo, la fachada por así decirlo, pero luego las transformaciones llegan a lo profundo de la estructura del alma". [10]

Considerando el principio anterior, es factible aceptar que cuando un individuo ingresa a un ambiente laboral, consciente ó inconscientemente adquiere patrones de conductuales del gruposocio - laboral, ya sean positivos ó negativos, de los cuales se carecía en un inicio. Ejemplo: Los SC cuando hacen un vuelo internacional y llegan a un país donde existen muchas horas de diferencia del lugar donde salieron, cambia su reloj biológico ocasionándoles un desequilibrio, ya que en ocasiones duermen de día y trabajan de noche.

El punto 1.15 del reglamento de licencia al personal técnico aeronáutico dice que: Las características psíquicas ideales del trabajador del aire, por ser lo más próximo a la normalidad, abandonamos pues, de una vez, el siguiente nivel, que sería el de las Neurosis y con mucha más razón las Psicosis. De igual forma no deberá presentar manifestaciones de alcoholismo crónico y

adicción a las drogas, que, en el concepto del Centro Nacional de Medicina de Aviación, comprometa o afecte el manejo seguro de una aeronave, en cualquier clase de vuelo. [11]

Los sobrecargos han de tener un cociente intelectual promedio, como requerimiento mínimo; han de ser también y en forma especial, muy aptos en habilidades motoras, por la naturaleza del trabajo que realizan, y poseer obviamente una habilidad mental para la resolución de emergencias. [11]

Todo solicitante deberá someterse, en su examen inicial, a una entrevista psicológica, cuyo resultado estará comprendido dentro de los límites normales.

En caso de revelar datos fuera de los límites normales durante la entrevista deberá ser sometido a entrevistas psiquiátrica y/o neurológica que determine si está apto o no para desempeñar actividades aeronáuticas.

También se le aplican al candidato pruebas psicométricas, buscando que se trate de una persona emocionalmente estable, con habilidades sociales verbales, responsable e independiente y evaluando la presentación, el volumen de voz, tono, fluidez verbal y contenido, a través de entrevistas. [8]

En su gran mayoría, inician el oficio de sobrecargo, los hijos de la familia que hasta el momento han vivido bajo la protección y apoyo paternos, siendo éste en muchas ocasiones, su primer empleo, por lo que las presiones económicas no son importantes. [12]

El ser sobrecargo reditúa prestaciones como la frecuencia de viajes, cinco días de descanso al mes, además de los descansos obligatorios después de cada servicio, pases, descuentos, jubilaciones, etc. [6]

Por otro lado, en etapas más avanzadas dentro de la vida laboral, el sobrecargo sufre una crisis severa de adaptación al medio, por los turnos de trabajo suspende compromisos que ya había hecho, cuando se retrasa un vuelo o se cancela por mal tiempo. Después de cierto tiempo, lo diferente se convierte en monótono, irrita el constante trato con el público causando un nivel alto de estrés, la depresión es evidente producto de la soledad constante,

la desmotivación se profundiza por la falta de ascensos; existen ya problemas de salud por el cambio de horarios de descanso y alimenticios, empiezan a vislumbrarse problemas como el alcoholismo, la drogadicción y la homosexualidad latente se vuelve evidente. En este momento, es casi imposible el ingreso a otro empleo debido a la edad (30 a 35 años aproximadamente), estudios insuficientes, ya que la mayoría de ellos cursó hasta preparatoria o equivalente y el deseo de no perder ciertas prestaciones que la compañía otorga, es un satisfactor poderoso para no retirarse.

El trabajador del aire ha de ser pues, maduro en su personalidad; ésta debe estar bien estructurada.

Ha de ser ligeramente obsesivo dado que esto le permite, o mejor dicho, lo obliga a ser cuidadoso en sus funciones rutinarias, así como observar estrictamente los horarios y ser puntal para proporcionar la información que se requiere en el momento.

Ha de ser también ligeramente agresivo, pero no en el sentido de la destructividad como se interpretaría a la agresividad en una primera instancia, sino en el sentido de la creatividad y de la productividad, en el sentido de la acometividad ante el riesgo y las situaciones difíciles, todo con aplomo y autocontrol.

El sobrecargo, en su gran mayoría, proviene de hogares desintegrados, lo cual lo hace proclive a tratar de cubrir sus necesidades emocionales primarias en un medio al cual ingresa por motivaciones inconscientes. La pérdida de capacidad para permanecer en el medio, es equiparada a la pérdida de potencia sexual. (6)

Esto es común en tripulantes jóvenes, los cuales al ser cuestionados sobre el tema, responden con referencias vagas, aludiendo aspectos superficiales, tales como el acceso a ciertos círculos, conocer gente de diversas nacionalidades, etc. siendo evidente que su atracción a volar no es consciente. La pérdida de su trabajo, considerado más aún su forma de vida, muestra un proceso parecido al de muerte inminente ante una enfermedad: negación, rabia, negociación,

depresión y aceptación, pasos que pueden inclusive presentarse simultáneamente.

Partiendo de esta problemática, el Centro Nacional de Medicina de Aviación, subdependencia perteneciente a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la cual tiene a su cargo la expedición de licencias al personal técnico aeronáutico, estableció los perfiles reales e ideales de estos individuos, a partir de los resultados de las baterías de pruebas psicológicas aplicadas al personal, (consiste en el Test gestáltico visomotor de Lauretta Bender, Test de inteligencia de Dominós e Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota), llegando a la conclusión de que entre ambos tipos de perfiles, existe una gran diferencia, ya que al parecer, el oficio de sobrecargo presenta alteraciones desprendidas de su desempeño, que en nada posee similitud a la imagen que se percibe de ellos. [11]

Han llegado a presentarse diferencias importantes a lo largo de su vida laboral, referentes a sus rasgos de personalidad, que van desde las simples defensas yóicas, hasta las patentes alteraciones de carácter. [12]

Para el hombre trabajar en el aire es filogenéticamente anormal, lo que ya produce angustia por sí.

El sobrecargo no desconoce los peligros a los cuales se ve expuesto, pero los niega, provocándose angustia. Asimismo, existen sujetos que se crean fobias específicas, en tanto otros se vuelven irritables en su trato.

Bond, en 1952, confirmó que existe un grupo que presentó en su infancia, fobias por conflictos edípicos no resueltos, los cuales no llegan a perturbar su funcionamiento totalmente. Gatto, en ese mismo año, hipotetizó que los rasgos obsesivos, fóbicos, las neurosis y pseudopsicosis, son procesos que conllevan al diagnóstico de miedo a volar, aludiendo que dichos síntomas, afloran de conflictos intrapsíquicos, basados en necesidades instintivas en oposición a fuerzas superyóicas, opuestas o la realidad externa. [13]

Considerando una muestra de 300 sobrecargos, de la Compañía Mexicana de Aviación en el año de 1987, se detectaron diversas problemáticas entremezcladas, arrojando principalmente los resultados que a continuación se exponen, partiendo en cada caso de un 100%:

- Inestabilidad en el núcleo familiar	(33%)
- Homosexualidad en varones	(66%)
- Homosexualidad en mujeres	(23%)
- Bajo cociente intelectual	(40%)
- Cultura general baja	(58%)
- Características de personalidad con rasgos patológicos (fobias, irritabilidad, conductas sociopáticas, agresividad)	(82%)

Con lo referido anteriormente se pudo observar de una manera más amplia, clara y objetiva el por que los sobrecargos están expuestos y/o presentan un nivel alto de estrés. [8]

Sus funciones requieren de gran serenidad, habilidad, responsabilidad, atención, complacencia, lo cual provoca en ellos un nivel alto de estrés, es estresante no sólo por estos factores sino además por lo riesgoso de su empleo, ya que no hay que hacer a un lado que esta profesión se desarrolla en un medio que no es el natural para el ser humano y que este trabajo se realiza en un ambiente en donde las variables en un momento determinado no pueden ser controladas.

Las condiciones naturales de la profesión del sobrecargo, como son: el alejamiento periódico de los objetos necesitados y el cambio en la forma de vida, son condiciones superables por el sujeto sano, quien es capaz de resolverlas sin ayuda externa, sin que le afecte de manera importante a sus actividades y en un plazo relativamente breve.

La profesión del sobrecargo constituye en sí una manera particular de manejar la depresión ya preexistente cuyo grado y carácter determinarán el éxito o fracaso de los mecanismos adaptativos.

El sufrimiento como los otros componentes de la depresión pueden ser inconscientes o encontrarse enmascarados por actividades defensivas. [14]

No olvidemos que nuestra profesión habla mucho de lo que es nuestra personalidad y que inconscientemente buscamos estar en un ámbito que cubra nuestras necesidades.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Cox, T.- Repetitive work concerns in occupational stress, John Wiley and York, 1979.
- 2) Rubli, H.A.- Niveles de desviación psicopática en candidatos de la Academia de Policía y policías con tres o más años de servicio, Tesis, UFM, 1994.
- 3) Aguirre, C. J.- Estrés en el Cirujano, Tesis de Posgrado, UNAM, 1988.
- 4) Diccionario Hispánico Universal, Tomo I-II.
- 5) Enciclopedia Ilustrada Círculo, Tomo III.
- 6) Hernández, P.M.- Diferencias en los rasgos de personalidad entre aspirantes a sobrecargos y sobrecargos en línea, Tesis, UVM, 1991.
- 7) Historia de la Aviación, CMA, México, 1982.
- 8) Descripción de Puesto, CMA, México, 1995.
- 9) Monterriosa, R.A.- Capacitación de sobrecargos de aviación, Tesis, UNAM, 1983.
- 10) Russel, D.- Journal of personality and social psychology, 1982.
- 11) Licencia al personal, CMA, 8va. Edición, 1993.
- 12) Pérez, T.M.- La evaluación neuropsiquiátrica en aviación, México, D.F., 1990.
- 13) Bond, L.- Stress and Neurosis, New York, 1952.
- 14) González A.- La depresión en el marino, Revista Gradiva, Vol. V, No.1, 1991.

CAPITULO III

METODOLOGIA

III.1.DEFINICION DEL PROBLEMA

La inquietud que lleva a realizar el presente estudio es el observar si en los sobrecargos de la CMA, los niveles de estrés tanto en la esfera social, personal y del trabajo, debido a su rol de vida tan variada y/o agitada, esto es, su trabajo, les obliga a ir de un lugar a otro, sea cerca o lejos, sin importar el día y/o la hora, impidiéndoles mantener relaciones estables con su familia, pareja, amistades, afectando esto su vida personal y social, causando seguramente un nivel alto de estrés en estas esferas, ya que los sobrecargos al realizar sus funciones se encuentran en un estado de alerta y/o tensión constante, ya que de ellos depende en cierta forma la comodidad de los pasajeros, realizar su trabajo con gran habilidad, responsabilidad y rapidez, responder de manera optima al surgir alguna emergencia, etc.

Por consiguiente la vida personal, el ámbito social, sus funciones y el ambiente laboral, la edad, el estado civil, el género, repercuten de manera distinta en el nivel de estrés en cada individuo.

Lo mencionado anteriormente nos lleva a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de estrés en sobrecargos de la Compañía Mexicana de Aviación al llevar un estilo de vida con estas características, ya que ésta se ve afectada en tres esferas muy importantes , la personal, la social y la laboral ?.

III.2. HIPOTESIS ESTADISTICAS

1. $H_{i,1}$ Existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral presentados por los sobrecargos mujeres y hombres.
 $H_{o,2}$ No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral presentados por los sobrecargos mujeres y hombres.

2. $H_{i,2}$ Existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral presentados por los sobrecargos de acuerdo a su edad, existiendo tres rangos, cuyas edades fluctúan entre 20-29 años, de 30-39 años y de 40-49 años.
 $H_{o,2}$ No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su edad, existiendo tres rangos, cuyas edades fluctúan entre 20-29 años, de 30-39 años y de 40-49 años.

3. $H_{i,3}$ Existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su estado civil, ya sean solteros, casados, divorciados y en unión libre.
 $H_{o,3}$ No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su estado civil, ya sean solteros, casados, divorciados y en unión libre.

III.3. VARIABLES

Variable Dependiente (V.D.) Nivel de estrés en las áreas personal, social y laboral (o de trabajo).

Variable Independiente (V.I.) Sexo, Edad, Estado Civil.

* DEFINICIONES CONCEPTUALES

Estrés: deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión.

El estrés es un fenómeno que ocurre dentro del organismo manifestando una respuesta inespecífica ante cualquier demanda interna y/o externa positiva y/o negativa, ya sea psicológica (personal), ambiental (social) o de trabajo (laboral) que exceda los recursos del organismo de un individuo produciendo algún trastorno a nivel fisiológico o psicológico, considerando que el nivel de estrés dependerá de las características de personalidad de cada individuo.

Sexo: Diferencia física y constitutiva del hombre y de la mujer.
Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer.

Edad: Tiempo que una persona ha vivido. Tiempo transcurrido desde el nacimiento.

Estado Civil: Situación en que está una persona. Condición de un individuo en lo que toca a sus relaciones con la sociedad.

* DEFINICIONES OPERACIONALES

Estrés: Puntuación obtenida con el instrumento llamado Encuesta SWS "Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo".

Sexo: 68 hombres y 168 mujeres de la muestra que accedieron a participar en el presente estudio.

Edad: Sujetos de 20 a 49 años los cuales se dividen en tres rangos de edad el primero de 20-29 (74 sujetos), el segundo de 30-39 (149 sujetos) y el tercero de 40-49 (13 sujetos).

Estado Civil: Sujetos que accedieron a participar en el presente estudio, de los cuales 107 sujetos son casados, 98 sujetos son solteros, 22 sujetos son divorciados y 9 sujetos viven en unión libre.

III.4. POBLACIÓN

La población con la cual se trabajó para llevar a cabo la presente investigación son sobrecargos que prestan sus servicios en la Compañía Mexicana de Aviación.

La población total es de 1,100 sobrecargos que se encuentran laborando en los meses de febrero y marzo.

III.5. MUESTRA

La muestra es de 236 sobrecargos que asistieron a la base de adiestramiento los días jueves de los meses febrero y marzo de 1996 cursos de capacitación, referentes a la calidad del servicio. Del total de la muestra 68 son hombres y 168 son mujeres, cuyas edades fluctúan de 20 a 49 años, encontrándose 74 sobrecargos en el primer rango de edad de 20-29, 149 sobrecargos se encuentran en el segundo rango de edad de 30-39 y 13 sobrecargos se encuentran en el tercer y último rango de edad de 40-49.

Para el presente estudio no importo el estado civil de los 236 sobrecargos, de los cuales 98 son solteros, 107 son casados, 22 son divorciados y 9 viven en unión libre.

Consultar tabla adjunta:

Características Sociodemográficas de la Muestra Estudiada

Característica Sociodemográfica	Masculino		Femenino	
	F	%	F	%
Edad				
20-29	11.00	16.18	63.00	37.50
30-39	52.00	76.47	97.00	57.74
40-49	5.00	7.35	8.00	4.76
Estado Civil				
Soltero	23.00	33.82	71.00	42.26
Casado	36.00	52.94	72.00	42.86
Divorciado	6.00	8.82	18.00	10.71
Unión Libre	3.00	4.41	7.00	4.17

III.6. INSTRUMENTO

El instrumento que se eligió para la presente investigación fue la Encuesta SWS " Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo ", (Rodolfo E. Gutiérrez, Emily Ito, Carlos Contreras-Ibañez, Fabiola Atenco).

Se tiene como objetivo determinar a través de la Encuesta de Estrés-Apoyo SWS, el grado y tipo de relación entre trabajo, estrés y niveles de salud mental en las áreas personal, organizacional y social.

El marco de referencia postula que el grado de estrés está determinado tanto por apoyos como por estresores en las áreas personal (self), social y de trabajo. El área personal (self) se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia; el área laboral (trabajo), involucra la situación proveedora de ingreso y el área social, tiene relación con la situación interpersonal ajena al trabajo.

Cada una de estas áreas pueden contribuir de manera negativa (como estresores) o de manera positiva (como apoyos) a las condiciones generales de vida.

La Encuesta SWS de Estrés consiste en una serie de 200 reactivos (calificados del uno al cinco), que comprenden ocho escalas y permiten la medición y el análisis de los factores por separado, así como su interacción.

Se compone de seis escalas (150 reactivos) que miden aspectos tanto positivos (apoyos) como negativos (estresores) en las dimensiones social, trabajo y personal. Dos escalas (50 reactivos) evalúan Salud Mental Deficiaria y Buena Salud Mental.

Las escalas son: Estrés en el Trabajo (ET), Apoyo en el Trabajo (AT), Estrés Social (ES), Apoyo Social (AS), Estrés Personal (EP), Apoyo Personal (AP), Salud Mental Pobre (SP) y Buena Salud Mental (BS).

Estrés en el Trabajo: Se refiere a los factores de estrés en el lugar de trabajo que son debidos a la naturaleza del trabajo, a las condiciones de trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo y las obligaciones personales y con las necesidades propias de autorrealización.

Apoyo en el Trabajo: Incluye condiciones de trabajo que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.

Estrés Social: Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo e incluye condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc.

Apoyo Social: Se refiere a situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo que incluye relaciones compatibles, útiles y satisfactorias y condiciones de vida confortables y protegidas.

Estrés Personal: Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamientos que incluyen emociones que generan desde culpa, fracasos e ineffectividad, hasta inapropiados comportamientos generados socialmente como por ejemplo evitación, proyección y reserva extrema.

Apoyo Personal: Refleja la disposición individual y comportamental consistente con actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de vida (buenas estrategias de enfrentamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de si mismo en su propia situación de vida.

Salud Mental Pobre: Incluye los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocionalmente afectada, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado, dañino y perjudicial.

Buena Salud Mental: Comprende los comportamientos de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuaníme, quien mantiene una alta autoestima, buena salud y una actitud y porte apropiado con los demás.

III.7. PROCEDIMIENTO

Se acudió a la Base de Adiestramiento de la Compañía Mexicana de Aviación (CMA) donde se tuvo una entrevista con el gerente de dicha empresa, se expuso el proyecto deseado siendo este aceptado, no haciendo a un lado lo importante de la aceptación de la Jefatura de Sobrecargos para la realización de la presente investigación; posteriormente se nos concedió una entrevista con la Jefa de sobrecargos en la Base de Adiestramiento, haciendo manifiesto el deseo de trabajar con el personal a su cargo. Al exponer el proyecto se consideró este estudio como benéfico para conocer el nivel de estrés presentado en los sobrecargos, ya que la empresa ante los resultados llegaría a una solución o realizaría un programa de ayuda con la intención de proporcionar a estos un mejor nivel de vida, por tal motivo esta petición fue aceptada.

Proseguimos a realizar un plan de trabajo en donde se considero un tiempo oportuno para que los sobrecargos contestaran la prueba psicológica con tranquilidad, dentro del horario de sus cursos de capacitación, considerando estos aspectos, se acordó en asistir a la Base de Adiestramiento los días Jueves de 8:50 A.M. a 9:30 A.M. durante los meses de febrero y marzo.

Se contó con un espacio adecuado, con asientos confortables, con luz suficiente, con excelente ventilación y sin interrupción alguna.

Primeramente se solicitó la colaboración de los Sobrecargos (implícitos en la muestra) haciéndoles énfasis que este cuestionario será contestado de manera voluntaria, posteriormente se les proporcionó a cada sobrecargo un cuestionario pidiéndoles que esperen un momento antes de contestarlo, ya que recibirán algunas instrucciones.

Se les explicó que el cuestionario consta de 5 opciones, y que eligieran la que ellos consideraran adecuada a su forma de pensar, sugiriéndoles que la elección de su respuesta fuera espontánea, es decir, que escogieran la respuesta que mas rápido llegará a su mente.

Se les informó que sus respuestas serían totalmente anónimas y que los resultados obtenidos serán con fines estadísticos.

En seguida se enfocaron a contestar el cuestionario, al finalizar se les agradeció su participación.

A continuación se pasó al análisis estadístico.

III.8. DISEÑO DE INVESTIGACION

Ex-post-facto. Se trata de una investigación ex-post-facto, debido a que este tipo de investigación es: "... una búsqueda sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones de ellas, sin intervención directa, a partir de la relación concomitante de las variables independientes y dependientes" (Kerlinger, 1973).

Se refiere a una investigación ex-post-facto, en donde, la variable dependiente que se medirá es un fenómeno que ya está dado, y no se puede provocar.

III.9. ANALISIS ESTADISTICO

Una vez terminada la aplicación de las pruebas psicológicas, los resultados se procesaron por computadora, utilizando el " Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales " (SPSS) versión 6.1.2, en ambiente de MicroSoft Windows.

Se utilizó la Correlación de Pearson y el Análisis de Varianza.

Correlación de Pearson: Se denomina correlación a la relación de variables manejadas.

Análisis de Varianza: Se utilizó para medir la diferencia entre los grupos, como se presentan en las tablas.

CAPITULO IV

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y
SUGERENCIAS

IV.1. RESULTADOS

Hipótesis no. 1

Por lo tanto se acepta la $H_{0,1}$ siendo que:

No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos hombres y mujeres.

Consultar tabla adjunta

Tabla 2
Comparación por Sexo en el Grupo de Sobrecargos

	Masculino		Femenino		Valor T
	Media	D.E.	Media	D.E.	
Estrés					
Laboral	2.35	.41	2.32	.34	0.58
Social	1.91	.38	1.89	.37	0.25
Personal	2.15	.45	2.25	.40	-1.65
Apoyo					
Laboral	3.82	.38	3.75	.38	1.44
Social	3.82	.35	3.89	.39	-1.29
Personal	3.90	.31	3.90	.32	0.12

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Hipótesis no. 2

Por lo tanto se acepta la $H_{0,2}$ por lo que:

No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su edad, existiendo tres rangos de edad, cuyas edades fluctúan entre los 20-29 años, de 30-39 años y de 40-49 años.

Consultar tabla adjunta

Tabla 3
Comparación por Edad en el Grupo de Sobrecargos

	EDAD						Valor F ¹
	20-29		30-39		40-49		
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Estrés							
Laboral	2.32	.38	2.31	.35	2.50	.41	1.60
Social	1.90	.42	1.88	.35	2.01	.38	0.62
Personal	2.27	.43	2.19	.40	2.21	.39	0.81
Apoyo							
Laboral	3.71	.38	3.80	.39	3.77	.35	1.20
Social	3.83	.43	3.90	.35	3.83	.32	0.95
Personal	3.87	.33	3.91	.32	3.94	.25	0.40

1 Ninguno de los valores resultó significativo

Hipótesis no. 3

Por lo tanto se acepta la $H_{0,3}$ siendo que:

No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su estado civil, ya sean, solteros, casados, divorciados y en unión libre.

Consultar tabla adjunta

Tabla 4
Comparación por Estado Civil en el Grupo de Sobrecargos

	Estado Civil								Valor F ¹
	Soltero		Casado		Divorciado		Unión Libre		
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Estrés									
Laboral	2.32	.35	2.33	.37	2.36	.42	2.22	.28	0.34
Social	1.96	.38	1.84	.37	1.85	.38	1.99	.40	1.83
Personal	2.29	.43	2.16	.40	2.16	.41	2.33	.33	2.06
Apoyo									
Laboral	3.73	.37	3.80	.38	3.78	.44	3.78	.38	0.51
Social	3.85	.39	3.91	.37	3.81	.38	3.83	.40	0.75
Personal	3.90	.30	3.90	.34	3.88	.33	3.92	.31	0.06

1 Ninguno de los valores resultó significativo

IV.2. CONCLUSIONES

Hipótesis no. 1

Se acepta la $H_{0,1}$ la probabilidad entre los dos grupos (masculino y femenino) relacionados con el estrés es de:

	Probabilidad
Estrés Laboral	.093
Estrés Social	.762
Estrés Personal	.298

Por lo que: No existen diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos del sexo masculino y femenino.

Hipótesis no. 2

Se acepta la $H_{0,2}$ la probabilidad entre los tres rangos de edad (20-29,30-39 y 40-49) relacionados con el estrés es de:

	Probabilidad
Estrés Laboral	.2033
Estrés Social	.5346
Estrés Personal	.4434

Por lo que: No existe diferencias significativas entre los niveles de estrés en las áreas personal, social y laboral, presentados por los sobrecargos de acuerdo a su edad.

o psicológico, considerando que el nivel de estrés dependerá de las características de personalidad de cada individuo.

Tal respuesta inespecífica exige una adaptación a una situación, por lo que, el ser humano haciendo uso de sus mecanismos de defensa, necesita adaptarse a ciertas situaciones.

Esta adaptación se ve reflejada en las tres áreas (social, personal y laboral), ya que en los resultados no se demostró una diferenciación de manera importante en dichas áreas, lo que nos hace pensar que tanto los sobrecargos tanto del sexo masculino como los del femenino se adaptan según el lugar y la situación en la que se encuentren.

Es importante hacer mención que el instrumento utilizado nos proporcionó información sobre el apoyo y la salud mental (pobre o buena) presentado por los sobrecargos, sin embargo, no se consideraron estos aspectos en la estadística ya que la investigación fue orientada hacia el estrés.

En la tabla no. 2 de los resultados se pudo observar además que los sobrecargos se encuentran apoyados casi de la misma manera en los ámbitos, social, personal y laboral, es decir, no existen diferencias significativas en cuanto al apoyo sentido por éstos, esto es, el trabajo para ellos tiene un significado alto, sus relaciones interpersonales son satisfactorias, así como la confianza que se tienen en ellos mismo.

Esto nos habla de que los niveles de apoyo presentados por los sobrecargos favorece y confirma que en los niveles de estrés no haya una diferenciación importante, y esto ayuda a la capacidad de adaptación de éstos.

Refiriéndonos a la conclusión de la segunda hipótesis, demostró que no hay diferenciación significativa en cuanto a los niveles de estrés en las tres esferas presentados por los sobrecargos en los tres rangos de edad.

El nivel de estrés presentado por los sobrecargos de esta aerolínea, no tiene ninguna relación con la edad de estos, es decir, tanto los sobrecargos jóvenes como los maduros presentan niveles de estrés de manera similar en las tres esferas.

Esto nos habla de la capacidad de adaptación que presentan los sobrecargos incluidos en estos rangos de edad, en relación a los ámbitos en donde se desenvuelven.

Jex y Gudanowsk (1992) mencionan que: el estrés es una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, las cuales, a la vez, consecuencia de alguna acción, de una situación o evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.

Lo antes mencionado lo vemos plasmado en el resultado de este caso, ya que debido al rol de vida irregular de los sobrecargos tanto jóvenes como maduros, reaccionan de una manera adaptativa a las exigencias del medio según se encuentren.

El sobrecargo ha de ser ligeramente obsesivo dado que esto lo obliga a ser precavido al realizar sus actividades rutinarias, así como ser estrictamente puntual en los horarios y en proporcionar la información que se requiere en el momento.

De igual manera que sucede en los niveles de estrés se observa en los niveles de apoyo presentados por los sobrecargos, ya que no existe una diferenciación importante en estos niveles de apoyo en relación con los rangos de edad, es decir los miembros de esta aerolínea sienten un apoyo similar en las tres esferas no importando la edad de estos, es decir, los sobrecargos desarrollan la potencialidad que cada uno de ellos posee, reflejan disposición individual así como habilidad para manejar y controlar los eventos de la vida con buenas estrategias de enfrentamiento a los diversos

estresores, demostrando así que los niveles de apoyo están en relación con los niveles de estrés, lo cual ayuda a su capacidad de adaptación.

El trabajador del aire ha de ser pues, maduro en su personalidad, ésta debe estar bien estructurada.

La conclusión del tercer caso demostró que no existe diferenciación significativa en cuanto a los niveles de estrés en las tres áreas presentados por los sobrecargos de acuerdo a su estado civil, es decir, el estado civil de los sobrecargos, no marca ninguna diferencia importante para que haya un cambio significativo en los niveles de estrés presentados por estos, ya que solteros, casados, divorciados o en unión libre, presentan de manera similar los niveles de estrés en relación a los tres ámbitos.

La interpretación de los factores de estrés y la reacción a ellos varía para cada persona. La forma de reacción depende de la vulnerabilidad, que es el resultado de la constitución genética, las experiencias infantiles y el medio ambiente físico y social.

En los niveles de apoyo presentados por los sobrecargos sea su estado civil cual fuese, no marcan ninguna diferenciación importante en las tres áreas, por lo que: tienen perspectivas congruentes de si mismos en su propia situación de vida, las condiciones de trabajo son confortables, reflejando una disposición individual.

El Dr. Pérez Toledo afirma que: Las funciones de los sobrecargos poseen un alto grado de responsabilidad en todas las áreas, como lo es el tener que contar con las habilidades calificadas en todas las áreas en las que laboran, debido a la gran responsabilidad que llevan sobre sus hombros: La habilidad que deben poseer para caminar, para sostener las charolas de servicio, la serenidad que deben de tener al surgir una emergencia, etc. hacen que los sobrecargos se encuentren en continuo estado de alerta y en un estrés constante desde que suben a la aeronave hasta que se retiran de ella .

De igual manera otros autores afirman que: Las actividades de los sobrecargos, están basadas en el servicio a bordo, en el manejo de las relaciones humanas y equipo de emergencia, provocando en estos un estado de tensión constante.

Sus funciones requieren de gran serenidad, habilidad, responsabilidad, atención, complacencia, lo cual provoca un nivel alto de estrés, es estresante no sólo por estos factores sino además por lo riesgoso de su empleo, ya que no hay que hacer a un lado que esta profesión se desarrolla en un medio que no es el natural para el ser humano y que este trabajo se realiza en un ambiente en donde las variables en un momento determinado no pueden ser controladas.

Las condiciones naturales de la profesión del sobrecargo, como son: El alejamiento periódico de los objetos necesitados y el cambio en la forma de vida, condiciones superables por el sujeto sano, quien es capaz de resolverlos sin ayuda externa, sin que le afecte de manera importante a sus actividades y en un plazo relativamente corto.

La profesión del sobrecargo constituye en sí una manera particular de manejar la depresión ya preexistente cuyo grado y carácter determinarán el éxito o fracaso de los mecanismos adaptativos. Dentro de este mismo grupo el sobrecargo no tendrá igual forma de manejar los conflictos que el capitán o el copiloto, etc.

El sufrimiento como otros componentes de la depresión pueden ser inconscientes o encontrarse enmascarados por actividades defensivas.

Esto nos habla de que el estrés presentado en los sobrecargos es canalizado de una manera positiva y optima, con la finalidad de que el ritmo de trabajo tan irregular que llevan no les afecte de forma negativa en sus relaciones familiares, con su pareja y/o con sus amistades.

Posiblemente esta capacidad de adaptabilidad que ellos poseen, es debido a sus rasgos de personalidad, ya que nuestra profesión habla mucho de como es nuestra personalidad, y que inconscientemente buscamos estar en un ámbito que cubra nuestras necesidades, esto es, se busca un trabajo que llene nuestras necesidades primarias o inconscientes.

El sobrecargo, en su gran mayoría, proviene de hogares desintegrados, lo cual lo hace proclive a cubrir sus necesidades emocionales primarias en un medio al cual ingresa de manera inconsciente y libidinal.

Russel afirma: " Subsiste siempre la posibilidad que en la elección profesional las personas de una determinada manera de ser se decidan por una profesión ".

Aunque Hellpach le contradice afirmando que " El proceso psico-físico-social de transformación (el trabajo determina en el hombre), afecta primero a lo externo pero luego las transformaciones llegan a lo profundo de la estructura del alma".

Considerando el principio anterior, es factible aceptar que cuando un individuo ingresa a un ambiente laboral, consciente o inconscientemente adquiere patrones conductuales del grupo socio-laboral, ya sean positivos o negativos, de los cuales se carecía en un inicio.

¿Cual es la relación que existe con el trabajo?. ¿Es la personalidad ya establecida, la que busca un trabajo riesgoso, montado en el filo de la eventualidad y con símbolos de heroísmo? ¿O, es éste trabajo el que imprime su importancia en la personalidad del trabajador del aire?.

A lo largo de la vida el estrés resulta inevitable y un cierto grado de excitación es necesario para lograr el desempeño eficaz en el trabajo y demás actividades diarias.

IV.3. SUGERENCIAS

Sugiero que se realicen más investigaciones acerca del nivel de estrés en relación a los sobrecargos pero enfocado principalmente en población mexicana, ya que existen muy pocos estudios respecto al tema de la presente investigación; considero de vital importancia este punto, debido a que los sobrecargos son una parte de nuestra sociedad de suma importancia.

Las personas que han viajado en transporte aéreo a cualquier estado, ciudad o país por muy cercano que se encuentre, consideran al sobrecargo como su mayor apoyo desde que abordan este medio de transporte, ya que el sobrecargo es un factor primario en la seguridad ya que revisa los asientos y cinturones de seguridad, proporcionan información sobre aspectos de seguridad, es decir, como utilizar los toboganes de emergencia, extintores, cámaras de oxígeno, puestas y ventanillas de emergencia, fungen además como asesores en la capacitación de nuevos elementos así que sus funciones son catalogadas como una ocupación con un alto grado de responsabilidad.

Los sobrecargos conjugan su mejores esfuerzo para conseguir que miles de personas se trasladen día a día a su destino, dentro de las mayores normas de regularidad, de esta manera se hacen relevantes las funciones de estos individuos,

Sería interesante realizar la aplicación de la prueba psicológica que se seleccionó para el presente estudio, (Encuesta SWS * Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo *) en diferentes poblaciones, con la finalidad de llegar a conformar un parámetro de normalidad en cuanto al nivel de estrés en las tres áreas (social, personal y laboral). Así mismo se podría aplicar dicho instrumento en mancuerna con otras pruebas psicológicas para llegar a un diagnóstico y estudiarlo de una manera más amplia.

De igual manera la prueba psicológica mencionada anteriormente podría ser aplicada a otros sobrecargos de distintas aerolíneas, así como a otros niveles de la tripulación, ya que los resultados obtenidos se podrían comparar entre sí con respecto a los niveles de estrés, niveles de apoyos y salud mental.

Así mismo se podrían considerar otras variables como son: la novatez, lugar de residencia, la antigüedad, escolaridad, etc., además de las variables que fueron seleccionadas para la presente investigación.

BIBLIOGRAFIA

- Achim, T.- El Estrés y la Personalidad, Editorial Herder, Barcelona, 1982.
- Aguirre, C.J.- Estrés en el Cirujano, Tesis de Posgrado, UNAM, 1988.
- Appley, M.H. y Trumbull, R.- Psychological stress: Issues in research, New York, 1967.
- Ardila, R.- Psicología del Desempleado, Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 23, No. 2, 1991.
- Basowitz, H., Persky, H., Korchin, S.J. y Grinker, R.R.- Anxiety and Stress, Editorial McGraw-Hill, Nueva York, 1955.
- Blum, M.- Psicología Industrial, Editorial Trillas, México, 1985.
- Bond, L.- Stress and Neurosis, New York, 1952.
- Burchfield, S.R.- The stress response: A new perspective, Psychosomatic Medicine, 1977.
- Cofer, C.N. y Appley, M.N.- Motivation: Theory and Research, New York, 1964.
- Cooper, C.L. y Payne, R.- Personality and Stress, individual differences in the stress process, Editorial Wiley and sons, England, 1991.
- Cox, T.- Repetitive work concerns in occupational stress, John Wiley and Sons, New York, 1979.
- Cox, T.- Stress, Editorial The pitman press, Hong Kong, 1978.
-

-
- Cuesta, V.- Patrón de conducta tipo A en las organizaciones, España, 1989.
- Cumming, E.- Lifespan developmental psychology, Lawrence Elbum Associates
- Diccionario Hispánico Universal, Tomo I y II.
- Descripción del Puesto, C.M.A., 1995.
- Dollar, J. Y Miller, N.E. Personality and Psychotherapy, Editorial McGraw-Hill, New York, 1950.
- Domínguez, B.- Taller sobre manejo del Estrés, Facultad de Psicología, División de Estudios de Psdgrado, México, 1992.
- Elliot, G.R.- y Eisdorfer, C.- Stress and Human Health, Editorial Springer, Nueva York, 1982.
- Enciclopedia Ilustrada Círculo, Tomo III.
- Flores, M.L.- El Estrés y las relaciones humanas del personal de enfermería en la unidad quirúrgica, terapia intensiva, unidad coronaria del Hospital Central Sur de Alta Especialidad de PECES en México, D.F., Tesis, UNAM, 1985.
- Fontana, D.- Control de Estrés, Editorial Manual Moderno, México, 1989.
- González, A.- La Depresión en el Marino, Revista Gradiva, Vol.5, No. 1, México, 1991.
- Gonzalez, F.- Estrés psicosocial y respuesta de enfrentamiento: Impacto sobre el estado emocional en adolescentes, Tesis de Maestría, UNAM, 1992.
-

-
- Gutierrez, E.R., Ito, E., Contreras-Ibañez, C., Atenco, F.- Encuesta SWS
*Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo, UNAM, Facultad de
Psicología, 1994.
- Henry, C.L.- Introducción a la Psicología Social, Editorial Trillas, México,
1990.
- Hernández, P.M.- Diferencias en los rasgos de personalidad entre aspirantes a
sobrecargos y sobrecargos en línea, Tesis UVM, 1991.
- Hinkle, L.E.- The Concept of "stress" in the biological and social sciences,
Sciences Medicine and Man, New York, 1973.
- Historia de la Aviación, C.M.A., México, 1982.
- Huber, G.K.- Estrés y Conflictos; Métodos de Superación, Paraninfo,
Madrid, 1986.
- Humphrey, J.H.- Profiles in Stress, New York, 1986.
- Ivancevich, J.M. y Matterson, M.T.- Estrés y Trabajo, una perspectiva
gerencial, Editorial Trillas 2a. edición, México, 1989.
- Jex, S.M. y Gudanowsk, D.M.- Efficacy beliefs and work stress: An
Exploratory study, Journal of Organizational Behavior Vol.13, 1992.
- Keith, D.- Comportamiento Humano en el Trabajo, Editorial McGraw-Hill,
8va. edición, México, 1991.
- Kielholz, P.- Angustia, Aspectos Psíquicos y Somáticos, Editorial Morata,
España.
- Kion, T.- Liderazgo y Administración, Editorial Interamericana, México,
1984.
-

-
- Korman, K.A.- Industrial and Organizational Psychology, Prentice Hall, New
- Lazarus, R. y Folkman, R.-Estrés y Procesos Cognitivos. Editorial, Roca, Barcelona, 1991.
- Levi, L.- Occupational stress spice of life of death?, American Psychologist, Vol. 45, No. 10.
- Licencia de Personal, C:M:A: Sva. Edición, Julio 1988, Reimpreso 1993.
- Lumsden, D.P.- Is the Concept "stress" as any use anymore?, Toronto National Office of the Canadian Mental Health Association, 1981.
- Lluch, T.- Factores Predecibles de Estrés, Editorial Roca, Barcelona, 1980.
- Madders, J.- Estrés y Relajación, Editorial Fondo Educativo Interamericano, México, 1984.
- Martínez, L.M.- Variables asociadas con la involucración del trabajo, Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 7, No. 2, 1990.
- Mckay, M. y Davis, M.- Técnicas cognitivas en el tratamiento del Estrés, Editorial Martínez Roca, México, 1985.
- Meichenbaum, D.- Manual de Inoculación de Estrés, Editorial Roca, México, 1988.
- Meichenbaum, D. y Jaremko, M.T.- Prevención y Reducción del Estrés, Editorial Roca, Bilbao, 1987.
-

- Miller, J.G.- The development of experimental stress-sensitive test for predicting performance in military task, Psychological Research Associates, 1953.
- Monterrosa, R:A.- Capacitación de Sobrecargos de Aviación, Tesis, UNAM, 1983.
- Olguin, B.A.- El trabajador mexicano, su interrelación entre el trabajo, integración familiar, transportación y ansiedad, Tesis, UNAM, 1989.
- Pérez, T.M.- La Evaluación Neuropsiquiátrica en Aviación, México, D.F., 1990.
- Pérez, T.M.- Stress, Prensa Médica Mexicana, México, 1979.
- Reig, F.A. y Carvaña, V.A.- Estrés ocupacional y Patrón A de Comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y de estado de salud en personal de enfermería de hospital, Psicología del Trabajo
- Rios-Garduño, Estrés, Editorial Roca, Barcelona, 1975.
- Rivera, E.- Escala de evaluación de reajuste social de Holmes y Rahe: Validación para una población de estudiantes y empleados chilenos, Estudio piloto, Revista de Psiquiatría Clínica XXXII, Vol. 24, Chile, 1985.
- Rodríguez, M.- Manejo del Estrés, México, 1985.
- Rubli, H.A.- Niveles de Desviación Psicopática en candidatos de la Academia de Policía y Policías con tres o más años de servicio, Tesis, UFM, 1994.
- Russel, D.- Journal of Personality and Social Psychology, 1982.

-
- Sandoval, M.M.- Estrés en las emergencias médicas en el consultorio dental, Tesis, UNAM, 1992.
- Schermerhorn, J.R.- Comportamiento en las Organizaciones, Editorial Interamericana, México, 1987.
- Selye, H.- Selye's Guide to Stress research, New York, 1980.
- Silva, V.- Propuesta para reducir el estrés en la organizaciones laborales, Tesis, UNAM, 1994.
- Sobelman, S.A. y Everly, G.S.- Assesment of human stress response, New York, 1986.
- Timo, M.- Clases Sociales y Enfermedad, Editorial Nueva Imagen S.A., México, 1989.
- Toffler, A.- Future Shock, Editorial Bentam, New York, 1970.
- Tuchman, B.W.- A Distant Mirror: The Calamitous 14th Century, New York, 1978.
- Valdes, M. y Flores, T.- Administración de Personal, Editorial Trillas, México, 1985.
-

ANEXO

ENCUESTA SWS
SURVEY DE ESTRES
SALUD MENTAL
Y
TRABAJO

*Rodolfo E. Gutiérrez
Emily Ito
Carlos Contreras-Ibañez
Fabiola Atenco.*

SWS-SURVEY

ANEXO

La finalidad de la presente investigación es establecer la relación de estrés y factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste el cuestionario de una manera honesta y sincera. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial

Por favor conteste absolutamente todas las frases.

El tiempo que se requiere es de 20 minutos en promedio.

Agradecemos de antemano su valiosa cooperación.

CUESTIONARIO SWS-SURVEY

En esta sección, cada letra tiene un valor que va desde (A) Nunca hasta (E) Muy Frecuente favor de marcar con una "X" la letra que lo describa:

- 1.- Mi sexo es A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad es entre A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50
- 3.- Soy A) Soltero B) Casado C) Divorciado D) Viudo E) Unión libre
- 5.- Mis dependientes son A) Ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) más de 9

Un ejemplo para entender el valor de cada opción es el siguiente:

Voy a la ferretería a comprar arroz	A	Nunca
Me tropiezo	B	Casi nunca
Me duele el estomago	C	Ocasionalmente
Llego cansado a mi casa	D	Frecuentemente
Tomo agua	E	muy frecuente

SECCION I

pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada	1	A	B	C	D	E
Disfruto fiestas y celebraciones	2	A	B	C	D	E
Siento que las cosas que andan mal, a la larga mejoran	3	A	B	C	D	E
Me impaciento con migo mismo y con los demás	4	A	B	C	D	E
Se que con mi trabajo contribuyo a algo valioso	5	A	B	C	D	E
Tengo habitos nerviosos	6	A	B	C	D	E
Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido	7	A	B	C	D	E
Me es imposible ser lo que la gente espera de mí	8	A	B	C	D	E
Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente	9	A	B	C	D	E
Me es fácil congeniar con él (o con ella)	10	A	B	C	D	E
Oigo voces e imagino cosas inexistentes	11	A	B	C	D	E
El trabajo me aleja de mi familia	12	A	B	C	D	E
Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas	13	A	B	C	D	E
Soy valiente y atrevido	14	A	B	C	D	E
Donde Trabajo mis errores podrian causar serios problemas	15	A	B	C	D	E
Tan solo hacer los trabajos rutinarios es un problema	16	A	B	C	D	E
Me gustaria rendir pero no puedo	17	A	B	C	D	E
Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo	18	A	B	C	D	E
Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán	19	A	B	C	D	E
En mi trabajo me resulta confuso que debo de hacer	20	A	B	C	D	E
Sueno despierto, me pierdo en fantasias	21	A	B	C	D	E
Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar	22	A	B	C	D	E
Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	23	A	B	C	D	E
La gente no esta de acuerdo conmigo y me contradice	24	A	B	C	D	E
Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo	25	A	B	C	D	E

CCION II		1	A	B	C	D	E
	Pienso que los demás me respetan	2	A	B	C	D	E
	Tengo muchos amigos y compañeros buenos y leales	3	A	B	C	D	E
	Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa	4	A	B	C	D	E
	Me siento dividido entre muchas responsabilidades sociales	5	A	B	C	D	E
	El trabajo me hace sentir importante y poderoso	6	A	B	C	D	E
	He perdido a algún muy cercano a mí	7	A	B	C	D	E
	Tengo Jaquecas,dolores de cuello/espalda por tensión	8	A	B	C	D	E
	Como,fumo,bebo café,etc. en exceso	9	A	B	C	D	E
	Puedo ser castigado sin razón	10	A	B	C	D	E
	Estoy de acuerdo en como se hacen las cosas en mi trabajo	11	A	B	C	D	E
	Le simpatizo y le aprado a la gente con quién trabajo	12	A	B	C	D	E
	Constantemente me quejo sin necesidad	13	A	B	C	D	E
	Tengo mucho interés o placer por el sexo	14	A	B	C	D	E
	Soy firme y determinante en mis decisiones	15	A	B	C	D	E
	La gente en el trabajo sabe lo hago y lo aprecia	16	A	B	C	D	E
	Me culpo a mí mismo,me disculpo,me justifico	17	A	B	C	D	E
	Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer	18	A	B	C	D	E
	Impido que la gente se aproveche de mí y me tome ventaja	19	A	B	C	D	E
	Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	20	A	B	C	D	E
	Evito algunos lugares,personas o actividades para no ser molestado	21	A	B	C	D	E
	Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible	22	A	B	C	D	E
	Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura	23	A	B	C	D	E
	Tengo problemas de respiración,pulso o digestión	24	A	B	C	D	E
	Siento que haga lo que haga,no esta bien hecho	25	A	B	C	D	E
	La gente en mi trabajo me encuentra defectos						

CCION III		1	A	B	C	D	E
	por donde vivo nadie parece hacerse cargo de la situación	2	A	B	C	D	E
	Soy cuidadoso y dedicado con mi trabajo	3	A	B	C	D	E
	Mis actividades religiosas me dan fuerza	4	A	B	C	D	E
	El lugar donde trabajo es sucio,insalubre	5	A	B	C	D	E
	Alguien coercano a mí morira próximamente	6	A	B	C	D	E
	En le trabajo no obtengo respuesta. ni buena ni mala	7	A	B	C	D	E
	Tengo dificultad para poner atención o recordar	8	A	B	C	D	E
	siento que en el trabajo las personas dependen de mí	9	A	B	C	D	E
	La gente me insulta y se burla de mí	10	A	B	C	D	E
	Hay mucho peligro,violencia,crimen donde vivo	11	A	B	C	D	E
	Veo el lado bueno de las cosas	12	A	B	C	D	E
2.-	Participo y disfruto del entretenimiento	13	A	B	C	D	E
3.-	Haga lo que haga en el trabajo,es insuficiente	14	A	B	C	D	E
1.-	Siento que no hay nada realmente malo en mí	15	A	B	C	D	E
5.-	Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan	16	A	B	C	D	E
5.-	Es difícil que me de por vencido fácilmente,busco el lado bueno de la vida	17	A	B	C	D	E
7.-	Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar	18	A	B	C	D	E
3.-	Soy muy desorganizado y dejo muchas cosas sin terminar	19	A	B	C	D	E
9.-	me canso facilmente,me inquieto y tengo dificultad para dormir	20	A	B	C	D	E
0.-	Me encierro en mí mismo y evito a los demas	21	A	B	C	D	E
1.-	Tengo arranques emocionales,me enojo,grito	22	A	B	C	D	E
2.-	Cuido de mi apariencia,me mantengo limpio y saludable	23	A	B	C	D	E
3.-	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	24	A	B	C	D	E
4.-	Caminjo con paso ligero y vivaz	25	A	B	C	D	E
5.-	Me preocupo por cosas sin importancia						

ACION IV

- Ignoro lo que va a pasar en el trabajo	1	A	B	C	D	E
- La gente con quien trabajo, no se interesa por mí	2	A	B	C	D	E
- Es probable que los jefes me hagan daño	3	A	B	C	D	E
- Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero	4	A	B	C	D	E
- Disfruto de herirme a mí mismo o a otros	5	A	B	C	D	E
- Me rindo fácilmente y evado los conflictos	6	A	B	C	D	E
- Soy popular en mi comunidad	7	A	B	C	D	E
- Cuando hay problemas de trabajo trato de resolverlos en equipo	8	A	B	C	D	E
- Me siento adaptado a mi familia y amistades	9	A	B	C	D	E
- Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido	10	A	B	C	D	E
- Algunas personas con quienes hao mi trabajo, son mis mejores amigos	11	A	B	C	D	E
- Donde vivo las cosas van mal y no mejoran	12	A	B	C	D	E
- Investigo y ensayo cosas nuevas	13	A	B	C	D	E
- Me siento mal y sin esperanza de mejorar	14	A	B	C	D	E
- Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar	15	A	B	C	D	E
- Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	16	A	B	C	D	E
- Pienso que en el trabajo fracaso por que tengo mala suerte	17	A	B	C	D	E
- Tengo que estar separado de mi familia y de los que quiero	18	A	B	C	D	E
- Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	19	A	B	C	D	E
- El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios	20	A	B	C	D	E
- Mi fé religiosa es muy fuerte	21	A	B	C	D	E
- Tengo confianza en mi habilidad	22	A	B	C	D	E
- El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades	23	A	B	C	D	E
- Pertenezco a una familia unida	24	A	B	C	D	E
- el trabajo me hace sentir seguro	25	A	B	C	D	E

ACION V

- Me siento atrapado	1	A	B	C	D	E
- pienso que la policia realmente me proteje	2	A	B	C	D	E
- Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir	3	A	B	C	D	E
- Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco	4	A	B	C	D	E
- Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de mi vida	5	A	B	C	D	E
- Aún cuando no sean mis responsabilidades, e de hacerme cargo de algo	6	A	B	C	D	E
- Es fácil que ocurran accidentes en el trabajo si no tengo cuidado	7	A	B	C	D	E
- Sin importar lo que pase, siento que dios proveerá	8	A	B	C	D	E
- Es seguro y confortable donde trabajo	9	A	B	C	D	E
- Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente	10	A	B	C	D	E
- Tengo buen apetito	11	A	B	C	D	E
- Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo	12	A	B	C	D	E
- Mi hogar esta rodeado de cosas agradables y alegres	13	A	B	C	D	E
- Mi sueldo es inadecuado	14	A	B	C	D	E
- Tengo miedo a perder el empleo	15	A	B	C	D	E
- Pienso que las dificultades que tengo, tiene razón de ser	16	A	B	C	D	E
- En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso	17	A	B	C	D	E
- Tengo buena salud fisica	18	A	B	C	D	E
- Tengo demasiado trabajo que hacer	19	A	B	C	D	E
- Cuento con alguien que me ayuda	20	A	B	C	D	E
- Me recupero rapidamente de situaciones estresantes	21	A	B	C	D	E
- A veces finjo estar enfermo para evitar cumplir mi deber	22	A	B	C	D	E
- Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo	23	A	B	C	D	E
- Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	24	A	B	C	D	E
- Mi humor es equilibraado, no me molestan las altas y bajas de la vida	25	A	B	C	D	E

CIÓN VI

Me pongo en guardia, controlo mis emociones	1	A	B	C	D	E
En general me siento satisfecho con mi vida	2	A	R	C	D	E
Me siento triste, deprimido, lloro con facilidad	3	A	B	C	D	E
Se necesita de mucho para lograr que me enoje	4	A	B	C	D	E
Río, sonrío me siento feliz y despreocupado	5	A	B	C	D	E
Cuando me enoja presiono a los demás	6	A	B	C	D	E
En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia	7	A	B	C	D	E
Me mantengo en buen estado físico	8	A	B	C	D	E
Me es fácil relajarme	9	A	B	C	D	E
Me siento amado y atendida	10	A	B	C	D	E
En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante	11	A	B	C	D	E
El trabajo me da la oportunidad de mejorar	12	A	B	C	D	E
Siento que el mundo ha sido bueno con mígo	13	A	B	C	D	E
El tipo de trabajo que hago es demasiado demandante y no es respetado	14	A	B	C	D	E
donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	15	A	B	C	D	E
Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	16	A	B	C	D	E
El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	17	A	B	C	D	E
En el trabajo estoy contento de hacer lo que hago	18	A	B	C	D	E
mantengo la compostura en situaciones de conflicto	19	A	B	C	D	E
Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	20	A	B	C	D	E
La vida a mi alrededor es confusa y desordenada	21	A	B	C	D	E
Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	22	A	B	C	D	E
Estoy decidido a ser el mejor de todo el mundo	23	A	B	C	D	E
Me he tenido que cambiar de diferentes lugares donde he vivido	24	A	B	C	D	E
Pienso que puedo hacer todo lo que tengo que hacer	25	A	B	C	D	E

CIÓN VII

Puedo vivir solo	1	A	B	C	D	E
Mi trabajo es divertido y disfruto haciendolo	2	A	B	C	D	E
Evito que el trabajo gobierne mi vida	3	A	B	C	D	E
Siento que mis metas son realistas y alcanzables	4	A	B	C	D	E
La gente me está molestando	5	A	B	C	D	E
Pienso que el gobierno se preocupa por mi bienestar social	6	A	B	C	D	E
Mis condiciones de vida son saludables	7	A	B	C	D	E
Estoy constantemente preocupado por mis problemas	8	A	B	C	D	E
En general encuentro un lugar tranquilo y callado cuando deseo	9	A	B	C	D	E
La gente no me conoce nunca estima lo que hago	10	A	B	C	D	E
A veces siento verdadero pánico y terror	11	A	B	C	D	E
Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	12	A	B	C	D	E
Resuelvo mis problemas, pero estos persisten	13	A	B	C	D	E
Me siento contento con mígo mismo, Me gusta ser como soy	14	A	B	C	D	E
Realmente no hay nadie a que quiera o quien me quiera	15	A	B	C	D	E
En mi casa hay demasiada gente	16	A	B	C	D	E
Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	17	A	B	C	D	E
Estoy En tratamiento médico por problemas cardiacos	18	A	B	C	D	E
El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo	19	A	B	C	D	E
Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	20	A	B	C	D	E
Necesito que alguien me presione	21	A	B	C	D	E
Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	22	A	B	C	D	E
Endurezco los musculos faciales, frunzo el ceño	23	A	B	C	D	E
Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	24	A	B	C	D	E
Tengo la oportunidad de ayudar a otros	25	A	B	C	D	E

ACION VIII

- Culpo a otros por mis problemas y fallas	1	A	B	C	D	E
- Pienso que en el trabajo es un gran reto hacerlo que parece "imposible"	2	A	B	C	D	E
- Debo trabajar aun cuando estoy enfermo	3	A	B	C	D	E
- Me siento seguro en el vecindario o colonia	4	A	B	C	D	E
- Necesito mucho apoyo y estimulo	5	A	B	C	D	E
- Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	6	A	B	C	D	E
- Invento excusas para mis errores y fallas	7	A	B	C	D	E
- Puedo aceptar la presion cuando es necesario	8	A	B	C	D	E
- Tengo una relacion sentimental intensa	9	A	B	C	D	E
- Me averguenzo fácilmente	10	A	B	C	D	E
- Me muestro lleno de energia y entusiasmo por la vida	11	A	B	C	D	E
- Se que cualquier problema se resolvera de una manera u otra	12	A	B	C	D	E
- Disfruto las vacaciones y las fiestas	13	A	B	C	D	E
- Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	14	A	B	C	D	E
- Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo	15	A	B	C	D	E
- Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	16	A	B	C	D	E
- Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aun que sé que de nada sirve	17	A	B	C	D	E
- Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	18	A	B	C	D	E
- Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	19	A	B	C	D	E
- Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	20	A	B	C	D	E
- Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	21	A	B	C	D	E
- Tengo una vida bien organizada y bajo control	22	A	B	C	D	E
- Me da panico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	23	A	B	C	D	E
- Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, desafiadamente	24	A	B	C	D	E
- La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	25	A	B	C	D	E