

31921
134



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

**"APOYO SOCIAL COMO AMORTIGUADOR DE LOS
EFECTOS DEL ESTRÉS, EN TRABAJADORES DE LA
FES IZTACALA"**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

P R E S E N T A :

OSORNIO HERNÁNDEZ GABRIELA

**ASESORES: DR. CARLOS NAVA QUIROZ.
MTRA. CYNTHIA ZAIRA VEGA VALERO.
LIC. JUAN ANTONIO PAEZ NAJERA.**

LOS REYES IZTACALA, TLALNEPANTLA, ESTADO. MÉXICO. 2003



IZTACALA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

	Pág.
Resumen.....	1
Introducción.....	2
Capítulo 1: Estrés	
1.1 Antecedentes Históricos.....	4
1.2 Concepto.....	7
1.3 El modelo de Lazarus y Folkman.....	10
Capítulo 2: Estrés Laboral	
2.1 El papel del trabajo en los individuos.....	14
2.2 Causas del estrés.....	16
2.3 Consecuencias del estrés.....	23
Capítulo 3: Apoyo Social	
3.1 Recursos de afrontamiento.....	26
3.2 Apoyo Social.....	27
3.3 Investigaciones del apoyo social.....	31
Método.....	37
Análisis de resultados.....	41
Discusión y Conclusiones.....	47
Referencias.....	54
Anexos.....	57

A mi madre:

Con admiración y amor, por ser una persona tan valiente y ser el ejemplo de que las cosas si se pueden a pesar de las circunstancias, gracias por estar siempre conmigo apoyándome en todo lo que haga.

A mis hermanos y hermanas:

Por estar siempre unidos, y por enseñarme que la familia es lo más importante y valioso que tengo, en especial a ti Karla por que eres un ejemplo para mi, y a ti Faby por estar incondicionalmente conmigo, gracias a todos por la comprensión y el amor que me brindan.

A Luz y Esmeralda:

Por estar juntas en este proceso, por el tiempo y apoyo en este trabajo, gracias por su sincera amistad.

A Cinthya:

Por ser una súper amigocha y compartir tantas y tantas cosas, gracias por enseñarme lo que es ser una amiga incondicional y por brindarme todos esos buenos momentos que hemos pasado juntas.

A todos mis compañeros y amigos:

Por que a pesar de no estar juntos en este momento se que puedo contar con ustedes cuando lo necesite.

A mis asesores:

Pro. Carlos por su dedicación y atención que le brindó a este proyecto y por todos sus consejos muchas gracias.

Zaira por la atención y el tiempo dedicados y por proporcionarme sugerencias para mejorar.

Lic. Juan Antonio por el tiempo y atención que presto en este proyecto.

Y mi mayor agradecimiento para mi Universidad:

Por tantas y tantas cosa que me dio, por toda la enseñanza que de ella aprendí, por darme unos excelentes maestros y compañeros, ya que sin ellos no sería quien soy en este momento gracias por enseñarme a ser una persona con valores y conciencia de todos los problemas que existen a mi alrededor. Especialmente a los trabajadores que colaboraron en este proyecto con un poco de su tiempo, que para mi es invaluable.

RESUMEN

El presente trabajo trata acerca de cómo el apoyo social funge como amortiguador de los efectos del estrés en trabajadores. Según la teoría, el estrés es el resultado de una relación entre el entorno y el sujeto, dicha relación el sujeto la evalúa como estresante y desbordante de sus recursos de afrontamiento. Por lo tanto el objetivo de este trabajo fue evaluar si el apoyo social resulta ser un amortiguador de los efectos del estrés laboral.

Para la realización de este proyecto se trabajó con una población de 114 trabajadores de la FES Iztacala, de los cuales 53 fueron hombres y 61 mujeres. Se les aplicó una batería la cual estuvo conformada por un cuestionario de datos demográficos, la escala de control sobre el trabajo, el inventario de estrés cotidiano, el inventario de estrés laboral, el inventario de afrontamiento y el cuestionario de apoyo social. Cuyos resultados fueron que los trabajadores entre más control sobre su trabajo tengan menor será el estrés que presenten, además de estar estrechamente relacionadas las variables de estrés laboral y estrés cotidiano, por lo que se cumplió el objetivo, puesto que se encontró que efectivamente el apoyo social funge como un amortiguador de los efectos del estrés ya que entre más apoyo social presentan los trabajadores menos efectos del estrés tienen. En relación a la comparación que se realizó entre hombres y mujeres se encontró que las mujeres presentan menores niveles de estrés que los hombres, aún cuando estos resultados no son del todo concluyentes.

Finalmente se puede concluir de manera general que es de gran importancia la percepción del apoyo social como una estrategia de afrontamiento del estrés y que el género es una variable que hay que considerar para trabajos posteriores.

Es un hecho innegable que la modernidad tecnológica ha traído grandes beneficios a la humanidad, tal es el caso de las computadoras, el Internet, los teléfonos celulares, entre otros. Así como en el campo de la salud, con los adelantos científicos, un mayor número de personas tienen una mejor atención médica y acceso a más información sobre su salud.

De la misma manera, muchos otros campos están siendo beneficiados por los avances tecnológicos. Pero no podemos dejar de lado que la modernización técnica tiene su lado negativo y costos para la gente, un ejemplo lo podemos ver en la industria, gracias a las nuevas máquinas cada vez es menos utilizada la mano de obra del obrero y cuando es requerida es muy mal pagada, ya que los trabajadores están siendo reemplazados por máquinas.

Otro componente de la modernidad es el ritmo de vida a que se someten la mayoría de los seres humanos, esto hace que experimenten largos periodos de tensión que en ocasiones produce sensaciones de desolación, angustia, apatía o ira, así como un deterioro en nuestra salud física.

Una de las grandes preocupaciones que trae consigo la modernidad es el empleo y el desempleo. Debido a que una de las más importantes actividades humanas es el trabajo, no solo por el hecho de que constituye un tercio de la vida útil del ser humano, de ser un regulador de las posibilidades de inserción social, proporcionar creatividad y satisfacción, sino porque provee los recursos necesarios para la manutención tanto individual como familiar.

Si bien es cierto que el trabajo es una actividad vital del ser humano y que trae consigo grandes beneficios tanto en la salud física y psicológica, también debemos mencionar el hecho de que junto con la familia son las principales fuentes de estrés del ser humano (Lazarus, 2000).

Son varias las consecuencias negativas que el estrés genera en la vida de los seres humanos, a nivel físico aumento de la presión arterial, tensión muscular, exceso de apetito, fatiga, hiperactividad, además de que nos hace vulnerables a infecciones, depresión, accidentes, virus, resfriados, ataques cardíacos entre otras enfermedades. No obstante, la

presencia del estrés laboral no es un factor totalmente negativo dentro de las organizaciones, indudablemente también de él se desprenden consecuencias positivas, siempre y cuando los niveles no sean extremos.

En particular en el trabajo puede haber problemas en las relaciones entre el personal y se refleja en la productividad, satisfacción en el trabajo, esto se traduce en un aumento en la frecuencia de accidentes, ausencia, apatía en el trabajo entre otras (López, 1997).

Pero ¿Qué es el estrés?, al respecto se ha hablado mucho, son innumerables los textos en los que podemos encontrar dicha palabra y al respecto son muchas y variadas las definiciones que se le han otorgado. Una de ellas es la que se retomará en el presente trabajo, esta es la que han dado Lazarus y Folkman en 1986 ellos consideran que "el estrés psicológico es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar"(en Lazarus y Folkman 1991 p.46.)

Dentro del modelo de Lazarus y Folkman se encuentra el afrontamiento el cual es conceptualizado como un proceso mediado por factores personales, contextuales y de interacción, a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúa como estresante y las emociones que ello le genera. Dentro del afrontamiento encontramos diferentes componentes, uno que ha tomado gran importancia es el apoyo social y en particular la percepción de dicho apoyo.

De esta manera el objetivo que se plantea en este trabajo es examinar si el apoyo social resulta ser un amortiguador de los efectos del estrés que experimentan los trabajadores de la FES Iztacala, así como hacer una comparación por género, nivel escolar y ocupación para identificar si existen diferencias entre las variables.

Para llevar a cabo este trabajo se realizó una revisión bibliográfica, la cual queda plasmada en los capítulos: en el primer capítulo se presentan los antecedentes del estrés, su definición así como el modelo de Lazarus y Folkman.

En el segundo capítulo se hace una revisión de estrés laboral, el papel que juega el trabajo en los individuos, así como las causas y consecuencias que tiene. El tercer capítulo muestra los recursos de afrontamiento, en particular el apoyo social y las investigaciones que se han realizado al respecto. Lo mismo que una propuesta empírica de trabajo.

CAPÍTULO 1

ESTRÉS

El estrés es un tema que se encuentra en diferentes ámbitos así como en diferentes momentos de la historia de la humanidad. Los campos dedicados al cuidado de la salud son donde se discute en forma más amplia el concepto.

En el presente capítulo se abordarán en forma breve los antecedentes históricos con relación al estrés así como el concepto, y se expone de forma más extensa el estrés en el campo del trabajo, con la finalidad de tener una visión más amplia de dicha problemática.

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El término estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XVI, y a partir de entonces, durante muchos años se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stressce, strest, e inclusive stráisse.

Fue utilizado en el mismo siglo para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción. Walter Cannon (1932 en: Cruz y Vargas 1998) consideró el estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. Wolff (en: Cruz y Vargas op.cit) definió el estrés como una reacción del organismo. Utilizó la palabra en biología, para indicar aquel estado que se produce en un ser viviente, como resultado de la interacción del organismo con estímulos o circunstancias nocivas; es un estado dinámico del organismo, no un estímulo, ataque, carga, símbolo, peso, ni aspecto alguno del entorno interno, externo, social ni de cualquier otra clase.

El empleo del término tiene su antecedente en el Doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés, y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aún en la actualidad. Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de su vasta obra stress. En ella modificó su definición de estrés, para denotar una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive el nombre para dichos agentes (estresores), sentando así las bases de gran parte de la terminología actual en este campo

Sin lugar a dudas uno de los eventos que influyó de manera significativa fue la segunda guerra mundial, la cual tuvo un efecto movilizador en las teorías e investigaciones sobre el estrés. A los militares les interesaba conocer el efecto del estrés sobre el rendimiento en el combate. 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. Vietnam también contribuyó a la investigación sobre el estrés en el combate y sus consecuencias psicológicas y fisiológicas. 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. El interés por el estrés en sí mismo se desplaza en cierta medida hacia el afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1991).

Según estos autores, son cinco los hechos que han estimulado el interés por el estrés y su afrontamiento.

Las diferencias individuales derivaron de las investigaciones realizadas sobre los efectos del estrés en el rendimiento como consecuencia de la segunda guerra mundial y la guerra de Corea. El punto de vista dominante era que el estrés o la ansiedad dan como resultado un deterioro en el rendimiento, bien por excesivo aumento en la tensión, o bien como consecuencia de crear interferencia o distracción.

Sin embargo, se hizo cada vez más evidente que existan importantes diferencias individuales a la hora de responder ante el estrés: el rendimiento no disminuía ni aumentaba de forma uniforme. La importancia de factores personales tales como la motivación y el afrontamiento se hizo cada vez más clara e indujo cambios en la formulación del problema del estrés.

La medicina psicosomática sufrió una importante devaluación, quizá entre las razones más importantes está el hecho de haber fundamentado con pocos datos la idea de que varios tipos de enfermedad, tales como úlceras y colitis, podían explicarse sobre la base de formas especiales de procesos psicodinámicos.

El renacimiento del interés ha sido promovido por varios cambios en la forma de considerar el estrés y la enfermedad. Ha sido gracias al importante trabajo de Selye, quien apoya la idea de que los factores sociales y psicológicos son importantes en la salud y la

enfermedad, además de la importancia de la vulnerabilidad o "resistencia al huésped". Todavía mayor evidencia de la creciente importancia que se está otorgando a los factores psicológicas en el proceso de enfermar, se desprende de la decisión de la American Psychological Association de formar la división of Health Psychology y de la publicación de revistas como Health Psychology, The Journal of Behavioral medicine, Psychophysiology, The Journal of human Stress, The British Journal of Medical Psychology, Psychological Medicine, The Journal of Psychosomatic Research y el Journal of Health and Social Behavior.

La terapia conductual en los últimos años ha surgido como una alternativa a la terapia psicodinámica tradicional. Al principio su punto de vista fue científico, positivista y limitado, centrado alrededor del condicionamiento clásico y operante y radicalmente disociado del pensamiento psicoanalítico.

Más tarde, empezó a desarrollar una mayor flexibilidad y a concebir en su interior el movimiento de la terapia cognitiva, el cual considera como factores principales en la psicopatología y en el éxito del afrontamiento, la forma en la que el individuo interpreta sus experiencias y se centra en las intervenciones necesarias para modificar los pensamientos y, con ellos, los sentimientos y los actos.

Un cuarto factor que ha contribuido en el aumento del interés por el estrés, afrontamiento y adaptación, ha sido la mayor atención prestada, de formas coincidente a la psicología evolutiva. *La psicología del desarrollo* se ha centrado tradicionalmente en la infancia y en la adolescencia. La psicología evolutiva se convirtió en un campo dedicado a cambiar el curso de la vida. Uno de los temas centrales expresados en esta nueva literatura es el del estrés de las transiciones y de los cambios sociales y el de cómo se afrontan. Tanto si lo que interesa son los aspectos evolutivos del adulto o bien los del niño, los planteamientos giran normalmente alrededor del estrés, el afrontamiento y la adaptación.

Un último factor es la atención prestada a *los aspectos ambientales o socio ecológicos*. La Psicología clínica y la psiquiatría han empezado a prestar atención a los aspectos ambientales apartándose de lo intra psíquico otorgando a los procesos explicativos de la psicopatología, según el cual, estos procesos residían de forma primaria dentro del individuo. Como vinieron a demostrar los modernos estudios ecológicos, las ciencias

sociales adolecían de un entendimiento suficiente de los hábitos naturales del ser humano. El estrés depende en parte de las demandas sociales y físicas del entorno.

Como se ha podido observar a través de los años, el estrés es un tema que ha ido cobrando importancia para los estudiosos de la salud debido a las implicaciones que tiene en la vida de los individuos, además de no tener un concepto generalizado para dicho tema. Por lo que el siguiente apartado tratará de la gran controversia que se ha generado entorno a la definición de estrés, así como a los procesos que están involucrados en el mismo.

1.2 CONCEPTO

Estrés es una palabra que podemos encontrar en muchos campos, principalmente los dedicados al cuidado de la salud. A nivel popular, nos vemos inundados con mensajes sobre como podemos prevenir, dominar e incluso eliminar el estrés. (Lazarus y Folkman, op. cit.) De esta palabra se puede decir que es una de las más imprecisas del vocabulario científico. Debido a su incursión en diferentes campos, los autores que la han definido están influenciados por su disciplina. Así, las definiciones son más fisiológicas o más endocrinológicas, o más psicológicas o más sociales.

Tal es el caso de Selye endocrinólogo quien definió al estrés como "la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda, ya sea causada por, ya tenga por resultado condiciones agradables o desagradables. Durante ambos, eustrés ("buen estrés") y distrés ("mal estrés") el cuerpo experimenta las mismas respuestas inespecíficas a los diversos estímulos positivos o negativos que actúan sobre él. Sin embargo, el hecho de que el estrés cause mucho menos daño que el distrés demuestra gráficamente que es el "cómo te lo tomes" lo que determina en último término, si uno puede adaptarse al cambio de forma exitosa". (Selye, H. 1956 en: García 1998, p. 1.)

En el campo de la física, estrés hace referencia a un cuerpo inactivo o pasivo que es deformado por fuerzas ambientales. En la biología indica un proceso activo de "resistencia", lo que en la psicología llamamos "enfrentamiento". También los sociólogos se han interesado por el estudio del estrés. Marx, Weber y Durkheim escribieron extensamente sobre "alienación" (Lazarus y Folkman, op. cit.). Durkheim definió al estrés como una condición de anomia (ausencia de normas o roles) que aparece cuando el individuo experimenta la falta o la pérdida de normas adecuadas que guíen sus esfuerzos por alcanzar

las metas socialmente predeterminadas. Dentro de la sociología los más contemporáneos han preferido el término no strain en lugar de estrés utilizándolo para describir formas de distorsión o desorganización.

Turcotte menciona "parece que el estrés es el resultado de las transacciones entre la persona y su entorno. El origen del estrés puede ser positivo (oportunidad) o negativo (obligación), y puede tener como resultado la ruptura de la homeóstasis psicológica o fisiológica"; (en Buendía, 1993, p. 26).

Los psicoanalistas emplearon el término ansiedad como sinónimo de estrés, postulan que la ansiedad sirve como señal de peligro para poner en marcha los mecanismos de defensa, entendidos como formas insatisfactorias de afrontamiento que producen modelos de sintomatología cuyas características dependen del tipo de defensa. Por lo que debemos reconocer que existe una sobre posición del concepto ansiedad y el de estrés.

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 Abstract hasta 1994. En la mayor parte de la primera mitad del siglo XX, el concepto de ansiedad que fue definido como una clásica respuesta condicionada, que llevaba la aparición de hábitos inútiles (patológicos) de reducción de la ansiedad, tuvo gran influencia en las investigaciones y en el pensamiento en el campo de la psicología. El punto de vista dominante de la psicopatología así formulada, fue que la ansiedad era producto del estrés. (Lazarus y Folkman, op. cit).

Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas en la vida cotidiana. El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que debemos adaptarnos representa estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos.

Nuestras experiencias estresantes provienen de tres fuentes básicas: nuestro entorno, nuestro cuerpo y nuestros pensamientos. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, como por ejemplo ruido, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc. Las fisiológicas se refieren a nuestro organismo, enfermedad, accidentes, trastornos, etc. La tercera se refiere a nuestros pensamientos siendo nuestras cogniciones y creencias las cuales determinarían la manera de reaccionar ante las amenazas exteriores, así nuestra forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, viene determinada por una amplitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que nos llegan son interpretados como amenazantes (OIT, 1986).

Como se ha podido observar existen ciertas ambigüedades sobre el uso adecuado del término estrés el cual ha sido empleado para referirse a circunstancias ambientales que interfieren en la actividad normal del organismo, también ha sido utilizado para referirse a las respuestas fisiológicas y psicológicas del organismo ante sucesos particulares o como denominación global del campo de estudio que examina los procesos por medio de los que se adaptan los organismos a suceso perturbadores (Meichenbaum, 1987; en Castro y Najera, 1995).

Lazarus y Folkman (op. cit.) mencionan que el estrés ha sido definido, casi siempre, como una respuesta o un estímulo. Las que lo consideran como una respuesta, son las que prevalecen en biología y medicina, hacen referencia al estado de estrés, se habla del individuo como dispuesto a reaccionar ante el estrés. En las que se considera como un estímulo se centra en los acontecimientos del entorno, tales como los desastres naturales, condiciones nocivas para el organismo, con lo cual se acepta que existen estresantes de forma universal, pero no tiene en cuenta las diferencias individuales en la evaluación de tales situaciones. Ambas definiciones son igualmente limitadas en cuanto a utilidad, dado que un estímulo se considera estresante solo en términos de la respuesta ante el estrés que genera.

No se puede pretender por más tiempo la posibilidad de definir el estrés de forma objetiva, haciendo únicamente referencia a las condiciones ambientales, sin tener en cuenta las características del individuo. Por lo que ellos proponen la siguiente definición, la cual será retomada en este trabajo; "El estrés psicológico es una relación particular entre el

individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar". (Lazarus y Folkman, op. cit. Pág. 43).

Estos autores también mencionan que no se debe considerar el estrés como algo intrínsecamente desadaptativo y perjudicial, ya que en ocasiones hace que el individuo desarrolle recursos adaptativos que nunca había supuesto tener, también el que una persona sea sobreprotegida en su infancia en determinadas situaciones implica que en su vida sea mayormente susceptible al estrés, ya que no tuvo oportunidad de adquirir las estrategias necesarias para afrontar la vida diaria. Es por lo que el estrés no es bueno o malo, sino, en qué cantidad, clase, en qué momentos de la vida y bajo qué circunstancias sociales y personales resulta perjudicial o benéfico.

Como se ha podido observar el empleo del término se utiliza en diferentes campos, incluso, ha trascendido a los ámbitos no especializados, y hoy todo el mundo utiliza esta palabra para referirse al agobio que produce una excesiva cantidad de trabajo o a la desmesurada presión que se puede sufrir en cualquier situación comprometida. En definitiva, el término (basado en una u otra definición) ha funcionado muy bien. En el presente trabajo nos referiremos particularmente al estrés generado en el campo laboral así como las implicaciones que tiene este en la salud del individuo.

1.3 EL MODELO DE LAZARUS Y FOLKMAN

Como ya se mencionó el presente trabajo retoma el modelo de Lazarus y Folkman, el cual hace referencia a *la relación entre el individuo y el entorno, en el que se tiene en cuenta las características del sujeto por un lado y la naturaleza del medio por el otro.*

En lo que se refiere a las características del sujeto, anteriormente se mencionaron las diferencias individuales, si bien es cierto que determinadas presiones y demandas del ambiente producen estrés en un número considerable de personas, también es cierto que las diferencias individuales y aún las de grupo son manifiestas en cuanto agrado y clase de respuesta. Cada quien difiere en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como a sus interpretaciones y reacción ante los mismos.

Lazarus y Folkman (op.cit. p.48) mencionan que "para entender las diferentes respuestas en situaciones similares, debemos tener en cuenta los procesos cognitivos que median entre el encuentro con el estímulo y la reacción, así como los factores que afectan a

la naturaleza de tal mediación, de lo contrario nunca podremos entender el por qué de tales diferencias". Si bien es cierto que parte de las diferencias individuales son resultado de las diferencias que se encuentran en el entorno, lo que tiene mayor importancia es la "situación Psicológica" que da como resultado de la interacción entre el entorno y los factores del individuo.

La mediación que se encuentra entre el ambiente y el sujeto es lo que Lazarus y Folkman llaman *evaluación cognitiva*; dicha evaluación refleja la cambiante relación que tiene el sujeto con características particulares como valores, estilos de pensamiento, y su entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse. Por esto se entiende a la evaluación como el proceso que determinará las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en el individuo.

La evaluación cognitiva la dividen en *primaria y secundaria*. De la primaria se distinguen tres clases: *irrelevante, benigno-positiva y estresante*.

Si el encuentro del sujeto con el entorno no implica valor, necesidad o compromiso, no se pierde ni se gana en la transformación, pertenece a la irrelevante. Cuando al evaluar las situaciones tienen lugar consecuencias que se valoran como positiva, es decir que se caracterizan por tener emociones placenteras tales como amor, alegría y felicidad, se encuentran dentro de las benigno-positivas. La tercera que se refiere a los acontecimientos evaluados como estresantes se encuentran los que significan un *daño / pérdida, amenaza o desafío*.

Daño / pérdida implica algún perjuicio ya sea físico o emocional, como la pérdida de algún familiar, alguna enfermedad o la estima propia. Amenaza, son situaciones que aún no han ocurrido pero se prevé como un daño o pérdida, en este tipo de situaciones puede existir afrontamiento anticipado. Desafío, cuando existe una situación amenazante se requiere de una valoración de las fuerzas necesarias para vencer en la confrontación, generando emociones placenteras como impaciencia, excitación y regocijo. Como podemos darnos cuenta, en el primer caso de daño / pérdida el sujeto tiene que hacer una evaluación de hechos ya consumados, en la amenaza los anticipa y en el desafío existe la posibilidad de perder o ganar.

La evaluación secundaria implica el reconocimiento de aquellos recursos que pueden aplicarse en una situación determinada, así como un complejo proceso evaluativo

de aquellas opciones de afrontamiento con que se obtiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera, en forma efectiva.

Un tercer elemento que tiene que ver con la evaluación es la reevaluación la cual consiste en un cambio introducido en la evaluación inicial con base en la nueva información recibida del entorno. La reevaluación es una nueva evaluación de una nueva situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla. En algunas ocasiones la reevaluación es resultado de esfuerzos cognitivos de afrontamiento.

Para Lazarus y Folkman (op.cit.) el afrontamiento son todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Es un proceso cambiante en el cual en determinados momentos el individuo debe contar con estrategias defensivas, así como otras que sirvan para resolver los problemas, todo esto a medida que va cambiando su relación con el entorno.

Dentro del afrontamiento se distinguen dos tipos; el que esta dirigido a manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación, y regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia. En lo que respecta al afrontamiento dirigido a la emoción, es más probable que aparezca cuando la evaluación que se ha hecho de la situación concluye que no se puede hacer nada por cambiar la situación, y por el contrario si en la evaluación que tuvo lugar se concluye que son susceptibles de cambio aparece el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema.

La efectividad de dicho afrontamiento en una situación determinada está en función de ambos tipos de afrontamiento; si alguna persona domina un problema efectivamente pero significa para ella un gran costo emocional, no podría decirse que fue eficaz. Por lo que un afrontamiento eficaz supone el dominio de ambos aspectos. Cualquier cambio en la relación entre el individuo y el entorno dará lugar a una reevaluación de que está ocurriendo, de su importancia y de lo que puede hacerse al respecto.

Como hemos visto hasta ahora el modelo cognitivo de Lazarus y Folkman incluye aspectos cognitivos, afectivos y comportamentales del proceso de afrontamiento. Los estresores son definidos como transacciones o intercambios entre la persona y los particulares contextos ambientales que la persona percibe o evalúa como estresantes, las

personas son apreciadas como un formador activo de sus relaciones con el medio, en tanto que el afrontamiento es conceptualizado como los cambios conductuales de la persona en respuesta a las demandas transaccionales(Omar, 1995).

CAPITULO 2

ESTRÉS LABORAL

2.1 EL PAPEL DEL TRABAJO EN LOS INDIVIDUOS

Una vez que se explicó el modelo de Lazarus y Folkman el cual se retomará en este trabajo, se revisarán los efectos del estrés en el contexto laboral el cual ha llamado la atención de los investigadores en los últimos años, esto responde a diversas razones, una de las principales son los enormes costos tanto para las organizaciones como para los individuos. Según Buendía (op. cit.), las organizaciones soportan un "costo de enfermedad" pues los trabajadores que sufren los efectos del estrés tienen más posibilidades de abandonar las organizaciones, son menos productivos, tiene más accidentes, faltan más al trabajo, llegan tarde y tiene que ser reemplazados.

El trabajo no es sólo una actividad que le permite al individuo obtener recursos económicos o en especie al ofrecer su fuerza de trabajo o contratarse, es también una actividad que le sirve en lo personal para desarrollar su creatividad significarse en él y en general para llevar al progreso a las sociedades y a la tecnología.

En el campo individual según Rodríguez (1988 en: Rivera 1998), el trabajo es una actividad que genera:

- Seguridad, independencia psicológica, sensación de poder personal, capacidad de bastarse a sí mismo.
- Experiencia creciente de la vida y de la profesión u oficio.
- Oportunidad de expresarse como persona individual y única, p. ej., el profesor que se expresa en sus clases, el arquitecto en sus diseños, etc., y con la expansión de la propia personalidad.
- Satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso, solicitado y apreciado.

- Refuerzo de sentido de la dignidad personal: "soy un elemento positivo de mi comunidad: merezco lo que me como", para las personas de la clase humilde el trabajo es el último y seguro reducto de la confianza en su propia fuerza y en su propio valor.
- Fuente de relaciones desafiantes e interesantes, el trabajo nos pone en contacto con las personas y con situaciones que nos estimulan y enriquecen.
- Integración en una comunidad humana diferente de la familia establecida sobre otros principios psicosociales y destinada a abrirnos horizontes más amplios.
- Oportunidad de participar en la historia de nuestra patria, ya que con el trabajo dejamos de ser simples observadores y nos convertimos en transformadores de los recursos y de la historia.
- Ayuda para descubrirnos a nosotros mismos: manifestamos nuestra capacidad, imagen psíquica y social e indica nuestros valores ante nosotros mismos y ante los demás.
- Ubicación ante la sociedad, nos permite identificarnos con nuestro entorno como miembros de un área o serie de trabajo.
- Satisfacción de la necesidad de estructurar nuestro tiempo, ya que si no empleamos nuestro tiempo en ningún trabajo los meses y los días serían semivacíos, tristes o estériles.

Rivera (op. cit.) menciona, el trabajo con sus exigencias de comunicación y de organización es para el adulto lo que el juego en el niño, convirtiéndose en la oportunidad de que cada individuo crezca y se desarrolle con la satisfacción de haber creado bienes y servicios que le permitan no sólo su propia transformación sino la de su entorno.

Lo que sí podemos decir es que como actividad natural y humana el trabajo suele convertirse en un peligro cuando éste no cubre las expectativas de acuerdo a las características y necesidades de cada sujeto, lo que traerá consecuencias en la salud, eficiencia, relaciones laborales y en la capacidad de disfrutar la vida.

2.2 CAUSAS DEL ESTRÉS

De las condiciones estresantes, se ha hablado mucho, pero aún no se ha llegado a un acuerdo sobre su clasificación, a continuación mencionaremos algunas de estas condiciones estresantes; exceso o falta de trabajo, sobrecarga, rapidez en realizar la tarea, necesidad de tomar decisiones, fatiga por esfuerzo físico importante, viajes largos y numerosos, excesivo número de horas de trabajo y cambios en el trabajo (OIT, op.cit).

Además existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que afectan fundamentalmente a mandos intermedios: individuos que actúan con insuficiente responsabilidad, falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo por parte de la dirección, cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Tcorell (1974 en: Rivera op.cit.) menciona ocho condiciones estresantes relacionadas con el trabajo mismas que a su vez repercuten en la salud: cambios en la línea de trabajo, retiro del trabajo, cambio de los programas de trabajo, incremento de responsabilidad, decremento de responsabilidad, dificultad con el patrón, dificultad con los compañeros y desempleo por más de un año.

A fin de reseñar algunas de las situaciones laborales que se consideran como fuentes de estrés. Buendía (op. cit.) retoma algunas clasificaciones de diversos autores como; (Cooper y Marshall, 1978; Ivancevich y Mattenson, 1980; Schuier, 1982; Quick y Quick, 1984) las cuales se muestran en el cuadro (1).

Una de las clasificaciones que podemos encontrar es la de Ivancevich y Mattenson (1992, en; Barba 1998), quienes mencionan que los estresores se dividen en ínter organizacionales en los que están; el ambiente físico, nivel individual, nivel grupal, nivel organizacional, y por otro lado se encuentran los extra organizacionales; en los que se encuentran los aspectos sociales y aspectos familiares. A continuación se expone brevemente.

Ambiente físico: son aquellos que pueden ser controlados de una u otra manera y que son percibidos por uno o más de los sentidos, entre ellos se encuentran la luz, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el movimiento y el aire contaminado.

Cuadro 1.**Clasificación de las fuentes de estrés laboral según diversos autores****Cooper y Marshall, 1978**

- | | |
|---|--|
| 1. Intrínsecos del puesto de trabajo. | 4. Relaciones interpersonales. |
| 2. Resultantes de los roles organizacionales. | 5. Estructura y clima organizacional. |
| 3. Desarrollo de la carrera profesional. | 6. Relaciones organizacionales externas. |

Urdís, 1980

- | | |
|--|--|
| 1. Demandas relativas a la tarea. | 4. Demandas relativas a la interacción (con los superiores, los compañeros y con otros grupos). |
| 2. Cualificaciones (nivel laboral, estatus, reconocimiento). | 5. demandas relativas a la organización (políticas de personal, clima organizacional, comunicación y participación). |
| 3. Demandas relativas al rol. | |

Quick y Quick, 1984

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| 1. Demandas de la tarea. | 3. Demandas psíquicas. |
| 2. Demandas de los roles. | 4. Demandas interpersonales. |

Ivancevich y Mattenson, 1980

- | | |
|---|--|
| 1. Nivel organizacional (clima, estructura, diseño y características del puesto). | 3. Nivel individual (variables de roles y desarrollo de la carrera profesional). |
| 2. Nivel grupal (interrelaciones personales). | 4. Ambiente físico. |

Schuler, 1982

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. Cualidades del trabajo. | 5. Estructura organizacional. |
| 2. roles. | 6. Cambio organizacional. |
| 3. Desarrollo de la carrera. | 7. Cualidades físicas. |
| 4. Relaciones personales. | |

Burke, 1988

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Ambiente físico. | 4. Relaciones con los demás. |
| 2. Estructura de la organización. | 5. Desarrollo de la carrera. |
| 3. Características del puesto de trabajo. | 6. Conflictos trabajo/ familia. |

En el caso de la luz o el alumbrado si este es inadecuado puede llegar a originar problemas en la tarea que se esta desempeñando, ya que puede quedar inconclusa, facilitando así la presencia de consecuencias dañinas, por ejemplo: ojos cansados, dolores de cabeza, aumento de la frustración, así como de la tensión.

El ruido como factor dañino produce altos índices de estrés pues afecta en dos sentidos: 1) a los nervios auditivos, y 2) reduce la sensibilidad a ciertas frecuencias de sonido cuando las exposiciones son continuas y por largo tiempo, además de que produce cambios en el estado de ánimo, en el aspecto intelectual y en la ejecución motriz. Además de interferir con la concentración y es fuente de frustración y enojo (Barba, op. cit).

Sin embargo, no podemos dejar de lado el hecho de que los efectos del ruido están determinados por factores individuales, duración e intensidad, pero sobre todo por la naturaleza de las tareas que se realicen.

Otro de estos factores es la temperatura, la cuál constituye un estresor potencial, por un lado tenemos el calor excesivo que aumenta la presión sanguínea, ocasionando mayores demandas de oxigenación y fatiga, puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar la irritabilidad, por el otro lado tenemos el frío que también influye psicológicamente sobre los individuos afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación.

Barba (op.cit.) menciona que otros estímulos cuyas consecuencias se observan principalmente a nivel fisiológico, son la vibración y el movimiento, cuyas consecuencias fisiológicas se pueden convertir en estresores psicológicos. También la calidad del aire en el sitio de trabajo puede influir para que los trabajadores decrementsen su desempeño.

Nivel individual: esto se refiere aquellos estresores que el individuo percibe en la diaria realización de sus tareas, entre ellos se encuentran el rol conflictivo, la ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad por otros.

Respecto a los roles conflictivos se refiere a un choque entre lo que la organización espera del empleado, lo que el empleado espera proporcionar a la organización y lo que sus superiores esperan de él; estos conflictos pueden ser causa de disminución de la satisfacción laboral, alta incidencia en enfermedades cardíacas y presión sanguínea, disminución de la calidad de las decisiones, reducción de creatividad, rotación de personal y ausentismo.

La ambigüedad del rol es una falta de claridad del individuo sobre el papel que está desempeñando, los objetivos de su trabajo, y el alcance de sus responsabilidades. La sobrecarga de trabajo de calidad ha estado relacionada con baja satisfacción, menor autoconfianza, ausentismo, falta de motivación deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales e índices altos de accidentes. Así mismo, la responsabilidad ha sido asociada a mayor probabilidad de fumar y mostrar elevados niveles de presión sanguínea y de colesterol (Ekenrode y Gore, 1990, en: Barba op. cit.)

Con respecto al nivel grupal, se considera que la influencia del grupo sobre el individuo es decisiva para él, aún cuando estos estresores no afectan de la misma manera a todo el grupo, si se presentan consecuencias nocivas en uno o más miembros. La falta de cohesión del grupo constituye un estresor para algunos de sus miembros; esta falta de cohesión se ha asociado con moral baja, desempeño pobre y aumento en la presión sanguínea. De los estresores en el ámbito organizacional, conocidos como macro fenómenos, ya que están asociados a una perspectiva global del trabajo y son inevitables dentro de las organizaciones, se reconoce; el clima, la estructura y el territorio organizacional, las características de la tarca, el liderazgo, la tecnología y la rotación de turnos.

Una de las cosas que no podemos dejar de lado *son los aspectos sociales y los familiares*, que indudablemente tienen influencia en el desempeño del individuo en su trabajo, estos constituyen un estresor para muchos de los empleados de una empresa. En cuanto a los familiares podemos encontrar, la economía del individuo lo cual puede resultar muy estresante, más aún cuando el nivel de la vida se va deteriorando a causa de una crisis económica. Dentro de los sociales podemos encontrar; la raza y la clase social las cuales pueden influir en los niveles de estrés del individuo, en el sentido de que puede resultar estresante adaptarse a una sociedad en condiciones de una minoría, (Ivancevich y Mattenson, 1992, en: Barba op, cit)

Además de los estresores mencionados en la clasificación de Ivancevich y Mattenson (1992 en: Barba, op.cit), encontramos que dentro de los diversos esquemas que intentan clasifica los diferentes estresores organizacionales, hay algunos que no han sido tratados a fondo o que su estudio es más reciente, tal es el caso de las relaciones interpersonales en el trabajo, el desarrollo de la carrera profesional, el cambio en las

condiciones organizacionales y la estructura, y el clima organizacional (Buendía, 1993; OIT, op.cit.).

- Relaciones interpersonales en el trabajo; el Burnout.

Varios autores han señalado que las relaciones con otras personas en el ámbito laboral son una fuente de estrés. Cuando existen unas relaciones pobres y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones insuficientes que originan tensión psicológica y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Al considerar las relaciones con los superiores puede existir favoritismo que provocan tensión y presión. También la relación que existe entre los compañeros puede traer situaciones estresantes como: rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpar de los errores o problemas, e incluso falta de relaciones.

A mediados de los sesentas apareció el término burnout, cuya traducción literal es estar agotado o quemado, como característico de las profesiones de ayuda o servicios humanos, aquellas profesiones que consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario.

El burnout ha sido definido por varios autores, la definición más aceptada es la de Maslach y Jackson (1982 en: Buendía, op.cit.) para quienes es un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y sentimientos de inadecuación y fracaso. El burnout se manifiesta en tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. La realización personal es la percepción de una obstrucción de las posibilidades de logro personal en el trabajo.

- Desarrollo de la carrera profesional.

La mayoría de las personas esperan ir ascendiendo en diversos puestos en su trabajo, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o cualificación, desarrollando su carrera. Por esto cuando las cosas no resultan como se espera aparecen tensiones o factores estresantes, p. ej., falta de seguridad en el trabajo, incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.

Dentro de la carrera profesional se distinguen varias etapas; comienzo (24 años) un período de frustración, ansiedad y desilusión. Los estresores potenciales con las expectativas irreales o falsas, la ambigüedad e incertidumbre en el trabajo, el establecimiento de la propia identidad dentro de la organización, el aprendizaje del trato con los supervisores y compañeros, la comprensión de normas y reglas organizacionales.

Desarrollo (25 a los 44 años) se intenta equilibrar continuamente los compromisos profesionales con la vida privada.

Mantenimiento; se caracteriza por un convencimiento personal de que se está escapando el tiempo y que algunos de los objetivos marcados inicialmente nunca se podrán alcanzar, también se produce un descenso en la movilidad laboral y cambio en los modelos familiares. Además son estresores laborales el afrontar el manejo de nueva tecnología, la falta de posibilidades de promoción, constatar que las habilidades propias son inadecuadas a las circunstancias actuales, la readaptación laboral y la discriminación.

Otras fuentes de estrés provienen de la esfera privada, p. ej., los cambios en las relaciones familiares y maritales, en la salud propia y del cónyuge, y en la seguridad económica familiar.

La jubilación tiene efectos en la salud física y psíquica de los individuos, los cuales fueron estudiados por Mc Goldrick y Cooper (1985; en Buendía op. cit.) cuyos datos muestran que la jubilación no tiene efectos negativos sobre la salud; mas bien indican que una salud delicada y la situación económica poco favorable son las principales fuentes de estrés durante el período de jubilación.

Además a lo largo de la carrera profesional se producen diversas transiciones que pueden resultar de un cambio de puesto o de profesión, o de un cambio de orientación dentro del mismo trabajo, suponen un alto costo para los individuos y sus familias. Un fenómeno poco estudiado es el de la persona que ha llegado a lograr cierto nivel dentro de su profesión, pero que, por diversos motivos, se siente insatisfecho con su trabajo y desca o tiene pensamientos insistentes de cambiar de actividad.

- Cambio en el contexto organizacional.

Estos cambios suelen provocar la aparición de nuevos estresores. Tres fuentes de estrés laboral destacan: las fusiones y adquisición de empresas, las reducciones de presupuestos y la ambigüedad e incertidumbre del futuro laboral. Los procesos de fusión y adquisición de empresas van acompañados de una serie de problemas entre los que destacan la pérdida de identidad personal y organizacional, conflictos asociados con la dependencia del control productivo, con la imposibilidad de gestionar la compañía, así como los derivados de la combinación de culturas organizacionales y objetivas de la nueva empresa.

Otro cambio ha sido de la estabilidad a la inseguridad de los puestos laborales. Las personas que han perdido su empleo incrementan su índice de depresión y ansiedad, y empeora su salud mental y su funcionamiento social.

- Estrés producido por la estructura y el clima organizacional

Falta de participación en los procesos de toma de decisiones, sentirse extraño en la propia organización, política inadecuada de dirección, falta de autonomía en el trabajo, estrecha supervisión del trabajo. El estrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, depresión, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral.

Las organizaciones han favorecido para que la gente prospere, pero también que se frustre y se enferme debido a las situaciones de trabajo; además los continuos cambios económicos y sociales están provocando que ciertos aspectos novedosos relacionados con la actividad laboral sean considerados como estresantes de modo que, cada vez más, los problemas físicos y psicológicos que padecen los trabajadores son achacados al estrés laboral.

Lazarus y Folkman (op.cit.) mencionan que las demandas sociales pueden ser importantes para el modelado de los pensamientos, sentimientos y actos de un individuo y no tiene por que ser necesariamente fuente de estrés. Los principales factores que dan origen al estrés son el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga. En el conflicto una demanda social puede causar estrés si su realización viola algún valor fuertemente

incorporado. En la ambigüedad se experimenta estrés porque el individuo no sabe con claridad qué es lo que se espera y por lo tanto no puede planear de una forma efectiva sus estrategias de acción.

También se genera estrés cuando las demandas sociales sobrecargan los recursos del individuo. Aún cuando existen otros contextos sociales en los que se experimenta estrés, se presenta mayor atención al conflicto y a la ambigüedad dentro de la familia y el trabajo.

Gross (1970; en Lazarus y Folkman, op.cit.) identifica tres tipos principales de estrés laboral: el relacionado con el ascenso, el originado por rendimientos o tareas inductoras de estrés y el que se deriva de estructuras organizativas que afectan a las relaciones interpersonales.

2.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio en salud personal. Pero también paga un alto costo la empresa para la que trabaja y toda la economía nacional. Dentro de las consecuencias que afectan a la empresa encontramos el absentismo, la rotación, los accidentes, agotamiento extremo en el trabajo e indemnización.

Absentismo o ausentismo: entiéndase como la costumbre del empleado que falta a su trabajo por vivir lejos del lugar de su oficina, así como el retraimiento físico que consiste en no mostrar interés por el puesto, los colegas o la compañía, (Lara, 1992 : Estrés en el trabajo, 1993).

Es un grave problema de todos los países industriales. Se ha encontrado que los empleados satisfechos y comprometidos muestran menos tasas de ausentismo. Mientras que los menos satisfechos tienden a faltar a sus labores más frecuentemente. Además de esto se descubrió que una de las principales causas del ausentismo es la mala salud, y especialmente la fragilidad psicológica. Es por esto que el número de días de trabajo perdidos aumenta en la medida en que desciende la condición socioeconómica y, por lo tanto los trabajadores manuales se hallan particularmente afectados.

El ausentismo no sólo señala el porcentaje de horas ausentes con base en las horas trabajadas, sino además, indica el grado de inconformidad que tiene el trabajador por la política de la empresa. Es bien sabido que si un empleado está contento con su trabajo y

con el ambiente de su empresa, aunque se encuentre indispuesto físicamente o con enfermedad leve, acudirá a su trabajo, (Montaño, 1973; en Lara op. cit.).

Es importante mencionar que no solo la falta de satisfacción lleva al ausentismo, además existen factores como las características personales (educación, sexo, tamaño de la familia) valores y expectativas de los empleados (ámbito del trabajo, relaciones con los compañeros, etc.) capacidad de asistir (responsabilidades familiares, enfermedades, etc.), presiones y motivación para asistir, (Robbins, 1990; en Lara, op.cit.).

Rotación de la mano de obra: entendida como el índice en que los empleados se separan de una organización. Considerándose solo los empleados que entran a la empresa a sustituir a otros que han salido.

El absentismo tiende también a convertirse en una rotación de mano de obra, pues los trabajadores, por tener problemas de salud o por estar insatisfechos con sus empleos acaban por abandonarlos (Estrés en el trabajo, op.cit.).

La rotación tiene muchos inconvenientes (trámites de selección y adiestramiento constante, escasa eficiencia en el puesto, etc.) que tienen como consecuencia pérdidas a la empresa, tanto a nivel económico como a la imagen de la misma.

Algunos de los estudios realizados, en donde se relacionaba la satisfacción en el trabajo con la rotación del personal, indicaron una relación negativa; es decir, cuanto mayor era la satisfacción en su trabajo, tanto menores eran sus posibilidades de que se sintieran con deseos de abandonar su empleo (Vroom, 1964; en Lara, op. cit.).

Accidentes: Los accidentes pueden producirse por muy diversas razones relacionadas con el sitio del trabajo, el material, la organización de las tareas o la condición del trabajador. Todo ello puede ser motivo de estrés para los trabajadores, como lo ha dicho un investigador: "de todos los factores personales relacionado con el acccimiento de los accidentes, tan sólo uno aparecía como el denominador común: una fuerte carga de estrés en el momento de producirse el accidente... una persona estresada representa un accidente inminente". (Estrés en el trabajo, op. cit. p. 82).

Agotamiento extremo en el trabajo: Este es el resultado final del estrés laboral no encauzado. La persona que "se consume" en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con él mismo y se torna cada vez más pesimista. El

agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en fanáticas del trabajo, al que dedican hasta 80 horas semanales. Aún cuando se ha comprobado que el cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la productividad.

En Japón, por ejemplo, los oficinistas permanecen muchas veces en sus despachos como prueba de lealtad a la empresa. Sin embargo, son por lo general menos productivos que los de otros países. Tantas horas de trabajo dejan inevitablemente una huella (Estrés en el trabajo, op. cit.)

Indemnización: Los costos financieros del estrés se reflejan directamente en el número de reclamaciones presentadas en virtud de los planes de indemnización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, o de las demandas por daños y perjuicios.

Un ejemplo que encontramos es el de Australia, en donde después de adaptarse en 1988 una nueva legislación, las reclamaciones por estrés presentadas por los trabajadores de la administración pública aumentaron 90% en 1990, año en el que constituyeron el 35% del total de gasto de indemnización por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales para los trabajadores públicos, (Estrés en el trabajo, op. cit.)

Aún cuando los costos de las consecuencias del estrés son preocupantes para las empresas, no podemos dejar de lado las consecuencias que tiene para los trabajadores en el ámbito personal, familiar y en su salud. Ya que como Lazarus (2000, p. 141) mencionan, en términos actuales, se dice que el estrés laboral y el estrés familiar interactúan sustancialmente. Por lo que el trabajo no puede aislarse de los restantes aspectos de la vida de las personas. Como ya se mencionó la diferencias individuales son de gran importancia, " los trabajadores y trabajadoras deben ser contemplados como personas que luchan con múltiples demandas que exigen o exceden a los recursos individuales, demandas que cambian con los diversos aspectos del trabajo". El elemento fundamental es la combinación entre el trabajador individual y las diversas demandas a las que se enfrenta en el trabajo.

CAPITULO 3
APOYO SOCIAL

3.1 RECURSOS DE AFRONTAMIENTO

Como ya hemos visto, el afrontamiento está determinado por la evaluación cognitiva, así como por los recursos con los que cuenta cada individuo. Dentro del modelo cognitivo-fenomenológico de Lazarus y Folkman (op.cit.) definen al afrontamiento como un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar con estrategias defensivas, y en otros con aquéllas que sirvan para resolver el problema.

Cuando estos autores hablan de afrontamiento señalan la importancia de tomar en cuenta que algunos autores, al hablar de proceso recurren a una secuencia de etapas generalmente invariables, ellos mencionan que existe una serie de variaciones sustanciales entre las personas en cuanto a la regulación y duración de las distintas situaciones estresantes, e incluso en una misma situación.

Lazarus y Folkman (op.cit.) retoman tres etapas de afrontamiento: anticipatorio o de aviso, de impacto o de confrontación y post impacto o post confrontación. Durante la anticipación el acontecimiento no ha ocurrido todavía y los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurrirá. Aquí el proceso cognitivo de evaluación también valora si el individuo puede manejar la amenaza, hasta que punto puede hacerlo y de qué forma.

En el período de impacto muchos de los pensamientos y acciones importantes para el control pierden valor cuando el acontecimiento nocivo ya ha empezado o terminado. Como este se manifiesta en su totalidad, el individuo empieza a comprobar si es igual o peor de lo que anticipaba, y en qué aspectos.

En el caso de encontrar diferencias no esperadas en cuanto al control que puede ejercerse sobre el acontecimiento puede dar lugar a una nueva reevaluación de su importancia. Dichos procesos cognitivos que comienzan en este período, muchas veces persisten hasta el período de postimpacto en el que aparecen diversas cuestiones, ¿Cómo puede uno reaccionar psicológica y materialmente después del daño? ¿Cuál es el significado o importancia personal de lo que ha ocurrido?.

Cuando el evento estresante termina ocurre un conjunto nuevo de procesos anticipatorios aún en el período de impacto ocurren evaluaciones y afrontamiento dirigido no sólo al pasado y al presente, sino también al futuro.

Existen diversas estrategias de afrontamiento que se pueden mencionar por ejemplo Valdés y Flores (1990) mencionan; las terapias cognitivas, terapias asertivas entrenamiento por inoculación de estrés, implosión, desensibilización sistemática y retroacción biológica, otros autores como Caballo (1991) mencionan el autocontrol, la terapia racional emotiva, la detención del pensamiento y la aserción encubierta, todas estas técnicas son a nivel individual.

Barba (op. Cit.) menciona que a nivel organizacional existen dos perspectivas en el manejo del estrés, el manejo preventivo que incluye el diseño de los puestos, la alteración de los sistemas de recompensa, el delincamiento de los roles, entre otras; la segunda perspectiva es el manejo interventivo que está compuesto por el análisis y clasificación del rol, la alteración del clima organizacional, la administración por objetivos, entre otras.

Lazarus y Folkman (op. Cit.) consideran principalmente, dentro de los recursos de afrontamiento, las propiedades del individuo, como la salud y la energía (recursos físicos), las creencias positivas (recursos psicológicos) y las técnicas sociales (aptitudes) y la resolución de problemas, así como las categorías que ellos consideran más ambientales incluyen los recursos sociales y materiales.

3.2 APOYO SOCIAL

Los individuos adultos son en parte producto de su historia social, de los pensamientos, sentimientos y actos realizados con esta historia, a su vez es un ser diferenciado con sistemas propios de creencias en constante reforma con modelos de compromisos y en ocasiones, con objetivos recónditos. Así como los individuos se ven influenciados por la sociedad estos influyen en ella produciendo cambios sociales.

Los dos papeles más típicos del sistema social, el trabajo y la familia, son considerados como las mayores fuentes de conflicto y estrés. Sin embargo el entorno social no es solo una fuente importante de estrés, sino que también es la fuente de recursos vitales con las que el individuo puede y debe conseguir sobrevivir y evolucionar.

En 1976, el médico y epidemiólogo John Cassel y el psiquiatra Sydney Cobb argumentaron que aquellas personas que cuentan con lazos sociales fuertes, están protegidos de los efectos patógenos de las situaciones estresantes (1977: citado en Cohen, Underwood y Goltlieb 2000). En el caso particular del estrés laboral se ha encontrado que un ambiente agradable para los individuos así como el apoyo social reduce los niveles de estrés. Según Lazarus y Folkman (op.cit. p. 187) "el hecho de tener alguien de quien recibir apoyo ya sea emocional, informativo y/o tangible ha recabado mucha atención como recursos de afrontamiento en las experimentaciones realizadas sobre estrés, tanto en la medicina conductual como en la epidemiología social".

Lazarus y Folkman (op.cit.) exponen dos formas distintas de apoyo, que pueden ser relevantes en el proceso de adaptación. La primera de ellas se refiere a que el individuo al hallarse integrado en una estructura social es esencial para que pueda sentirse bien con respecto a sí mismo y a su vida. Esto es lo que Mitchell (1969; cit en Lazarus y Folkman, op. cit.) llama entramados sociales y los define como "el conjunto específico de vínculos existentes entre un grupo definido de personas" puede determinarse de acuerdo al número de personas implicadas y al número de ellas que conocen bien a otros, así como por su contenido de relaciones.

Dos cuestiones importantes resaltan aquí; 1) al medir el apoyo social presupone que el tener una relación equivale a obtener apoyo de ella y 2) se cree que los entramados más grandes y amplios son mejores que los pequeños. Una cuestión que hay que tomar en cuenta es el hecho de que al tener relaciones sociales crean problemas, que constituyen parte importante de las causas de estrés en la vida.

La segunda se refiere a que el apoyo social actúa como un freno del estrés y sus consecuencias somáticas destructivas. Sin embargo mencionan que con frecuencia se olvida la distinción entre el número de tipos de relación que tiene un individuo y la percepción del valor de las interacciones sociales.

Muchos son los autores que han definido el apoyo social, tal es el caso de Cárdenas (1995; en Coffin op.cit.) quien considera al apoyo social como un recurso que conforma un sistema en el cual los individuos se apoyan entre sí para movilizar los recursos proporcionándose recursos tangibles y orientación para mejorar su situación. Cohen, Gordon, Gottlieb (en Bernard, Bouck, Young, 2000) definen el apoyo social como "un

proceso a través del cual la ayuda se proporciona o se intercambia con otros en un esfuerzo por facilitar uno o más metas de adaptación" de acuerdo a esta definición se debe distinguir varios aspectos del apoyo; 1) la cantidad contra la calidad del apoyo, 2) lo específico contra lo general de la evaluación y 3) el recibir contra el percibir apoyo.

Azsalur (1996) menciona que el apoyo social se puede definir como la disponibilidad de ayudar cuando las personas lo necesiten, esta ayuda puede ser proporcionada por compañeros de trabajo, supervisores, familiares y/o amigos. House (1981; en Haines y Hurlbert, 1991 p. 2) define el apoyo social como "una corriente de preocupación emocional, ayuda instrumental, información y/o apreciación entre las personas".

Cohen (1992), Oreilly (1988), Sarason y Sarason (1994; en Lindorff, M. 2000) mencionan una distinción que se debe tomar en cuenta en el concepto de apoyo social, se debe distinguir entre la percepción del apoyo social, este es aquel que está disponible cuando se necesita (percibir apoyo) y el que se recibe al momento de enfrentar una situación estresante (recibir apoyo), estos autores mencionan que no solo existe una diferencia conceptual entre estas dos formas de apoyo social, si no que cada una se relaciona de manera diferente con el estrés.

Así la percepción de apoyo social puede considerarse como el componente cognoscitivo y el apoyo recibido como el componente conductual, cuando se realizan transacciones interpersonales, (Dunkel, Schetter y Bennett, 1990; en Lindorff op.cit.)

En 1985, Cohen y Wills (en Cohen, Underwood y Goltlieb op.cit.) hicieron una revisión de estudios cuyos resultados probaron la hipótesis de que el apoyo social protegía a las personas de las consecuencias negativas del estrés. Los resultados indicaron que es poco importante para la salud, el recibir o no apoyo y es de mayor importancia la creencia que uno pueda tener acerca de su disponibilidad, es decir, lo importante es la percepción del apoyo social.

Cuando se habla de la percepción de apoyo se refieren a la naturaleza de las interacciones que ocurren en las relaciones sociales, especialmente la forma cómo son evaluadas por el individuo en cuanto a su calidad de soporte. Schaefer, Coyne y Lazarus 1982 (en Lazarus y Folkman, op.cit.); Greenglass 1993, Jacobson 1986; (en Lindorff, op.cit.) distinguieron tres tipos de funciones del apoyo social: 1) apoyo emocional que

contribuye a la sensación de que uno es amado o cuidado, incluyendo amor, aceptación y respeto; 2) apoyo tangible o material, incluye ayuda directa préstamos o regalos, servicios, facilitar un empleo o un trabajo, así como ayudar con problemas prácticos y; 3) apoyo informacional o cognoscitivo el cual incluye proporcionar información permite al individuo conocer cuales van siendo los resultados de sus actos, así como conocimientos diversos y consejo.

Es importante mencionar la distinción entre el apoyo percibido como disponibles, y el que es actualmente recibido. Sarason (1983; cit en Coffin op. cit.) menciona que el individuo en ocasiones cree tener más apoyo disponible del que realmente tiene, lo cual es demostrado en una situación de estrés o al contrario, al momento de necesitar apoyo, recibe más de lo que cree tener. Así también el individuo puede creer que las relaciones íntimas y de amistad pueden ser disponibles, cuando de hecho el apoyo es decepcionante, inepto e inútil.

El apoyo social juega un papel importante en situaciones de estrés aliviando la ansiedad, el enojo, la auto-confusión y otros estados negativos, reduciendo así la probabilidad de desórdenes emocionales que se pueden desarrollar. (Thoits, 1984; en Coffin, op.cit.)

Lazarus y Folkman consideran al apoyo social como un recurso disponible en el entorno, pero que el individuo debe cultivar y utilizar. La percepción de apoyo social parece ser eficaz hasta el extremo de estimular y mejorar las estrategias de afrontamiento (Silverio y Wortman, 1980; en Fontana, 1989) y de hacer menos necesaria la utilización de otros mecanismos de defensa (Caplan, 1979; en Valdés y Flores, op. cit). Se cree que el apoyo social puede ser útil para prevenir el estrés al hacer que las experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos o ya sea proporcionando recursos valiosos para su afrontamiento una vez que el estrés ha aparecido.

Cuando el apoyo social es recibido de manera espontánea tiene algunos beneficios, entre ellos se encuentra la preservación de la autoestima y un sentido reforzado de intimidad y solidez en la relación con el proveedor Eckenrode y Wethington (1990; en Payne and Graham, 1995).

Muchas son las investigaciones que se han realizado sobre la relación de apoyo social percibido y el estrés en el lugar de trabajo, tal es el trabajo de Kahn y Byosiere

(1992; en Lindorff, op. cit.) quienes concluyeron que la mayoría de la evidencia muestra que los efectos principales en la reducción del estrés se deben a una alta percepción del estrés. Lo que sugiere que, percibir el apoyo social tiene un mayor impacto en el bienestar de las personas, ya que la asociación entre apoyo social y el bienestar se media cognoscitivamente. Es decir el apoyo social reduce la apreciación de amenaza en una situación.

Así, la percepción de apoyo social puede beneficiar a los individuos que están expuestos a situaciones estresantes relacionándose principalmente con la salud y el bienestar, actuando como un moderador o un reductor de los efectos del estrés.

3.3 INVESTIGACIONES SOBRE APOYO SOCIAL Y ESTRÉS

La principal conclusión respecto al apoyo social es que afecta la salud mental y física a través de su influencia en las emociones, las cogniciones y la conducta Cohen (1988; en Payne and Graham, op. cit.).

Thoits (1982) concluye que el estrés tiene un efecto agudo y/o crónico en la salud tanto psicológica como física. La principal pregunta que él formula es "si el apoyo social protege de alguna manera la salud de las personas" (p. 197), bajo estos supuestos presenta el siguiente modelo:

La figura 1 formula tres hipótesis:

1) El apoyo social tiene un efecto directo en la salud (c), para esto se plantea la siguiente pregunta; ¿Quizá el hecho de que la gente provee ayuda y consejos a tiempo, trata los síntomas de una manera más efectiva?, esto puede ser ya que las personas que participan en una red social están sujetos al control social y a presiones por parte de sus compañeros que influyen en las conductas que regulan la salud, además de que al tener una amplia red de amigos puede proporcionar múltiples recursos de información lo cual incrementa el acceso a fuentes apropiadas de información.

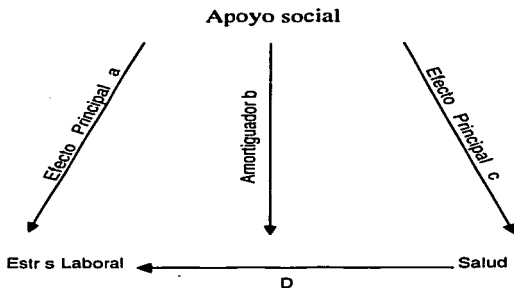


Figura 1. Efectos potenciales del apoyo social en el estrés laboral y la salud.

(Figura tomada de Payne and Graham, op.cit.)

2) El apoyo social reduce directamente los estresores que afectan al individuo (a) aquí el apoyo que se otorga puede ser mandar dinero a una persona, resolver un problema, alejar de alguna manera a las personas de las situaciones que les generan estrés o convencerlas de que la situación no es realmente peligrosa. Thoits (op.cit.) menciona que el apoyo social no quita por completo las consecuencias negativas de los niveles altos de estrés, pero sí puede mantenerlos en niveles que pueden ser manejables en la mayoría de los casos.

3) El apoyo social dispersa o mitiga la relación entre los estresores y la salud, es a lo que se conoce como la hipótesis del amortiguador (b), por lo que no se presentan efectos directos en la salud y los estresores, lo que se altera de alguna manera es la relación entre los dos.

Bajo estas tres hipótesis se han realizado diversas investigaciones, a continuación solo presentaremos algunos referentes a la segunda y tercera. Tal es el caso de Omar (op.cit.) quien realizó un estudio sobre desempleo, recursos personales de afrontamiento y diferencias debidas al sexo" con la participación de 232 sujetos desempleados, que

acudieron a un supermercado a un llamado a cubrir 100 puestos, de los cuales 135 hombres y 97 mujeres con un rango de edad de 26-52 años.

Los resultados muestran que hombres como mujeres se caracterizan por emplear como estrategia de afrontamiento preferente la búsqueda de apoyo social, para los varones este factor podría denominarse de afrontamiento social, en tanto que para las mujeres podría considerarse un coping social, asertivo y razonado. Concluyendo que existen diferencias referentes al sexo en el sentido de que las mujeres, como resultado de diferentes procesos de socialización, están más preparadas a comunicar sus sentimientos y más orientadas a usar estrategias de búsqueda de apoyo social que los hombres.

Gore (1978; cit en Lazarus y Folkman) realizó un estudio en el que 100 hombres que habían perdido sus trabajos al cerrar la fábrica donde trabajaban. Se utilizaron ítems sobre apoyo percibido de sus esposas, amigos y parientes. Aquellos sujetos que no encontraron otro trabajo inmediatamente y que no se sentían apoyados mostraron niveles más altos de colesterol en la sangre y más síntomas de enfermedad que los que sí se sentían apoyados; la falta de apoyo se asoció con una mayor frecuencia de depresión, independientemente de la situación laboral.

Chay Yue (1993) examinó las relaciones entre apoyo social y algunos rasgos de personalidad (extroversión, neurosis, el sitio de mando y necesidad de logro) como moderadores del estrés que genera el lugar de trabajo. Se recogieron datos personales, demográficos y características de trabajo así como las medidas de rasgos individuales, el apoyo social y el bienestar psicológico, para esto se utilizaron diferentes encuestas. La muestra utilizada fue de 300 personas a las cuales se les envió por correo, de las cuales quedó una muestra de 117 para el análisis de los datos, para esto se dividió en tres grupos: empleados, dueños de empresas pequeñas y empresarios.

Los resultados muestran que los niveles más altos de demanda de trabajo, períodos de trabajo más largos y menos tiempo para las actividades de ocio parecen ser característico de aquellos que son responsables para su propio éxito. Pero cabe mencionar que no se encontró ninguna diferencia significativa entre el empresario y los empleados con respecto al bienestar psicológico.

Aszalur (op.cit.) comparó a los empresarios y gerentes en cuanto a las variables de estrés y fatiga en el trabajo con sitio de mando y el apoyo social, así como las relaciones

mutuas entre ellos. Para esto se utilizó una muestra de 1000 profesionales a quienes se les envió la encuesta por correo de los cuales respondieron 238 empresarios y 288 gerentes, en general los resultados mantuvieron apoyo a la literatura en cuanto a que el sitio de mando y el apoyo social como amortiguador del estrés, también se encontraron diferencias entre gerentes y empresarios.

Los empresarios informaron tener un sitio interior de mando más alto que los gerentes, por lo que los empresarios manejan el estrés más eficazmente que los gerentes, en cuanto al apoyo social los empresarios reciben menos que los gerentes, pero para los dos puede ser positivo, sin embargo esta investigación encontró que el control sobre el trabajo puede ser una variable más importante que el apoyo social. En general, se preparan más los empresarios que los gerentes para tratar con el estrés.

Lindorff (op.cit) realizó un estudio con gerentes, el cual tuvo dos objetivos: 1) observar la relación entre estrés y apoyo social percibido y recibido, y 2) evaluar la influencia que puede tener el sexo en cuanto a percibir y recibir apoyo social. Para lo cual examinó una muestra de 108 mujeres y 342 hombres. Los resultados mostraron que para los gerentes es más efectivo percibir que recibir apoyo social. Así como proporcionar evidencia de diferencias de sexo en la relación entre estrés y apoyo. También los resultados muestran que el apoyo social es beneficioso para los gerentes independientemente de la exposición al estrés. Además de que al recibir apoyo emocional no se correlaciona con el estrés en el caso de las mujeres, para el apoyo informacional y el tangible no correlaciona con el estrés para ambos casos.

Redford y Williams. (1997) estudiaron el estrés del trabajo y algunos factores psicológicos como hostilidad, depresión y el aislamiento social. La muestra fue de 152 mujeres, de las cuales 94 eran del área de servicio al cliente y 58 del área de procesamiento de papel. Se utilizaron encuestas que medían el estrés en el trabajo y los factores psicológicos. El estudio se enfocó en aquellos trabajadores que se les exige demasiado trabajo en períodos de tiempo cortos, los que realizan trabajo repetitivo, aquellos que no se les permite tomar decisiones en cuanto a sus responsabilidades, así como a los que su trabajo no les permite aprender nuevas habilidades o desarrollar habilidades especiales.

Estos investigadores encontraron un perfil en los trabajadores que reportan los niveles más altos de estrés, psicológicamente ellos son más depresivos, ansiosos, hostiles y

neuróticos que aquellos con niveles más bajos de estrés. También se encontró que los trabajadores con altos niveles de estrés, son poco adecuadas sus fuentes de apoyo social para satisfacer sus necesidades emocionales o reforzar su auto-estima. Además de encontrar que la hostilidad, depresión ansiedad y niveles bajos de apoyo social o el aislamiento social pueden aumentar el riesgo de enfermedades del corazón, muerte por ataque cardíaco, y otras consecuencias negativas relacionadas con la salud.

Otro aspecto que ha sido estudiado dentro del estrés laboral es observar si existe variación entre los diferentes tipos de ocupación. Haines y Hurlbert (op.cit.) realizaron un estudio en el que consideraron la hipótesis del "amortiguador" en la relación estrés, apoyo social y salud. Dentro de este planteamiento se considera que el tipo de ocupación, edad y clase social son determinantes para los niveles de estrés profesional y el acceso al apoyo social. La muestra fue de 1515 sujetos de un total de 2850 casos, cuyas edades fueron de 16 años en adelante. Los resultados muestran que para el caso de la edad, los trabajadores más viejos experimentan los niveles más bajos de estrés. En cuanto a la educación, los trabajadores con mayor educación presentan menos niveles de estrés que aquellos con menos educación. Para el análisis por ocupación los resultados no ofrecieron ninguna evidencia de que el modelo varía por categorías. Estos últimos resultados tienen dos posibles explicaciones; 1) las variables examinadas no pueden variar por el tipo de ocupación, y 2) que estos procesos varían de acuerdo al tipo y lugar de trabajo, pero los instrumentos utilizados para la recopilación de los datos, no capturan esta variación.

Además de estos estudios, se ha encontrado en la literatura que al considerar al estrés como una mala adaptación del individuo al medio, es evidente que los trabajadores que tienen un mayor control sobre su trabajo están menos estresados, ya que pueden adaptarlo al máximo a sus necesidades. Los trabajadores que tienen un mayor control sobre su trabajo gozan por lo general de mejor salud y son más productivos. Para dar a los trabajadores un mayor control en su trabajo, es preciso que puedan participar en la adopción de las decisiones, gozar de una mayor autonomía sobre la base de más responsabilidades, (Estrés en el trabajo, op.cit.)

Como hemos podido observar el estrés es un tema que ha sido bastante estudiado dentro del campo de la salud, y así como dentro de la resistencia al estrés están los recursos de redes sociales ó apoyo social. Esto debido a la hipótesis de que el apoyo social funciona

como amortiguador ó reductor de los efectos del estrés. Es de suma importancia tratar este tema dentro del campo laboral ya que las consecuencias del estrés tiene enormes costos tanto para la industria como para los trabajadores, de aquí el interés del presente estudio.

Por lo anterior el objetivo es, examinar si el apoyo social resulta ser un amortiguador de los efectos del estrés que experimentan los trabajadores de la FES Iztacala, así como hacer una comparación por género, nivel escolar y ocupación para ver si existen diferencias entre las variables.

Hipótesis 1 Si el apoyo social es un amortiguador de los niveles del estrés entonces los trabajadores que perciban un mayor apoyo social experimentarían menos estrés.

Hipótesis 2 Si existe una relación entre el género y la percepción del apoyo social, entonces las mujeres percibirán mayor apoyo social que los hombres.

MÉTODO

Universo de trabajo

La presente investigación se realizó en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, ubicada en Av. de los Barrios sin/n Los Reyes Iztacala Tlalnepantla Edo. Mex.

Participantes:

Se realizó un muestreo no probabilístico con sujetos voluntarios. La muestra estuvo compuesta de 114 trabajadores de la FES Iztacala, de los cuales 53 fueron hombres y 61 mujeres. De estos 25 tienen el puesto de auxiliares de intendencia, 24 secretarías, 32 administrativos y 33 académicos de la carrera de Biología. En lo que respecta al estado civil 34 son solteros, 69 casados, 1 viudo, 3 divorciados y 7 otro. En cuanto al nivel escolar 5 estudiaron solo primaria, 23 secundaria, 43 bachillerato o carrera comercial, 24 profesional y 19 posgrado. Lo que se refiere al número de hijos se distribuyen de la siguiente manera; 28 reportaron no tener hijos, 31 sujetos un hijo, 29 dos hijos, 17 tres hijos, 6 cuatro hijos, 1 cinco hijos, 1 seis hijos y 1 siete hijos. En cuanto al ingreso mensual que se reporto mensualmente, 70 tienen un ingreso entre 3,000 - 6,000 pesos, 19 entre 6,000 - 9,000, 11 entre 9,000 - 12,000 y 14 de 12,000 en adelante.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Pertenecer al universo de estudio.

Los datos demográficos, como edad, sexo, escolaridad y estado civil, no fueron controlados para la selección de la muestra. Solo se controló que fueran la misma cantidad para los cuatro grupos.

Criterios de exclusión

En cuanto a los académicos solo se incluyeron a los de la carrera de Biología, por el hecho de ser la más accesible.

Criterios de eliminación

Los trabajadores que no contestaron la mayoría de los ítem fueron eliminados.

Instrumentos

La batería estuvo conformada por los siguientes instrumentos: el cuestionario de datos demográficos que cuenta con 9 preguntas como edad, sexo, estado civil, entre otras (anexo 1).

Escala de control sobre el trabajo (Elaborada especialmente para la realización de este trabajo) el cual consta de 5 preguntas, cuyas instrucciones fueron: estime en que porcentaje las siguientes actividades dependen de usted u otras personas, marque con una X sobre la línea en el porcentaje que usted considere correcto. Cabe aclarar que al realizar el análisis de resultados se eliminó la pregunta 4 por no presentar niveles de confiabilidad altos, los resultados al realizar dicha eliminación fueron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .7482 y alphas particulares para cada ítem superiores a .7626 (anexo 2).

Inventario de estrés cotidiano (de Brantley, Waggoner, Jones y Rappaport 1988: traducción tomada de Barba op.cit.) para este instrumento se realizó un estudio previo de confiabilidad, el cual no se reporta en este trabajo, cuyos resultados mostraron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .9392 y alphas particulares para cada ítem superiores a .9325. Este instrumento consta de 58 ítem, las instrucciones de dicho instrumento, fueron: "enseguida se enlistan una variedad de situaciones que pueden ser consideradas como estresantes o no placenteras. Lea cada una cuidadosamente y decida si le ha ocurrido a usted dentro de las últimas 24 horas. Si no le ha ocurrido marque el 0, si el evento ocurrió indique que tanto le molesto mediante un número del 1 al 7 (vea la clasificación más abajo). Por favor conteste en la forma más sincera posible para poder obtener información precisa. La clasificación para contestar fue 0= No ocurrió en las últimas 24 horas, 1= Si ocurrió, pero no fue molesto, 2= Causó muy poca molestia, 3= Causó poca molestia, 4= Causó cierta molestia, 5= Causó mucha molestia, 6= Causó una gran molestia, 7= Me causó Pánico (anexo 3).

Inventario de estrés laboral (de Brantley, Waggoner, Jones y Rappaport 1987: traducción tomada de Barba op.cit.) Al realizar el análisis para la confiabilidad mostraron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .8585 y alphas particulares para cada ítem superiores de .8602. Este inventario consta de 20 ítem, para este inventario las instrucciones fueron las siguientes: "Este es un cuestionario que pretende investigar la forma en que Usted piensa y siente acerca de varias cosas. Encontrará una serie de afirmaciones con las cuales Usted puede o no estar de acuerdo. A la derecha de cada afirmación encontrará números del cero al cuatro, de los cuales deberá tachar el que mejor describa la reacción ante cada una de las afirmaciones. La escala de respuesta fue 0 = No nunca, 1 = Pocas veces, 2 = Algunas veces, 3 = Frecuentemente, 4 = Siempre (anexo 4).

Cuestionario de Apoyo social (de Sarason y Sarason 1983: traducción de) Al realizar el análisis de confiabilidad se obtuvieron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .9413 y alphas particulares para cada ítem superior a .9427. Este Cuestionario consta de 27 preguntas cerradas, cuyas instrucciones fueron las siguientes: "Las siguientes preguntas son acerca de personas que te brindan ayuda o apoyo, cada pregunta tiene dos partes; en la primera parte, enlista a las personas con las que tu cuentas o confías para ayudarte o apoyarte en la forma que se describe en la pregunta. Escribe el tipo de relación que cada persona tiene contigo (ve el ejemplo). No enlistes más de 9 personas por pregunta ni más de una persona junto a cada número. En la segunda parte pon un círculo o cruz que indique el nivel de satisfacción global que tienes con el apoyo recibido en cada situación. Si no cuentas con apoyo para alguna pregunta marca "nadie", pero aún así evalúa tu nivel de satisfacción. Todas tus respuestas serán confidenciales (anexo 5).

Inventario de afrontamiento (Lazarus y Folkman op.cit.) Al realizar el análisis de confiabilidad se obtuvieron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .9256 y alphas particulares para cada ítem superior a .9236. Este cuestionario consta de 67 ítem, para dicho inventario las instrucciones fueron las siguientes: "Lea por favor cada uno de los ítem que se indican a continuación y rodee con un círculo la categoría que exprese en qué medida actuó como describe cada uno de ellos". La escala fue: En absoluto "0", En alguna medida "1", Bastante "2", En gran medida "3" (anexo 6).

Procedimiento

Como el muestreo fue no probabilístico, se procedió a llevar los instrumentos al lugar de trabajo de los sujetos, como se requerían cuatro grupos diferentes de trabajadores, en primer lugar se les preguntaba su puesto, una vez que se determinaba la pertenencia a alguno de los grupos (auxiliares de intendencia, secretarías, administrativos, o académicos de biología), se les daba una breve explicación acerca de lo que se estaba haciendo "Se esta llevando a cabo un estudio acerca del estrés que presentan los trabajadores de la FES", y si estos accedían a participar se les dejaba un cuestionario diciéndoles que después pasaríamos a recogerlo, esto se hizo con 170 trabajadores, una vez que se repartieron todos los cuestionarios se procedió a recogerlos uno por uno en el lugar de trabajo de cada persona. De los 170 cuestionarios que se repartieron solo se recuperaron 114 ya que la gente menciono haberlos perdido o no haberlos contestado en su totalidad.

Análisis estadístico de los resultados

Para llevar a cabo el análisis estadístico de los resultados estos fueron procesados en una computadora personal, en el programa SPSS para Windows. El primer paso fue realizar la base de datos con todos los instrumentos. El siguiente paso fue obtener los datos descriptivos del total de la muestra, después se aplicó la rho de Spearman para obtener las correlaciones de todas las variables dividiendo la muestra en género, nivel escolar y ocupación. Finalmente se aplicó una prueba "t" para las identificar si existían diferencias entre las variables.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo del presente trabajo fue examinar si el apoyo social funge como amortiguador de los efectos del estrés en trabajadores, de cuatro diferentes áreas de trabajo de la FES Iztacala, así como hacer una comparación para ver si existe diferencia entre hombres y mujeres. Por lo que nuestras hipótesis son las siguientes; Hipótesis 1 si el apoyo social es un amortiguador de los efectos del estrés entonces los trabajadores que perciban un mayor apoyo social experimentarían menos estrés. Hipótesis 2 Si existe una relación entre el género y la percepción del apoyo social, entonces las mujeres percibirán mayor apoyo social que los hombres.

Como paso inicial se realizaron las correlaciones entre los totales de las escalas. Solo se presentan las correlaciones que fueron significativas.

Tabla 1. Correlaciones totales para toda la muestra de todas las variables.

Variables	Rho Spearman
Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.253**
Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.440**
Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.361**
Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.206*
Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.326**
Estrés Laboral vs. Afrontamiento	.238*

** Correlación significativa a nivel de 0.01

* Correlación significativa a nivel de 0.05

En la tabla uno se observan las correlaciones para todas las variables estas correlaciones son moderadas, tres de las correlaciones son positivas y tres negativas, el estrés cotidiano se correlaciona positivamente con el estrés laboral además de ser la más alta de las puntuaciones, otro punto es que los dos tipos de estrés se correlacionan con el afrontamiento de una manera positiva y los dos tipos de estrés correlacionan con el apoyo social de una manera negativa.

Tabla 2. Correlaciones por actividad laboral para todas las variables.

Ocupación	Variables	rho Spearman
Auxiliares de Intendencia	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.474*
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.460*
Administrativos	Control Sobre el Trabajo vs. Apoyo social	-.355*
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.521**
	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.431*
	Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.455*
Académicos	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.412*
	Control Sobre el Trabajo vs. Apoyo social	.375*
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.502**
	Estrés Laboral vs. Afrontamiento	.384*

** Correlación significativa a nivel de 0,01

- Correlación significativa a nivel de 0,05

En la tabla dos se observan las correlaciones por el tipo de ocupación, se puede ver que no existieron correlaciones significativas para el grupo de secretarías. Las correlaciones en todos los casos son moderadas, las variables de estrés cotidiano correlacionan positivamente con el laboral, para las tres ocupaciones, además de que para los grupos de auxiliares de intendencia y los académicos correlacionan control sobre el trabajo y el estrés cotidiano, siendo ambas correlaciones negativas.

Tabla 3. Correlaciones por el nivel escolar para todas las variables.

Nivel escolar	Variables	rho Spearman
Secundaria	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.558**
	Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.550**
Bachillerato	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.408**
	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.460**
	Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.368*
Profesional	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.421*

	Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.478*
Posgrado	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.532*
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.461*
	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.472*

** Correlación significativa a nivel de 0.01

* Correlación significativa a nivel de 0.05

En la tabla tres se pueden observar las correlaciones por nivel escolar, para el caso del nivel primario, se eliminó la muestra debido a que solo eran cinco sujetos por lo que no resulta ser importante. Para los grupos de secundaria, bachillerato y Posgrado se encontró que correlacionan el estrés laboral y el estrés cotidiano de manera positiva, además para el caso de bachillerato, profesional y posgrado correlacionan el estrés cotidiano con el apoyo social de manera negativa.

Tabla 4. Correlaciones totales por género para todas las variables.

Género	Variables	rho Spearman
Masculino	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.346*
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.549**
	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.361**
	Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.412**
	Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.289*
Femenino	Estrés Laboral vs. Afrontamiento	.455**
	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.298*
	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.334**

** Correlación significativa a nivel de 0.01

* Correlación significativa a nivel de 0.05

En la tabla cuatro se observan las correlaciones totales por género para todas las variables, para el caso de los hombres se presentaron más correlaciones que para las mujeres. Para ambos grupos el estrés cotidiano y el estrés laboral se correlacionan de manera positiva, el estrés cotidiano y el apoyo social se encuentran correlacionados para

ambos casos negativamente. Para el caso de los hombres los dos tipos de estrés se correlacionan con el afrontamiento de manera positiva.

Tabla 5. Correlaciones por género y ocupación para todas las variables.

Género	Ocupación	Variables	rho Spearman
Masculino	Auxiliar de Intendencia	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.703**
	Administrativos	Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.515*
	Académicos	Control Sobre el Trabajo vs. Apoyo social	-.542**
		Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.573**
		Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.431*
		Control Sobre el Trabajo vs. Apoyo social	.565*
		Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.673**
		Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.551*

** Correlación significativa a nivel de 0.01

* Correlación significativa a nivel de 0.05

En la tabla cinco se pueden observar las correlaciones por género y ocupación para todas las variables. En el caso de los hombres para los tres grupos el estrés cotidiano se correlaciona con el afrontamiento de manera positiva, para los administrativos y los académicos correlacionan el control sobre el trabajo y el apoyo social con la diferencia de que en los administrativos es negativa y en los académicos es positiva, también para estos mismos grupos el estrés cotidiano y el estrés laboral se correlacionan de manera positiva, en el único grupo en el que se correlacionan el control sobre el trabajo y el estrés cotidiano es para los auxiliares de intendencia, siendo esta negativa y la más alta. Es importante mencionar que en el caso de las mujeres no se presentó correlación alguna.

Tabla 6. Correlaciones por género y nivel escolar para todas las variables.

Género	Nivel escolar	Variables	rho Spearman
Masculino	Secundaria	Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.595*
	Bachillerato	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Cotidiano	-.562*

		Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.580*
	Profesional	Estrés Cotidiano vs. Afrontamiento	.735**
		Estrés Laboral vs. Afrontamiento	.526*
	Posgrado	Estrés Cotidiano vs. Estrés Laboral	.747*
Femenino	Secundaria	Control Sobre el Trabajo vs. Estrés Laboral	-.648*
		Control Sobre el Trabajo vs. Apoyo Social	.639*
	Bachillerato	Estrés Cotidiano vs. Apoyo Social	-.425*
		Estrés Laboral vs. Apoyo Social	-.382*

** Correlación significativa a nivel de 0.01

* Correlación significativa a nivel de 0.05

En la tabla seis se muestran las correlaciones por género y nivel escolar entre todas las variables. En el caso de los hombres en bachillerato los dos tipos de estrés correlaciona de manera positiva con el afrontamiento, para bachillerato y posgrado el estrés cotidiano y el estrés laboral correlacionan de manera positiva. Para el grupo de las mujeres en secundaria el control sobre el trabajo correlaciona con el estrés laboral de manera negativa, y en el bachillerato los dos tipos de estrés correlacionan con el apoyo social de manera negativa. Para el nivel primario se eliminaron las correlaciones porque solo eran cinco sujetos.

Con el propósito de conocer se existían diferencias entre las variables medidas con respecto al sexo se realizaron pruebas "t" de Student.

En la tabla siete muestran solo aquellas escalas que resultaron ser significativas. Como se puede observar únicamente se encontraron diferencias importantes en las variables de apoyo social y estrés laboral.

Tabla 7. Diferencias de género para toda la muestra.

Variables	T₍₁₁₎	Significación
Apoyo social	2.914	.004
Estrés laboral	-2.112	.037

Lo mismo se realizó por ocupación y sexo, la tabla ocho muestra que solo las variables de control sobre el trabajo estrés cotidiano y laboral fueron significativas.

Tabla 8. Diferencias de género por ocupación.

Ocupación	Variables	T₍₃₁₎	Significación
Académicos	Control sobre el trabajo	2.450	.020
	Estrés Cotidiano	-2.976	.006
	Estrés Laboral	-2.208	.035

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estrés afecta la salud integral de los trabajadores, a nivel físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral. Storia (1991) menciona que la personalidad del individuo no puede separarse de su medio cotidiano, familiar ni de sus preocupaciones extra laborales. Así mismo, Lazarus (2000) afirma que las personas luchan con múltiples demandas que exigen o exceden a los recursos individuales, dichas demandas cambian con los diversos aspectos del trabajo. Por esto podemos suponer una estrecha relación del estrés cotidiano con el laboral.

Los resultados obtenidos confirman dicha relación ya que al realizar el análisis de resultados estas variables presentan una correlación positiva, lo cual indica que al aumentar el estrés laboral también lo hace el estrés cotidiano. Así mismo cuando se realizó el análisis por nivel escolar se encontró que para los niveles de secundaria, bachillerato y posgrado correlaciona de la misma manera.

El análisis por ocupación muestra el mismo tipo de correlación para el caso de los auxiliares de intendencia, administrativos y académicos. A pesar de que para algunos casos, como en nivel escolar para los profesionistas y en las secretarías por ocupación, no presentaron correlación entre estas variables, podemos confirmar lo dicho por la literatura referente a que no podemos aislar a las personas en un ambiente puramente laboral sino que debemos tomar en cuenta las diferentes demandas a las que se enfrenta en todos campos en los que se relaciona, ya que en todos ellos se enfrenta diariamente a situaciones que le pueden representar estrés.

Se ha encontrado en la literatura que al considerar al estrés como una mala adaptación del individuo al medio, es evidente que los trabajadores que tienen un mayor control sobre su trabajo están menos estresados, ya que pueden adaptarlo al máximo a sus necesidades.

Para este caso, el del control sobre el trabajo, se aplicó un instrumento piloto, los resultados indican que para la muestra en general se correlaciona el control sobre el trabajo y el estrés cotidiano de manera negativa, en el caso de la ocupación también se correlaciona el control sobre el trabajo y el estrés cotidiano de manera negativa para los auxiliares de

intendencia, administrativos y académicos. En el análisis por nivel escolar correlacionan solo el estrés cotidiano y el control sobre el trabajo, solo en el caso de posgrado.

Para el análisis por género en el caso de los hombres se correlaciona el estrés cotidiano y el control sobre el trabajo de manera negativa, para género y ocupación en los auxiliares de intendencia se correlacionan el estrés cotidiano y el control sobre el trabajo de manera negativa, para los administrativos el apoyo social y el control sobre el trabajo negativamente, para los académicos el apoyo social y el control sobre el trabajo de manera positiva. En el caso de género y nivel escolar, para los hombres en bachillerato correlacionan el estrés cotidiano y el control sobre el trabajo de manera negativa, para las mujeres en secundaria correlacionan el estrés laboral y el control sobre el trabajo negativamente, y el apoyo social con control sobre el trabajo de manera positiva.

Como se puede observar estos resultados indican que tal como lo menciona la literatura el hecho de que las personas tengan un mayor control sobre su trabajo reduce los niveles de estrés, en este caso aun cuando el mayor número de correlaciones se presentó con el estrés cotidiano, podemos decir que esta variables puede ser importante en el estudio del estrés laboral. Es importante mencionar que se utilizó un instrumento que se elaboró especialmente para este trabajo, el cual requiere de modificaciones así como un mayor cuidado en su aplicación.

Otro de los objetivos tiene que ver con el apoyo social dicho apoyo juega un papel importante en situaciones de estrés aliviando la ansiedad, el enojo, la auto-confusión y otros estados negativos, reduciendo así la probabilidad de desórdenes emocionales que se pueden desarrollar (Thoits, 1984; cit en Coffin, op.cit). Según Lazarus y Folkman (op.cit.) "el hecho de tener alguien de quien recibir apoyo emocional, informativo y/o tangible ha recabado mucha atención como recursos de afrontamiento en las experimentaciones realizadas sobre estrés, tanto en la medicina conductual como en la epidemiología social" p. 187. Es por esto que podemos suponer el hecho de que el apoyo social resulta ser un amortiguador de los niveles del estrés.

Los resultados obtenidos indican que las correlaciones que se presentan entre el apoyo social y estrés es negativa, para todos los casos, esto indica que al aumentar el apoyo social disminuyen los dos tipos de estrés.

El análisis por nivel escolar indica que: para el nivel secundaria se correlaciona el estrés laboral y el apoyo social, para el caso de bachillerato los dos tipos de estrés y el apoyo social también se correlacionan, mientras que para el nivel profesional y posgrado el apoyo social solo se correlaciona con un tipo de estrés, el cotidiano.

Mientras que el análisis por el tipo de ocupación muestra solo correlación entre estrés cotidiano y apoyo social solo para el caso de los administrativos. A pesar de que en el análisis por ocupación solo muestran correlación los administrativos podemos decir que los resultados apoyan la literatura en cuanto a que la percepción de apoyo social amortigua los efectos del estrés por lo que puede ser una importante estrategia de afrontamiento.

Una posible explicación de que en el análisis por ocupación solo exista correlación para los administrativos es el hecho de que las condiciones de trabajo para las diferentes ocupaciones no son las mismas.

Con respecto al proceso de afrontamiento Lazarus y Folkman (op. cit) mencionan que este proceso es de suma importancia ya que afecta directamente, el funcionamiento social, el estado moral y la salud del organismo. El funcionamiento social del individuo se encuentra determinado por la efectividad de afrontamiento de los acontecimientos de su existencia diaria. Así mismo Buendía (op. cit.) menciona que cuando el afrontamiento no cumple su objetivo permanecen las circunstancias generadoras de estrés y si esto persiste por mucho tiempo puede llevar a un deterioro del funcionamiento biológico, personal y social. Por lo que se establece una relación directa entre los niveles de estrés y el afrontamiento, esto nos hace suponer que a mayor afrontamiento menores niveles de estrés.

Los resultados para estas variables indican que para el análisis total de la muestra se correlacionan los dos tipos de estrés con el afrontamiento de manera positiva, lo cual indica que al aumentar el afrontamiento el estrés aumenta de la misma manera, esto contradice la literatura ya que esta supone una correlación negativa.

En cuanto al análisis por nivel escolar solo en el caso de los profesionistas se correlaciono el estrés cotidiano con el afrontamiento, al igual que para el total de la muestra, de manera positiva. En el análisis por ocupación en los administrativos el estrés cotidiano y el afrontamiento correlacionaron, para los académicos correlacionó el estrés laboral el afrontamiento, en los dos casos la correlación fue positiva.

Estos resultados no apoyan la literatura ya que están mostrando que a mayor afrontamiento mayores niveles de estrés, esto parece indicar que los trabajadores no están afrontando de una manera que les resulte eficaz, para reducir los niveles de estrés. Pareciera que la manera en que se afronta tiene implicaciones importantes, no basta con enfrentar sino la manera en que se realiza el mismo, lo que concuerda un tanto con Buendía (op. cit.).

Otro de los objetivos planteados en el presente trabajo fue determinar si el género era una variable importante para las correlaciones que se presentan entre las distintas variables medidas. Algunas investigaciones que se han realizado con respecto al apoyo social percibido y los niveles de estrés señalan una diferencia de género. Schwarzer y Leppin, (1989) mencionan que una investigación realizada por ellos mostró que la relación entre el apoyo social percibido y la reducción del estrés, en promedio, fue más fuerte para las mujeres que para los hombres. Resultados similares reporta Lindorff (op. cit.) quien encontró, en un estudio entre gerentes de 108 mujeres y 342 hombres, que para las mujeres la percepción del apoyo social esta relacionada con menores niveles de estrés que para los hombres.

Al respecto nuestros resultados mostraron que para los hombres, en general, el estrés cotidiano correlaciona de manera positiva con el estrés laboral, los dos tipos de estrés correlacionan de manera negativa con el apoyo social, en el caso de las mujeres correlacionan el estrés laboral y el estrés cotidiano de manera positiva, así como el estrés cotidiano y el apoyo social estos de manera negativa, cabe mencionar que la correlación del estrés laboral con el estrés cotidiano fue más alta para el caso de los hombres.

Mientras que para el género y el nivel escolar en el caso de los hombres correlacionaron el estrés cotidiano y el laboral en bachillerato y en posgrado ambos casos de manera positiva, para estrés y apoyo los de secundaria presentaron correlación entre el estrés laboral y el apoyo social de manera negativa, en el caso de las mujeres en el nivel bachillerato correlacionan los dos tipos de estrés con el apoyo social ambos de manera negativa, el estrés cotidiano y el estrés laboral en el caso de las mujeres no presentaron correlación.

En el análisis por género y ocupación se encontró en el caso de los hombres que los académicos y los administrativos correlacionan el estrés cotidiano y el estrés laboral al igual que para los casos anteriores de manera positiva, para el caso de las mujeres no se

presentó correlación para estas variables, para las variables de estrés y apoyo social no presentaron correlación tanto para hombres como para mujeres.

De acuerdo con los resultados podemos decir que tal como lo dice la literatura las mujeres presentan menos niveles de estrés que los hombres, sin embargo esto podría ser resultado de alguno de los siguientes puntos: primero que la muestra para el caso de las mujeres fuera más pequeña que para los hombres, en este caso fueron 53 hombres y 61 mujeres con esto podemos descartar dicha posibilidad, ya que incluso son más mujeres que hombres, segundo que el puesto que ocupan las mujeres no genera el mismo tipo de estrés que los puestos que ocupan los hombres, por lo que no presentan las mismas condiciones de trabajo y esto lleva a menores niveles de estrés, confirmando lo que encontró Lindorff quien encontró que para las mujeres que perciben mayor apoyo social presentan menores niveles de estrés que los hombres.

Lazarus y Folkman (op.cit.) como ya hemos visto definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". De acuerdo con los resultados acerca del proceso de afrontamiento, se expondrán tres puntos que de cierta forma, pudieran ser una explicación de los mismos.

El primer punto tiene que ver con la teoría cuando dice que entre más efectivo sea el afrontamiento de la gente en situaciones estresantes menos niveles de estrés presentara, lo cual nos indica que existe relación entre estos dos procesos, según nuestros resultados podemos suponer que no existe dicha relación, lo cual indicaría que los niveles de estrés no tendrían que reducir aún cuando la gente afronte.

El segundo punto tiene que ver con el instrumento utilizado, esto nos indicaría que realmente no está evaluando las estrategias de afrontamiento de manera adecuada, cabe señalar que de acuerdo a los autores de dicho instrumento su objetivo es hacer que los sujetos reconstruyan situaciones estresantes recientes y describan lo que pensaron, sintieron e hicieron, para lo cual el instrumento incluye funciones de afrontamiento dirigidas a la emoción y a la solución del problema, así como cuatro formas básicas de afrontamiento (acción directa, inhibición de la acción, búsqueda de información y afrontamiento cognitivo), para estar seguros de esto se requiere de un análisis más profundo lo cual no es

parte de este trabajo, por lo tanto no podemos afirmar que el instrumento no sea bueno, además de que al realizar el análisis de confiabilidad se obtuvieron niveles de alpha de Cronbach estandarizados de .9256 y alphas particulares para cada ítem superior a .9236.

El tercer punto se relaciona con el hecho de que no resulta ser suficiente que las personas afronten las situaciones que les generan estrés, si no que además la manera en que lo hagan tiene que ser eficaz al respecto Lazarus y Folkman (op. cit.) mencionan "Para que el afrontamiento sea efectivo debe existir un correcto ajuste o adaptación entre los esfuerzos de afrontamiento y los demás aspectos, que se refieren a los valores, objetivos, compromisos, creencias y estilos de afrontamiento que ocasionan conflicto si se ejecutan las estrategias necesarias en una situación dada", por esto se podría pensar que la gente no cuenta con estrategias de afrontamiento o si cuenta con ellas no las utiliza de manera apropiada, ya que no es suficiente contar con dichas estrategias sino utilizarlas correctamente. Al respecto Lazarus y Folkman dicen que cuando una situación contiene altos grados de amenaza puede evitar que un individuo utilice sus recursos de afrontamiento de forma efectiva.

Por todo lo anterior podemos concluir de manera general que no es posible aislar al individuo en un contexto puramente laboral sin tomar en cuenta los demás aspectos de su vida, además de reconocer la importancia de la percepción de apoyo social como una estrategia trascendente que funge como "amortiguador" o "mitigador" los efectos del estrés, siendo de suma importancia el género de los sujetos para la percepción de dicho apoyo, así como no se obtuvieron resultados concluyentes respecto al afrontamiento.

Por último podemos recomendar para posteriores trabajos al respecto los siguientes puntos: respecto al estrés y el apoyo social se sugiere un análisis más profundo ya que algunos autores mencionan que el apoyo social resulta ser beneficioso sin tener en cuenta los niveles de estrés, por lo que se tendrían que realizar estudios por separado teniendo en cuenta esta hipótesis (Cummins, 1990). Otro punto a tomar en cuenta es el tipo de ocupación de los trabajadores, para lo cual se sugiere que se realice un estudio tomando en cuenta el género y que los cargos de los trabajadores sean similares para ambos casos.

Con respecto al afrontamiento se sugiere que se realice un análisis factorial de los datos para poder tener un mejor desglose de los datos respecto al instrumento, ya que este está construido con base en dos funciones de afrontamiento que son dirigido a la emoción y

la dirigida a la resolución del problema, así como en cuatro formas básicas de afrontamiento.

Además se recomienda que se traten este tipo de temas con los trabajadores en algunos talleres y pláticas, ya que estos al realizar la encuesta externaron diversas dudas acerca del estrés y lo que ellos pueden hacer al respecto, esto principalmente aquellos trabajadores que tiene nivel escolar bajo, siendo los que presentan menor nivel económico lo cual implica tener mayor presión en cuanto a llevar el sustento económico a su hogar, también es importante tener en cuenta que debido a su situación económica es menos probable que puedan tener acceso al servicio psicológico lo que implica tener menos posibilidades de afrontar el estrés y por lo tanto un mayor deterioro en la salud.

REFERENCIAS

Aszalur, R. (1996). Stress, "Strain and Their Moderators: an Empirical Comparison of Entrepreneurs and Managers". Journal of Small Business Management, 34 (1), 13-46.

Barba, S. (1998). "Estrés Laboral". Tesis de Psicología UNAM/ ENEP- Iztacala.

Bernard, T. M.; Bouck, L. H.; Young, W. S. (2000). " Stress Factors Experienced by Female Commercialdrivers in the Transportation Industry". Profesional Safety, 45(9), 7-20.

Brantley, P. J.; Waggoner, C.D.; Jones, G.N. y Rappaport, N.B. (1987). "A Daily Stress Inventory: Validity and Effect of Repeated Administration". Journal of Behavioral Medicine, 10, 61-76.

Buendía, V. J. (1993). Estrés y Psicopatología. Madrid: Pirámide S.A.

Caballo, V. E. (1991). Manual de Técnicas de Terapia y Modificación de Conducta. España: Siglo XXI.

Castro, A. O. y Najera, O.C.V. (1995). "Manejo del estrés en Pacientes HIV positivos, a través de las Técnicas de la Medicina Conductual". Tesis de Psicología. UNAM/ ENEP- Iztacala.

Coffin, C. N. (1999). "Relación entre apoyo social, fármaco dependencia y rendimiento académico en estudiantes universitarios". Tesis de Maestría. UNAM: Facultad de Psicología.

Cohen, S.; Underwood, L.; Goltlieb, B. (2000). Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists. Oxford University Press.

- Cruz, Martín, C. y Vargas, Fernández, L. (1998). Estrés: Entenderlo es Manejarlo: Chile: Universidad Católica de Chile.
- Cummins, R. C. (1990). "Job Stress and the Buffering effect of Supervisory Support". Group & Organization Management, 15 (1),92.
- Chay, Y. W. (1993). "Social Support, Individual Differences and Well- Being: A Study of Small Business Entrepreneurs and Employees". Journal of Occupational & Organizational Psychology, 66 (4), 285.
- Estrés en el Trabajo. (1993). Revista Mexicana del Trabajo, Cáp. 5 Ginebra: Nueva época.
- Fontana D. (1989). Control de estrés. México: Manual moderno.
- García, G. J.M. (1998). La promoción del eustrés. Psicología, Com., 2 (1), Disponible en http://www.psiquiatria.com/psicologia/vol2num1/art_3.htm.
- Haines, V. A.; Hurlbert, J. S. (1991). " Occupational stress, social support, and the buffer..." Work & Occupations. May 91, Vol. 18 Issue 2, p212, 24p, 4 charts, 1 diagram.
- Lara, M. O. (1992). "Factores que influyen en la satisfacción del trabajador y la repercusión de esta en el individuo y en la organización". Tesina de Psicología. UNAM/ ENEP-Iztacala.
- Lazarus, R. S, y Folkman, S. (1991). Estrés y Procesos Cognitivos. México: Martínez Roca S.A.
- Lazarus, R. S. (2000). Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Desclée de Brouwer, S.A.
- Lindorff, M. (2000). "Is it Better to Perceive Than Receive? Social Support, Stress and Strain for Managers". Psychology, Health & Medicine, 5 (3), 271.

López, O. (1997). "Estrés y doble jornada laboral en enfermeras trabajadoras de un hospital privado". Tesis de Psicología. UNAM/ ENEP- Iztacala.

Omar, A. G. (1995). *Stress y Coping: Las estrategias de Coping y sus Interrelaciones con los Niveles Biológico y Psicológico*. Argentina: Lumen.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1986) *Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.

Payne, R. and Graham J. (1995), chapter 7. Measurement and methodological issues in social support, p. 167-205, Willey John and Sons, (1995). "Research Methods in stress and heal psychology". Ed. Rasl and Cooper. Toronto Canadá.

Redford, B.; Williams, M.D. (1997). "The Stress of the Work be Joined to Anged and Depression". Women's Health Weekly, Academic Search Elite. Section New Reports. 10.

Rivera, M. M. (1998). "Estrés en Profesores de primaria y secundaria en dos escuelas del Estado de México". Tesis de Maestría. UNAM/ ENEP-Iztacala.

Storia, B. J. (1991). *¿Qué sé? El estrés*. México: Cruz O., S.A.

Valdés, M. y Flores, T. (1990). *Psicobiología del estrés: Conceptos y estrategias de intervención*. Barcelona: Martínez Roca. S.A.

Anexo I

DATOS DEMOGRÁFICOS

Los datos que a continuación se requieren son estrictamente confidenciales y serán usados con fines estadísticos, por lo que se le pide que sea lo más honesto posible al contestar.

Edad: _____

Género: _____

Estado civil: _____

Nivel escolar: _____

Número de hijos: _____

Trabaja: _____

Ocupación: _____

Ingreso mensual: _____

Vivienda: _____

Anexo 2

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

INSTRUCCIONES: Estime en que porcentaje las siguientes actividades dependen de usted u otras personas, marque con una X sobre la línea el porcentaje que usted considere correcto.

1. En que medida tiene Usted control sobre su trabajo.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. En que medida decide Usted cuando realiza el trabajo pendiente.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. En que medida depende de Usted realizar sus tareas de trabaj

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. Qué tanto depende de otras personas realizar su trabajo.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. En que medida depende de usted terminar su trabajo.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Anexo 3

INVENTARIO DE ESTRÉS COTIDIANO

INSTRUCCIONES: Enseguida se enlistan una variedad de situaciones que pueden ser consideradas como estresantes o no placenteras. Lea cada una cuidadosamente y decida si le ha ocurrido a usted dentro de las últimas 24 horas. Si no le ha ocurrido, marque el 0 si el evento ocurrió, indique que tanto le molesto mediante un número del 1 al 7 (vea la clasificación más abajo). Por favor, conteste en la forma más sincera que le sea posible para poder obtener información precisa.

Escala:

0= No ocurrió en las últimas 24 horas, 1= Si ocurrió, pero no fue molesto, 2= Causó muy poca molestia, 3= Causó poca molestia, 4= Causó cierta molestia, 5= Causó mucha molestia, 6= Causó una gran molestia, 7= Me causó pánico.

1. Desempeñé pobremente una tarea	0	1	2	3	4	5	6	7
2. Me desempeñé pobremente	0	1	2	3	4	5	6	7
3. He pensado en un trabajo que no he terminado	0	1	2	3	4	5	6	7
4. Me he apurado para cumplir con un cierto criterio de tiempo	0	1	2	3	4	5	6	7
5. Se me ha interrumpido durante una tarea o actividad	0	1	2	3	4	5	6	7
6. Alguien hecho a perder mi trabajo ya completado	0	1	2	3	4	5	6	7
7. Hice algo en lo cual no soy muy hábil	0	1	2	3	4	5	6	7
8. No fui capaz de terminar una tarea	0	1	2	3	4	5	6	7
9. He sido desorganizado	0	1	2	3	4	5	6	7
10. Se me ha atacado o criticado verbalmente	0	1	2	3	4	5	6	7
11. He sido ignorado por otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7
12. He hablado o actuado en público	0	1	2	3	4	5	6	7

13. He tratado con un (mesero/dependiente/vendedor) rudo	0	1	2	3	4	5	6	7
14. Se me ha interrumpido mientras hablaba	0	1	2	3	4	5	6	7
15. Se me forzó a socializar	0	1	2	3	4	5	6	7
16. Alguien rompió una promesa o una cita	0	1	2	3	4	5	6	7
17. Competí con alguien	0	1	2	3	4	5	6	7
18. Me han clavado la vista	0	1	2	3	4	5	6	7
19. No he oído nada de alguien de quien esperaba oír algo	0	1	2	3	4	5	6	7
20. He experimentado contacto físico no deseado (tumultos, empujado)	0	1	2	3	4	5	6	7
21. He sido mal entendido	0	1	2	3	4	5	6	7
22. He estado en una situación embarazosa	0	1	2	3	4	5	6	7
23. Me despertaron mientras dormía	0	1	2	3	4	5	6	7
24. He olvidado algo	0	1	2	3	4	5	6	7
25. He temido estar enfermo (embarazada)	0	1	2	3	4	5	6	7
26. Me he sentido enfermo (con malestar físico)	0	1	2	3	4	5	6	7
27. Alguien prestó algo mío sin mi permiso	0	1	2	3	4	5	6	7
28. Algo de mi propiedad ha sido dañado	0	1	2	3	4	5	6	7
29. He tenido un accidente menor (he roto algo, rasgado la ropa)	0	1	2	3	4	5	6	7
30. He pensado en el futuro	0	1	2	3	4	5	6	7
31. Se me acabó la comida (artículos personales)	0	1	2	3	4	5	6	7
32. He discutido con mi esposo (a) novio (a)	0	1	2	3	4	5	6	7
33. He discutido con otra persona	0	1	2	3	4	5	6	7
34. He esperado más de lo deseado	0	1	2	3	4	5	6	7
35. Me han interrumpido mientras pensaba (descansaba)	0	1	2	3	4	5	6	7
36. Alguien se metió en la cola de espera delante de mí	0	1	2	3	4	5	6	7
37. Me desempeñé mal en el deporte (juego)	0	1	2	3	4	5	6	7
38. Hice algo que no quería hacer	0	1	2	3	4	5	6	7
39. He sido incapaz de completar todos los planes del día	0	1	2	3	4	5	6	7
40. Tuve problemas con el auto	0	1	2	3	4	5	6	7

41. Tuve problemas con el tránsito	0	1	2	3	4	5	6	7
42. He tenido problemas de dinero	0	1	2	3	4	5	6	7
43. En la tienda no encontré algo que quería	0	1	2	3	4	5	6	7
44. Extravié algo	0	1	2	3	4	5	6	7
45. Ha habido mal tiempo	0	1	2	3	4	5	6	7
46. He realizado gastos inesperados (multas, infracciones, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7
47. Me confronté con una autoridad	0	1	2	3	4	5	6	7
48. Recibí malas noticias	0	1	2	3	4	5	6	7
49. Me ha preocupado mi apariencia personal	0	1	2	3	4	5	6	7
50. He estado expuesto a una situación u objeto de miedo	0	1	2	3	4	5	6	7
51. Vi un programa de TV (espectáculo, libro, película) perturbador	0	1	2	3	4	5	6	7
52. Alguien violó mi privacidad (no tocó la puerta, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7
53. No he podido entender algo	0	1	2	3	4	5	6	7
54. Me he preocupado por los problemas de otros	0	1	2	3	4	5	6	7
55. He sentido pocas posibilidades de escapar de algún daño (peligro)	0	1	2	3	4	5	6	7
56. Contra mi voluntad he roto un hábito personal (comer mucho, fumar, comerme las uñas, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7
57. He tenido problemas con mi (s) hijo (s)	0	1	2	3	4	5	6	7
58. Se me hizo tarde para llegar al trabajo (un compromiso)	0	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 4

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES: Este es un cuestionario que pretende investigar la forma en que Usted piensa y siente acerca de varias cosas. Encontrará una serie de afirmaciones con las cuales Usted puede o no estar de acuerdo. A la derecha de cada afirmación encontrará números del 0 al 4, de los cuales deberá tachar el que mejor describa la relación ante cada una de las afirmaciones.

Escala:

0 = No nunca, 1 = Pocas veces, 2 = Algunas veces, 3 = Frecuentemente, 4 = Siempre.

1. No tengo claro cuales son mis prioridades en el trabajo	0	1	2	3	4
2. Las exigencias que otros manifiestan sobre mi tiempo	0	1	2	3	4
3. Problemas de salud	0	1	2	3	4
4. Se me exige demasiado	0	1	2	3	4
5. Temo que no estoy bien calificado para el puesto que ocupo en la actualidad	0	1	2	3	4
6. Me preocupa la eficacia de algunas de las personas de quien debo depender	0	1	2	3	4
7. Hay posibilidades de que la empresa llegue a ser lo que yo quiero que sea	0	1	2	3	4
8. Nunca parezco tener tiempo para terminar lo que comienzo	0	1	2	3	4
9. Debo trabajar en condiciones en la que no puedo rendir al máximo	0	1	2	3	4
10. Tengo demasiado que hacer y muy poco tiempo para hacerlo	0	1	2	3	4
11. Carezco del apoyo que necesito en casa	0	1	2	3	4
12. A menudo no puedo confiar en la lealtad de los empleados clave	0	1	2	3	4
13. El temor al fracaso esta constantemente en mis pensamientos	0	1	2	3	4
14. Mantengo una relación inadecuada con algunas de las personas	0	1	2	3	4

con quienes debo trabajar					
15. Me interrumpen demasiado	0	1	2	3	4
16. Siento presión en casa con respecto de mis horas de trabajo	0	1	2	3	4
17. Me paso el tiempo resolviendo problemas en vez de llevar mi plan acabo	0	1	2	3	4
18. Mi empresa esta continuamente amenazada por problemas económicos	0	1	2	3	4
19. No tengo oportunidad de usar mi conocimiento y destrezas especiales en mi trabajo	0	1	2	3	4
20. Parece que siempre me estoy pasando de una fecha prevista a otra	0	1	2	3	4

Anexo 5

CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL

INSTRUCCIONES: Las siguientes preguntas son acerca de personas que te brindan ayuda o apoyo cada pregunta tiene dos partes: En la primera parte, enlista a las personas con las que tu cuentas o confías para ayudarte o apoyarte en la forma que se describe en la pregunta. Escribe el tipo de relación que cada persona tiene contigo (ve el ejemplo). No enlistes más de 9 personas por pregunta ni más de una persona junto a cada número. En la segunda parte pon un círculo o cruz que indique el nivel de satisfacción global que tienes con el apoyo recibido en cada situación. Si no cuentas con apoyo para alguna pregunta marca "nadie", pero aún así evalúa tu nivel de satisfacción.

Todas tus respuestas serán confidenciales.

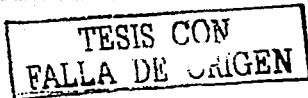
Ejemplo:

¿ En quién confías para contarle información que pudiera meterte a ti en problemas?

- | | | | |
|-------|------------|-------------|----|
| Nadie | 1) hermano | 4) papá | 7) |
| | 2) amigo | 5) empleado | 8) |
| | 3) amigo | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |



1. ¿ En quién puedes realmente confiar cuando necesita alguien que lo escuche

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

2. ¿ Con quién podrías contar para ayudarte si te pelearas con un muy buen amigo y él / ella te dijera que no te quería volver a ver?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

3. ¿ En la vida de quienes crees tu que eres una parte importante o integral?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

4. ¿ Quién crees que te ayudaría si te acabaras de separar de tu esposo (a) o novio(a)?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------|------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
|-------------------|------------------------|-----------------------|

3) un poco insatisfecho 2) bastante insatisfecho 1) muy insatisfecho

5. ¿Quién crees que te ayudaría en una situación de crisis, aún cuando implicara un esfuerzo para ellos?

Nadie 1) 4) 7)

2) 5) 8)

3) 6) 9)

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

6) muy satisfecho 5) bastante satisfecho 4) un poco satisfecho

3) un poco insatisfecho 2) bastante insatisfecho 1) muy insatisfecho

6. ¿Con quién puede hablar francamente, sin necesidad de cuidarte de lo que dices?

Nadie 1) 4) 7)

2) 5) 8)

3) 6) 9)

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

6) muy satisfecho 5) bastante satisfecho 4) un poco satisfecho

3) un poco insatisfecho 2) bastante insatisfecho 1) muy insatisfecho

7. ¿Quién te ayuda a sentir que tú tienes algo positivo que aportar a los demás?

Nadie 1) 4) 7)

2) 5) 8)

3) 6) 9)

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

6) muy satisfecho 5) bastante satisfecho 4) un poco satisfecho

3) un poco insatisfecho 2) bastante insatisfecho 1) muy insatisfecho

8. ¿En quien puedes confiar para distraerte de tus preocupaciones cuando estás estresado?

Nadie 1) 4) 7)

2) 5) 8)

- | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| | 3) | 6) | 9) |
| | ¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo? | | |
| 6) muy satisfecho | | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

9. ¿ Con quién puedes confiar realmente cuando necesitas ayuda?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

- | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| | ¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo? | | |
| 6) muy satisfecho | | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

10. ¿ En quién podrías realmente confiar para ayudarte si te hubieran expulsado de la escuela o despedido de tu trabajo?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

- | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| | ¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo? | | |
| 6) muy satisfecho | | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

11. ¿ Con quién puede ser totalmente tu mismo?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

- | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------|
| | ¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo? | | |
| 6) muy satisfecho | | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

12. ¿Quién sientes que realmente te aprecia como persona?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

13. ¿Con quién puedes realmente contar para darte consejos útiles que eviten que tu cometas errores?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

14. ¿Con quién puedes realmente contar para escucharte abiertamente y sin críticas de tus sentimientos más íntimos?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

15. ¿Quién te apoya cuando necesitas que te consuelen o te apapachen?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

19. ¿Quién te acepta totalmente, incluyendo tus mejores y tus peores aspectos?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

20. ¿ Con quién puedes realmente contar para cuidarte o apoyarte, independientemente de lo que te esté sucediendo?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

21. ¿ Con quién puedes realmente contar para escucharte cuando estás muy enojado con alguien más?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

¿Qué tan satisfecho estas con el apoyo?

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 6) muy satisfecho | 5) bastante satisfecho | 4) un poco satisfecho |
| 3) un poco insatisfecho | 2) bastante insatisfecho | 1) muy insatisfecho |

22. ¿ Con quién puedes realmente contar para decirte, de forma amable y razonada, aquellos aspectos que necesitas mejorar?

- | | | | |
|-------|----|----|----|
| Nadie | 1) | 4) | 7) |
| | 2) | 5) | 8) |
| | 3) | 6) | 9) |

Anexo 6

AFRONTAMIENTO

INSTRUCCIONES: Lea por favor cada uno de los ítem que se indican a continuación y rodee con un círculo la categoría que exprese en qué medida actuó *como describe cada uno de ellos*.

	En absoluto	En alguna medida	Bastante	En gran medida
1. Me he concentrado exclusivamente en lo que tenía que hacer a continuación (en el próximo paso)	0	1	2	3
2. Intenté analizar el problema para comprenderlo mejor	0	1	2	3
3. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme de todo lo demás	0	1	2	3
4. Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era esperar	0	1	2	3
5. Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación	0	1	2	3
6. Hice algo en lo que no creía pero al menos no me quede sin hacer nada	0	1	2	3
7. Intenté encontrar al responsable para hacerle cambiar de opinión	0	1	2	3
8. Hablé con alguien para averiguar más sobre la situación	0	1	2	3
9. Me criticqué o me sermoné a mí mismo	0	1	2	3

10. No intenté quemar mis naves sino que deje alguna responsabilidad abierta	0	1	2	3
11. Confíe en que ocurriera un milagro	0	1	2	3
12. Seguí adelante con mi destino (simplemente algunas veces tengo mala suerte)	0	1	2	3
13. Seguí adelante como si nada hubiera pasado	0	1	2	3
14. Intenté guardar para mí mis sentimientos	0	1	2	3
15. Busqué algún resquicio de esperanza, por así decirlo; intente mirar las cosas por su lado bueno	0	1	2	3
16. Dormí más de lo habitual en mi	0	1	2	3
17. Manifesté mi enojo a la (s) persona (s) responsable (s) del problema	0	1	2	3
18. Acepté la simpatía y comprensión de alguna persona	0	1	2	3
19. Me dije a mí mismo cosas que me hicieron sentirme mejor	0	1	2	3
20. Me sentí inspirado para hacer algo creativo	0	1	2	3
21. Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3
22. Busqué la ayuda de un profesional	0	1	2	3
23. Cambié, madure como persona	0	1	2	3
24. Esperé a ver lo que pasaba antes de hacer nada	0	1	2	3
25. Me disculpé o hice algo para compensar	0	1	2	3
26. Desarrollé un plan de acción y lo seguí	0	1	2	3
27. Acepté la segunda posibilidad mejor después de la que yo quería	0	1	2	3

28. De algún modo expresé mis sentimientos	0	1	2	3
29. Me di cuenta de que yo fui la causa del problema	0	1	2	3
30. Salí de la experiencia mejor de lo que entré	0	1	2	3
31. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema	0	1	2	3
32. Me alejé de problema por un tiempo; intenté descansar o tomarme unas vacaciones	0	1	2	3
33. Intenté sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas o medicamentos etc.	0	1	2	3
34. Tomé una decisión importante o hice algo muy arriesgado	0	1	2	3
35. Intenté no actuar demasiado deprisa o dejarme llevar por mi primer impulso	0	1	2	3
36. Tuve fe en algo nuevo	0	1	2	3
37. Mantuve mi orgullo y puse al mal tiempo buena cara	0	1	2	3
38. Redescubrí lo que es importante en la vida	0	1	2	3
39. Cambié algo para que las cosas fueran bien	0	1	2	3
40. Evité estar con la gente en general	0	1	2	3
41. No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo	0	1	2	3
42. Pregunté a un paciente o amigo y respeté su consejo	0	1	2	3
43. Oculté a los demás lo mal que me iban las cosas	0	1	2	3
44. No tomé en serio la situación; me negué a				

considerarla en serio	0	1	2	3
45.Lc comenté a alguien como me sentía	0	1	2	3
46.Me mantuve firme y peleé por lo que quería	0	1	2	3
47.Me desquité con los demás	0	1	2	3
48.Recurrí a experiencias pasadas, ya me había encontrado antes en una situación similar	0	1	2	3
49.Sabía lo que había que hacer, así que redoblé mis esfuerzos para conseguir que las cosas mancharan bien	0	1	2	3
50.Me negué a creer lo que había ocurrido	0	1	2	3
51.Me prometí a mí mismo que las cosas serían distintas la próxima vez	0	1	2	3
52.Propuse un par de soluciones distintas al problema	0	1	2	3
53.Lo acepté ya que no podía hacer nada al respecto	0	1	2	3
54.Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado con otras cosas	0	1	2	3
55.Deseé poder cambiar lo que estaba ocurriendo o la forma como me sentía	0	1	2	3
56.Cambié algo de mí	0	1	2	3
57.Soñé o me imagine otro tiempo y otro lugar mejor que el presente	0	1	2	3
58.Deseé que la situación se desvaneciera o terminará de algún modo	0	1	2	3
59.Fantaseé e imagine el modo en que podrían	0	1	2	3
60.Recé	0	1	2	3

61.Me preparé para lo peor	0	1	2	3
62.Repasé mentalmente lo que haría o diría	0	1	2	3
63.Pensé como dominaría la situación alguna persona a quien admiro y la tome como modelo	0	1	2	3
64.Intenté ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona	0	1	2	3
65.Me recordé a mí mismo cuanto peor podrían ser las cosas	0	1	2	3
66.Hice jogging u otro ejercicio	0	1	2	3
67.Intenté algo distinto de todo lo anterior (por favor describalo)	0	1	2	3

Observaciones: _____

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN