

AAE2426

JESIS
75992
H4

UNIVERSIDAD CATOLICA "ANDRES BELLO"
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE PSICOLOGIA

**ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA RELACION ENTRE EL GRADO DE
ASERTIVIDAD Y EL NIVEL DE ESTRES EN SUJETOS QUE DESEMPEÑAN
CARGOS GERENCIALES EN UNA INSTITUCION BANCARIA
VENEZOLANA DEL AREA METROPOLITANA**

Trabajo de investigación presentado por
Sonia Constanza HERMIDA CABRERA
Juan Carlos MENDEZ GUTIERREZ

a la
Escuela de Psicología
Como requisito parcial para obtener el
Título de
Licenciado en Psicología

Profesor Guía:
Alberto SANTANA

Caracas, Septiembre de 1992

"Me apasioné por esa ciencia demasiado próxima a nosotros para no ser incierta, para no estar sujeta a la infatuación y al error, pero a la vez rectificada de continuo por el contacto de lo inmediato, de lo desnudo".

M. Yourcenar.

A lo largo de este recorrido por los caminos
externos e internos tuve la dicha de contar con
personas clave que sí me ayudaron, juro que en
ellos pienso en este instante.(Todo valio la
pena).

A mí.

A mis.

J.C.

A mi esposo, que amo y con quien comparto sueños que haremos realidad, por comprender mis deseos de crecimiento personal y de pareja.

A mis padres, que creen en mí y están a mi lado brindándome lo mejor de sí, en todos los momentos de mi vida.

A mi hermanos, con quienes he crecido y en donde he encontrado cariño y compañía.

A Elia, una amiga incondicional en quien he encontrado el verdadero significado de la amistad.

A Guillermo Y., en quien pensaré y tendré presente el día de mi graduación.

A mi tía Nydía, que a pesar de estar tan lejos la siento tan cerca.

Sonía

AGRADECIMIENTOS

A los gerentes integrantes de la muestra que amablemente respondieron los instrumentos.

A la Lic. Tibisay de Salazar, quien nos facilitó el acceso a la institución financiera.

A la Lic. Xiomara Perales, por sus atenciones durante todo el proceso de la aplicación de los instrumentos.

A Elia, una gran amiga por su valiosa ayuda y acertadas sugerencias.

A Luis César por su amistad y disposición en colaborar con nosotros.

Al Lic. Alberto Santana por su aporte en la realización de esta investigación.

INDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	V
INDICE	VI
RESUMEN	XI
MARCO TEORICO	1
1.- La Conducta Asertiva	1
2.- Estrés	30
3.- Asertividad y Estrés	67
METODOLOGIA	74
1.- Problema	74
2.- Hipótesis	74
3.- Diseño	74
4.- Definición de variables	76
4.1.- Variable Independiente	76
4.2.- Variable Dependiente	77
4.3.- Variables a Controlar	78
5.- Población y Muestra	79
6.- Instrumentos	79
6.1.- Inventario de Rathus	79
6.2.- Cuestionario de Exitabilidad individual	81
7.- Procedimiento	82

ANALISIS DE DATOS	84
DISCUSION DE RESULTADOS	91
CONCLUSIONES	96
LIMITACIONES	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFIA	99
ANEXOS.....	106

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 A

-Distribución de la Variable Asertividad

TABLA 2 A

-Distribución de la Variable Estrés

TABLA 3 A

-Distribución del Nivel Cognitivo del Estrés

TABLA 4 A

-Distribución del Nivel Motor del Estrés

TABLA 5 A

-Distribución del Nivel Vegetativo del Estrés

TABLA 6 A

-Distribución de la Variable Tiempo en el Cargo

TABLA 7 A

-Distribución de la Variable Edad

TABLA 8 A

-Distribución de la Variable Nivel de Instrucción

TABLA 9 A

-Distribución de la Variable Sexo

TABLA 10 A

-Estadísticos Descriptivos

TABLA 11 A

-Matriz de Correlación

TABLA 12 A

-Resultado de la T de Student

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1

- Inventario de Rathus

ANEXO 2

- Inventario de Gunter Huber

ANEXO 3

- Instrumento de Exitabilidad Individual

ANEXO 4

- Listados de Cargos por Niveles

ANEXO 5

- Modelo Evaluación Integral del Estrés en la Organización

ANEXO 6

- Matriz de Datos

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue describir la relación entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en sujetos que desempeñan cargos gerenciales en una Institución Bancaria del Area Metropolitana.

La muestra la constituyeron 53 sujetos de ambos sexo con edades comprendidas entre 21 y 44 años que nominalmente ocupan cargos gerenciales en la institución bancaria. Fue utilizado un diseño ex post facto, correlacional, exploratorio, transversal de una sola medida y descriptivo. Se realizaron análisis estadísticos descriptivos y correlacionales. Las variables extrañas consideradas fueron edad, tiempo en el cargo, sexo y nivel de instrucción.

Se encontró, en primer lugar, que entre las variables conducta asertiva y nivel de estrés existe un grado de relación fuerte e inverso. Esta relación es mayor con los niveles del estrés cognitivo y motor. Observandose que la asertividad no diferencia a los grupos en cuanto al estrés vegetativo.

En segundo lugar, se observó que la edad, tiempo en el cargo, sexo y nivel de instrucción poseen una baja correlación con el nivel de estrés.

MARCO TEORICO

LA CONDUCTA ASERTIVA

Los seres humanos en sus relaciones interpersonales (familiares, laborales, sociales) son sometidos al influjo de una amplia variedad de situaciones agradables o desagradables que los pueden afectar de muy distintas maneras. La forma en como las personas enfrentan dichas situaciones puede variar desde la inhibición hasta la expresión de espontaneidad. La emisión de estas respuestas variará en función del grado en que los individuos sean capaces de reconocer y expresar sus estados afectivos, dentro de un marco de libertad emocional, implicando esto un respeto tanto por los propios sentimientos como por los ajenos.

BASES TEORICAS DE LA CONDUCTA ASERTIVA

El concepto de asertividad surge dentro del marco de la Terapia Conductual, a partir de las concepciones de los teóricos del aprendizaje y de los modelos conductuales, los cuales identifican a la conducta asertiva como una conducta interpersonal aprendida y socialmente adaptativa.

A principios del presente siglo surge el movimiento conductual representado por Watson, que desarrolla una psicología orientada hacia la conducta objetiva y la utilidad práctica.

Thorndike (1898) a partir de sus observaciones en animales, formula una primera ley del aprendizaje, la Ley del Efecto. Pavlov en 1927 estableció que en la respuesta condicionada ocurre una asociación entre dos estímulos (estímulos condicionados - estímulos incondicionados) y a su vez estableció las leyes de la Evitación y de la Inhibición Interna.

Hull, a partir del año 1929 plantea la formulación de una teoría sobre aprendizaje-conducta, donde posteriormente introduce el concepto de las variables intervinientes definiéndolas como estados hipotéticos no observables; éstas son: la fuerza del hábito, el impulso y la magnitud de la recompensa, las cuales actúan juntas como potencial excitatorio.

A partir de 1938, Skinner plantea que la mayor parte de las conductas son emitidas por el organismo, las cuales operan sobre el medio y están sometidas al control de estímulos, a este tipo de aprendizaje lo denomina condicionamiento operante; que consiste en que si una respuesta operante es seguida por un refuerzo aumenta la probabilidad de que ocurra de nuevo.

Bauchard (1984) define la terapia conductual como :

"La aplicación del conjunto de los conocimientos psicológicos adquiridos según los principios de la

La primera obra importante sobre adiestramiento asertivo fue publicada por Salter (1949) donde expuso técnicas específicas junto con un gran número de casos ilustrativos, planteando el uso de procedimientos asertivos para tratar cualquier desorden psicológico y para todo cliente que padeciera de inhibición, considerando a la asertividad como un rasgo general de personalidad.

Moreno (1946-1955) fundador del psicodrama, con el objetivo de acentuar y facilitar la espontaneidad, improvisación y aparición de conductas auténticas y autoafirmativas (asertivas) propone un estilo de trabajo donde plantea la dramatización en escenas, de actividades y conflictos de sus clientes. El psicodrama es similar a una de las principales técnicas asertivas de Wolpe(1979), esto sería el ensayo de la conducta, sin embargo las metas principales del psicodrama son la catarsis y el insight.

Kelly (1955) aporta a las técnicas de entrenamiento asertivo la terapia de rol fijo que es similar a las técnicas de ensayo de conducta utilizada en el entrenamiento asertivo, y aunque éste no se interesa en modificar las cogniciones, las historias de casos sugieren que los individuos experimentan un cambio de actividad como consecuencia del tratamiento sobre todo en la autopercepción.

Las técnicas actuales de entrenamiento asertivo están basadas en un grado considerable en los escritos de Wolpe (1958,1966,1969); éste consideró que la desensibilización sistemática y el entrenamiento asertivo estaban teóricamente ligados, empleándolos con frecuencia conjuntamente. Conceptualizó al entrenamiento asertivo como un déficit conductual que puede ser aprendido, en contraste con Salter que lo planteó como un rasgo general de personalidad.

DEFINICIONES DE LA CONDUCTA ASERTIVA

Para lograr una mejor comprensión de lo que significa el término asertividad se exponen diversas definiciones aportadas por autores que han trabajado en esta área.

Salter (1949) define la conducta asertiva como un rasgo de personalidad, describiéndola en función de procesos excitadores e inhibidores cuyo equilibrio hace que la persona responda sinceramente a su ambiente, asuma responsabilidades y posea un nivel bajo de ansiedad.

Para Werthaman (1970) "la asertividad es una autoafirmación, es una posición razonable y correcta a las personas que justificadamente creen que los sentimientos valen la pena" (c.p. Santos y Pereira 1986).

Rathus y Nevid (1972) conciben la asertividad como " la expresión de uno mismo de forma tal que es consistente con la forma en que uno se siente".

Fensterheim y Baer (1979) consideran que "La asertividad implica un enfoque activo de la vida y una comunicación personal de los sentimientos y emociones" (c.p. Aulet 1988).

Wolpe (1979) afirma que "la conducta asertiva se define como la expresión adecuada hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta ansiedad" pág. 96.

Perez (1981) describe la conducta asertiva como :

" La conducta de aquellos individuos capaces de expresar directa y adaptadamente sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos, en situaciones sociales e interpersonales. Por contra las personas no asertivas, en general, experimentar tensión o ansiedad en dichas situaciones." pág. 654.

A su vez, Alberti y Emmons (1982) sostienen que :

" El comportamiento asertivo le permite a la persona actuar de acuerdo a sus propios intereses, hacerse respetar sin mostrar ansiedad desmedida, expresar sentimientos honesta y adecuadamente (sin sentirse incómoda) ejercer sus derechos sin negar los derechos de los otros" pág. 13.

Kazdin, denomina la conducta asertiva como :

" Levantarse en defensa de los derechos de uno mismo, rehusar cumplir exigencias que se consideran inaceptables, hacer a otros peticiones justa y demandas razonables y, generalmente, manifestar abiertamente a los demás los sentimientos propios (positivos y negativos)".
(c.p. Krumboltz 1981).

Lazarus (1973 c.p. por Caballo 1982) conceptualiza la conducta asertiva en forma amplia, equivalente al término "habilidad social" y abarca las siguientes dimensiones:

1. Capacidad de decir no.
2. Capacidad de pedir favores o hacer peticiones.
3. Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
4. Capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

Kelly (1987) al igual que Lazarus clasifica la asertividad como un tipo de habilidad social, definiéndola como "La capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o

sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo" pág 175

Las definiciones anteriormente expuestas tienen en común los siguientes aspectos: Expresión coherente, adecuada y honesta de los sentimientos y emociones, libre de ansiedad, que implica a su vez actuar de acuerdo a los intereses y derechos propios, sin negar los ajenos, haciéndose valorar asumiendo una posición razonable y autoafirmativa donde son tomados en consideración los sentimientos. Incluye también la capacidad de decir no, pedir favores, iniciar y terminar una conversación en una situación de interacción social, lo cual requiere poseer habilidad social para relacionarse efectivamente. En conclusión la asertividad es un constructo multifacético, en el que las relaciones interpersonales juegan un importante papel.

Kelly (1987) conceptualiza las habilidades sociales como :

"Aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener y mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo" pág. 17.

Este autor categoriza las habilidades sociales basándose en su función o utilidad para los individuos:

1- Habilidades sociales que facilitan el establecimiento de las

relaciones con los demás, lo cual puede considerarse como una experiencia reforzante. Entre estas interacciones se incluyen habilidades tales como conseguir citas, tener amigos con los que conversar cordialmente y tener facilidad para conocer gente nueva.

2- Habilidades utilizadas en el contexto interpersonal para conseguir reforzamiento no social, que tiene como finalidad acatar objetivos deseados y reforzantes que no son, en sí mismo, de naturaleza interpersonal. En este sentido, las habilidades en las entrevistas de trabajo es el conjunto de comportamientos sociales que llevan a conseguir el reforzamiento no social de obtener un empleo.

3- Habilidades sociales que impiden la pérdida de reforzamiento, las cuales son necesarias para manejar las conductas poco razonable de los demás que intentan eliminar o bloquear el refuerzo a que el individuo tiene derecho. En esta categoría la oposición asertiva sirve para dicho propósito.

TIPOS DE COMPORTAMIENTO

Arroba y James (1990) plantean cuatro estilos de comportamiento para enfrentar las situaciones, los cuales son el pasivo, agresivo, no asertivo y asertivo.

La persona que emplea el comportamiento pasivo no emprende acción alguna o, en el mejor de los casos, la menor posible. No sólo no hace nada para resolver el problema sino que ni siquiera trata de evitarlo. Tras esta actitud está un sentimiento de inferioridad provocado por la creencia del sujeto de que no puede enfrentarse a las amenazas, por lo cual hace lo posible para pasar desapercibido, asumiendo una actitud de no ganador.

El estilo agresivo para manejar a las personas es activo, pero se trata de un comportamiento encaminado a eliminar el problema, atacando y venciendo al oponente. La conducta no sólo no toma en cuenta las necesidades del oponente sino que hasta se rehusa a reconocer la existencia de un problema entre ambos. En este tipo de comportamiento el sujeto no hace ningún intento por mostrarse cortés ante su interlocutor o por demostrarle que le importa. Dicho estilo se basa en el supuesto de que "para que yo gane tú tienes que perder, dado que la única forma de que yo consiga mi propósito es que tú no logres el tuyo".

Las respuestas no asertivas implican, hasta cierto punto, un reconocimiento de inferioridad por parte del sujeto ante su interlocutor. Las respuestas pasivas implican que la situación no tiene solución. No se

trata de que el sujeto sea inferior sino de que ninguna de las partes puede hacer algo al respecto. El estilo agresivo implica que de alguna manera es superior.

En la opción asertiva el sujeto claramente trata a su interlocutor como a un igual, disminuyendo el peso de la jerarquía de las relaciones en las organizaciones. El punto clave no está en que si una persona es jerárquicamente superior o inferior a la otra, sino más bien en que si una actúa mostrándose inferior o superior a la otra. El estilo asertivo no adopta el estilo superior, pero tampoco el inferior y menos el "sin esperanza"; supone que las dos personas son iguales como tales. Independientemente de su posición jerárquica, se tratan con respeto. Esto no implica que el sujeto haga lo que el interlocutor desea y por otra parte no trata de restar importancia a lo que éste último quiere. El sujeto asertivo reconoce que ambas partes tienen un problema que debe resolverse y que la mejor forma de lograrlo es cooperando entre sí. La esencia del estilo asertivo es la reciprocidad y la interdependencia. Esto significa reconocer que en cualquier tipo de sistema social todos sus miembros necesitan la ayuda de los demás. El objetivo consiste en encontrar una solución en la que los dos ganen. Ambos pueden conseguir algo de lo que desean. Cada uno defiende su punto de vista pero da la misma importancia al punto de vista del otro.

Arroba y James (1990) afirman que si bien en algunas circunstancias conviene ser agresivo, no asertivo o pasivo ante las personas, se considera que a largo plazo la opción asertiva es la más efectiva. Este estilo ha de

ser empleado si se trata de una relación duradera o de una que necesita cultivarse y mejorarse, dado que se basa en el supuesto de que ambas partes pueden conseguir lo que desean permaneciendo intacto el valor de cada una. Quizás las dos partes discrepen en términos de posición jerárquica, de conocimientos, habilidades o experiencias pero entre ellas, se consideran de la misma importancia como personas. Si una relación pasa por problemas, la opción asertiva es la que mayores probabilidades tiene de eliminar las asperezas. Mediante este estilo los problemas con los demás se tratan como problemas, no como amenazas. Los estilos agresivos, no-asertivo y pasivo pueden ayudar a sobrevivir a corto plazo, pero no permitirán conservar relaciones productivas con los demás a largo plazo. Para Kort (1981) las conductas asertivas constituyen un punto medio dentro de un continuo donde las respuesta agresivas y de inhibición social representan los extremos, planteando que la conducta no asertiva se puede considerar como una inhabilidad para establecer relaciones interpersonales, lo que conlleva a interacciones en las cuales la persona actúa en forma poco sincera.

Jakubowski y Lange (1976) destacan las características de las personas no asertivas, describiendolos como autocompasivos, con alta necesidad de aprobación, irritables y dependientes. Estos autores diferencian la conducta asertiva de la agresiva caracterizando a los sujetos agresivos como interesados en ser invulnerables, y en gobernar a los otros ignorando sus necesidades e intereses con tal de satisfacer sus propias necesidades. En tanto que el sujeto asertivo posee un mayor autocontrol y una elevada autoconfianza que le reducen los niveles de

incertidumbre e inseguridad, siendo capaces de respetar los sentimientos ajenos.

Por su parte, Alberti y Emmons (1982) consideran al comportamiento asertivo como autoexpresivo, lo cual implica que son capaces de escoger libremente su forma de actuar, en tanto que las personas no asertivas son típicamente autonegadoras e inhiben la expresión de los propios sentimientos, logrando en pocas ocasiones las metas propuestas. Las personas agresivas exageran sus deseos de auto-expresión e intentan alcanzar sus metas a expensas de los otros.

Kelly (1987) hace una distinción de los tipos de respuesta asertiva, basándose en el contexto donde ocurre. La primera es la oposición asertiva que ocurre en un contexto de desacuerdo o riña entre dos personas, como cuando alguien intenta de forma poco razonable bloquear la conducta de otro individuo dirigida a un objetivo, situación ante la cual el sujeto asertivo realiza una serie de procedimientos socialmente adecuados para expresar y comunicar eficientemente su postura, sentimientos, desacuerdos y peticiones específicas de cómo le gustaría que se comportase en el futuro el oponente para que así cambie su conducta poco razonable.

La segunda es la aceptación asertiva que se refiere a la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de las personas así lo justifican.

ENTRENAMIENTO ASERTIVO

Salter (c.p Wolpe 1979) propuso seis modos de conducta de empleo general para ser utilizados por los pacientes que requieren de un entrenamiento asertivo. Los cuales son:

1.- Externar los sentimientos: Esto es la expresión consciente y deliberada de lo que uno puede sentir en un momento determinado. Si algo le gusta o le disgusta se expresa inmediatamente y en términos no ambiguos. Si se cree que debe halagarse a alguien se hace.

2.- Expresar a nivel facial: Que consiste en mostrar la emoción en la cara cuando sea apropiado, sin enmascarar los sentimientos.

3.- Contradecir y atacar constructivamente: Se trata de expresar lo que siente en forma abierta y firme. Dejando que las emociones lo guíen, simplemente se dice lo que se siente.

4.- Usar el pronombre yo: Es especialmente importante usar este pronombre en frases de afirmación, demandas, respeto , intención o emoción.

5.- Aceptar elogios: Es válido intensificar los buenos sentimientos producidos por lo elogios cuando se está de acuerdo con ellos. Estos no deben evitarse sino aceptarse honestamente. El autoelogio también debe hacerse cuando sea razonable.

6.- Improvisar: El sujeto asertivo es espontáneo y está dispuesto a reaccionar a todos los estímulos inmediatos. Manifiesta sus emociones expresando sentimientos.

Jakubowski y Lange (1976) afirman que el entrenamiento asertivo está conformado por cuatro componentes básicos :

1. Enseñar a la gente la diferencia entre asertividad y la agresividad, y la distinción entre no asertividad y la cortesía.

2. Ayudar a la gente a identificar y aceptar sus propios derechos personales y los derechos de los otros.

3. Reducir la resistencia cognitiva y afectiva que obstaculiza el acto asertivo, como puede ser: pensamientos irracionales, culpa y odio.

4. El desarrollo de la habilidad asertiva mediante un activo entrenamiento práctico.

Según Wolpe (1979) existen dos tipos de entrenamiento asertivo, una práctica directa del pensamiento asertivo a través del Rol Playing, donde se ensayan las alternativas de respuesta asertiva, y otra indirecta a través del aprendizaje vicario mediante la observación de modelos que poseen habilidades asertivas.

Para Kelly (1987) el fracaso de un individuo al mostrar conductas socialmente competentes como la conducta asertiva en una determinada situación, puede explicarse de distintas maneras, como son:

1- Falta de adquisición o aprendizaje de la habilidad. Es posible que un determinado tipo de habilidad nunca se haya aprendido o haya sido aprendida inadecuadamente, por tanto no se presenta en ninguna situación.

2- Falta de utilización de la habilidad en ciertas situaciones. Como es el caso de una habilidad aprendida que se manifiesta en ciertas situaciones, pero no en otras .

3- Las variables situacionales pueden influir en el reforzamiento. Un determinado tipo de habilidad social puede dar lugar a consecuencias distintas es decir que pueden ser reforzadas en ciertas situaciones pero no en otras.

Adler (1977 c.p. Figueira y Perez 1990) menciona tres tipos de consecuencias de no comportarse asertivamente.

Dentro del primer grupo se clasifican, los costos sociales. Las personas que se inhiben socialmente presentan dificultades para hacer y mantener amistades mostrando infelicidad social y sentimientos de soledad. No saben como responder a los ataques de otras personas manteniendose silenciosos, siendo incapaces de defender sus opiniones, sintiéndose ansiosos e inseguros.

El segundo grupo incluye las consecuencias psicológicas que se evidencian en un comportamiento que implica apartarse de contactos sociales significativos, refugiándose en actividades impersonales. Otros compensan sus dificultades para comunicarse, comportándose en forma cínica y por último comprende un grupo de actitudes caracterizadas por sentimientos de infelicidad y depresión.

El tercer grupo se relaciona con el costo fisiológico, ya que estas personas frecuentemente desarrollan enfermedades psicosomáticas ocasionadas por un estado de ansiedad crónico producto de la inhabilidad para expresar sus sentimientos y pensamientos.

Kelly (1987) señala que en la medida en el que el repertorio interpersonal de un individuo sea efectivo y logre alcanzar los objetivos que el considera reforzantes, es probable que ese individuo se autoevalúe en términos positivos por tanto la autoevaluación favorable constituye una consecuencia del repertorio de habilidades sociales que permiten la consecución de objetivos significativos para el individuo. Además, a medida que las habilidades sociales se practican y son reforzadas en determinadas situaciones dirigidas al objetivo es más probable que sigan manifestándose y que el repertorio del individuo se vaya haciendo más elaborado.

Por el contrario si la persona no ha conseguido adquirir el repertorio de habilidades sociales necesarias para alcanzar objetivos personales

significativos, lo más probable que en reiteradas situaciones la persona se muestre incapaz de lograr los objetivos que desea alcanzar. Bajo tales condiciones de fracaso repetido, es posible que el individuo desarrolle autoevaluaciones negativas y comience a etiquetarse cognitivamente como socialmente torpe, falta de éxito, poco deseable o poco atractivo. Por tanto, como consecuencia de las interacciones sociales infructuosas, también es probable que la persona desarrolle cogniciones orientadas al fracaso y ansiedad anticipatoria al enfrentar situaciones para cuyo manejo eficaz no se siente preparado, en base a la experiencia previa. Meichenbaun (1977) postula que esas cogniciones orientadas al fracaso pueden fomentar ansiedad social, y bajo la influencia perturbadora de esta, dar como resultado una actuación aun más deteriorante en el terreno de las habilidades sociales.

En cuanto a la especificidad de la conducta social Mischel (1968 cp. Kelly 1987) afirma que aunque se puede percibir un alto grado de consistencia en la conducta social a través de distintas situaciones, la evaluación objetiva con frecuencia indica que las habilidades sociales del mismo individuo están determinadas por la situación. Por tanto una persona puede mostrar una adecuada habilidad asertiva en una situación y no en otro contexto distinto. Eisler, Hersen, Miller y Blanchard (1975) encontraron que el grado de asertividad de un grupo de pacientes psiquiátricos variaba en función de factores tales como si el antagonista en una situación de role-play se presentaba como conocido o desconocido al cliente, de si era hombre o mujer y de las circunstancias que rodeaban a la necesidad de ser asertivo.

Kelly (1987) afirma que si se observa a un determinado individuo a través de varias situaciones interpersonales en las que la otra persona se comporta con él en forma poco razonable esperamos que la forma en tratar con el oponente varíe en función de múltiples variables situacionales. Entre estas se incluirá que sea miembro de la familia o amigo cercano, un conocido, un extraño, un colaborador o un jefe. Su sexo y edad también pueden determinar la respuesta del individuo, bien podría ser que un sujeto se comporte de manera distinta ante un coetáneo que ante una persona de más edad aunque ambas actuaran de idéntica forma. Por lo tanto; los factores cognitivos como la intención percibida del oponente, puede influir en la aparición de un respuesta asertiva y si de hecho aparece, en su naturaleza verbal o no verbal.

COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA

La conducta asertiva es amplia y general, difícil de medir, por lo cual se ha subdividido en una serie de componentes para facilitar la observación, la evaluación y la cuantificación. De este modo se han diferenciado tres componentes: conductuales, afectivos y cognitivos.

Los componentes conductuales han sido estudiados por diversos autores. Serber (1972) descompone la conducta asertiva en elementos no verbales, como son: volumen de voz, fluidez en la expresión oral, contacto ocular, expresión facial, expresión corporal y distancia con la persona con quien se está interactuando. Posteriormente se ha destacado la clasificación realizada por Eisler y Col. (1973) en la cual se divide la conducta asertiva en elementos más simples: duración de la mirada, latencia de la respuesta, fluidez del habla, frecuencia de la sonrisa, duración de la contestación, volumen de la voz, contenido de condescendencia, petición de nueva conducta y afecto.

Caballo (1982) en base a una revisión bibliográfica de 56 estudios propone una clasificación de los componentes conductuales en cuatro subdivisiones:

1.- Componentes no verbales:

- Contacto ocular
- Latencia de la respuesta

- Gestos
- Sonrisas
- Expresión facial
- Postura
- Distancia / Contacto físico
- Expresión corporal
- Asentimientos con la cabeza
- Movimientos nerviosos de las manos

2.- Componentes paralingüísticos

- Voz:
 - . Volumen de voz
 - . Entonación
- Tiempo de conversación:
 - . Duración de la contestación
 - . Número de palabras dichas
- Perturbaciones del habla
 - . Número de pausas en la conversación
 - . Número de muletillas en la conversación
 - . Vacilaciones
- Fluidez de la conversación
- Regulación de la conversación

3.- Componentes verbales

- Contenido general:
 - . Peticiones de nueva conducta

- . Contenido de condescendencias
- . Contenido de alabanza
- . Contenido de aprecio
- . Refuerzos verbales
- . Contenido de rechazo
- . Preguntas con final abierto
- . Confrontación
- . Humor
- . Manifestaciones empáticas
- . Ofrecimientos de alternativas
- . Peticiones para compartir la actividad
- . Razones, explicaciones
- Manifestaciones de opinión propia
- Expresión directa
- Hacer y recibir cumplidos personales

4.- Componentes mixtos

- Afecto
- Conducta positiva espontánea
- Ansiedad
- Saber escoger la ocasión
- Abrirse uno mismo
- Claridad
- Firmeza
- Iniciar una conversación
- Aceptación

- Consideración
- Conversación

Dicho autor afirma que éstos componentes se interrelacionan entre sí; los elementos no verbales juegan un papel importante en la clasificación de un comportamiento como asertivo, normalmente se atiende tanto a lo que se dice como a las señales paralingüísticas o no verbales. Para Alberti y Emmons (1982) la manera en que se expresa un mensaje asertivo es mucho más importante que las palabras que se usan.

En cuanto al componente cognitivo se involucra el cuerpo de creencias, percepciones de las consecuencias y expectativas, así como el proceso de toma de decisión para elegir la respuesta adaptativa.

Rudy, Merluzzi y Henahan (1982) han encontrado que las variables cognitivas representan un factor mediador importante del comportamiento asertivo. Estos factores cognitivos están relacionados con las creencias acerca de los propios derechos, de los juicios de la conducta apropiada en una situación dada y las anticipaciones y expectativas acerca de las consecuencias. Según estos autores, la decisión para realizar un acto asertivo conlleva una variedad de elementos relacionados con la experiencia previa, percepción de intencionalidad y atribución de rasgos que definen la clase de respuesta en una situación.

Kelly (1987) asegura que:

" la reestructuración cognitiva es un elemento importante en cualquier tipo de entrenamiento de habilidades; especialmente en el de asertividad... En la medida que sean fuertes la inhibición cognitiva y la ansiedad, la probabilidad de que el sujeto se comporte asertivamente se verá mermada" pág. 196.

Por último el componente afectivo se puede extraer de las definiciones anteriormente expuestas como por ejemplo las de Wolpe (1979), Werthaman (1970), Alberti y Emmos (1982), Rathus y Nevid (1972), de las cuales se desprende que el comportamiento asertivo implica el reconocimiento y expresión de sentimientos y emociones tomando un actitud autoafirmativa. Siguiendo esta línea de pensamiento, Williams (1985) plantea que la conducta asertiva permite a las personas expresar tranquilamente los sentimientos que considera honestos, lo cual implica :

- Expresar acuerdo o desacuerdo.
- Mostrar molestia.
- Mostrar aprecio y amistad.
- Admitir el miedo o la angustia.
- Ser espontáneo.

kelly (1987) en base a los tipos de conducta asertiva, plantea una clasificación de sus componentes:

1- Componentes de la oposición asertiva :

A.- No verbales:

- Contacto visual: Consiste en la proporción de tiempo durante el cual la persona mira al interlocutor mientras está hablando.

- Afecto: El tono emocional del individuo debe ser firme, convincente y apropiado a la situación conflictiva.

- Volumen de voz: Las respuestas emitidas deben ser de forma audible y clara.

- Gestos: Son los movimientos de manos y brazos que realiza el sujeto mientras está hablando.

B.- Verbales:

- Compresión de lo que el otro dice o expresión del problema: Abarca la expresión de la existencia y naturaleza de una situación conflictiva o la transmisión del entendimiento del punto de vista del oponente. Es de hacer notar que la expresión empática es un modo de iniciar una respuesta asertiva de manera no hostil y de asegurarse de que el interlocutor sabe bien hacia dónde van dirigidas las objeciones.

- Desacuerdo: Es la frase que expresa desacuerdo con la conducta poco

razonable del oponente, la cual indica que la conducta de la otra persona es inaceptable e insatisfactoria y que la persona no está dispuesta a tolerarla.

- Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución: Como el objetivo de la respuesta de oposición asertiva es producir un cambio en la conducta de su interlocutor, también es necesario sugerir un línea de acción más aceptable en el futuro, proponiendo así una alternativa viable .

- Duración de las intervenciones: Esta no debe ser ni muy larga donde se divage, ni muy corta donde no se exprese lo necesario, sino, lo suficiente para hacer comentario sucintos, claros y directos.

2- Componentes de la aceptación asertiva :

A.- Contacto visual, afecto y volumen de voz: Estas tres conducta no verbales también forman parte de la aceptación asertiva y son definidos de igual manera.

B.- Componentes verbales:

- Expresiones de elogio o aprecio: Consiste en hacer explícita la conducta positiva del interlocutor y/o expresar su aprecio hacia él por haber realizado alguna conducta deseable.

- Expresión de sentimientos personales: Es transmitir a la otra

persona información acerca de los sentimientos positivos que ha producido su conducta. Esta categoría difiere del elogio en cuanto que informa sobre los propios sentimientos personales y no alaba la conducta del otro individuo.

- Conducta positiva recíproca: Comprende un ofrecimiento de conducta positiva para corresponder a lo que ha hecho el otro. Esta puede tomar la forma de devolver el favor, ofrecer ayuda en alguna tarea o actividad.

- Duración de las intervenciones: Como en el caso de la oposición asertiva, la duración de las intervenciones aumentará generalmente en la medida que la persona aprende a utilizar los contenidos verbales anteriormente revisados.

ASERCION Y TRABAJO

La actividad laboral es un aspecto muy importante para el ser humano, dado que en éste invierte gran parte de sus energías y esfuerzo, y a su vez de ésta depende en gran medida la satisfacción de sus necesidades básicas.

En el trabajo los seres humanos están inmersos en forma continua en una amplia red de relaciones interpersonales las cuales se diferencian de otros tipos de relaciones personales (por ejem. la familia) en cuanto al propósito. En el trabajo el énfasis asertivo consiste en la consecución y el logro, la actuación viene primero y los sentimientos después. Debido a esto, las relaciones personales en el trabajo tienden a ser más bien superficiales que íntimas; en los sentimientos que se expresan se da mayor énfasis a la adecuación que a la franqueza, cuanto más asertivo sea en relación con el trabajo y más dispuesto se halle en demostrar "éste soy yo" más satisfacciones se obtienen. En las relaciones familiares, por ejemplo, el propósito debe ser la franqueza, la comunicación, el amor y el compartir todo su ser emocional, aquí los sentimientos están primero.

Fensterheim y Baer (1975) plantean cinco principios básicos de la aserción en el trabajo:

- 1.- Una orientación activa que consiste en meditar y plantear adecuadamente las metas de trabajo, los pasos para conseguirlas y las formas de emplear las habilidades al máximo.

2.- Capacidad para hacer el trabajo, que se refiere al dominio de estrategias para realizar la tarea, eficientes hábitos de trabajo, disciplina y capacidad de concentración.

3.- Control de las ansiedades y temores en las situaciones laborales, pues la tensión constante produce diversos efectos; no sólo puede interferir en los resultados sino también en las relaciones con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados, impidiendo el logro de las metas propuestas.

4.- Buenas relaciones interpersonales en el empleo. Las situaciones laborales incluyen estructuras jerárquicas, en forma de subordinados, iguales y superiores que requieren la capacidad para presentar demandas, pedir favores, decir que no cuando es necesario, expresar sentimientos positivos y negativos de modo adecuado.

5.- El arte de negociar con el sistema, consiste en el conocimiento de la política empresarial, las actitudes y prejuicios que dominan en la compañía; y éste conocimiento de la organización permite tomar decisiones con el fin de alcanzar las metas particulares.

Se supone que la asertividad incrementada beneficia a los sujetos en tres formas significativas, primero un aumento de sentimiento de bienestar, segundo un incremento de la capacidad de lograr recompensa social y tercero una disminución de la ansiedad. Arroba y James (1990) señalan que estos beneficios se pueden evidenciar en el ámbito laboral en

las siguientes formas:

1- Siendo asertivo se puede lidiar mejor con la tensión en el trabajo. Por ejemplo, si un empleado se muestra en desacuerdo con su jefe en una reunión de grupo pero en forma asertiva, ninguna de las consecuencias graves que se imagine se hará realidad.

2- Si una persona se muestra asertiva y resuelve los eventos pequeños uno por uno, logrará reducir el impacto global de todos los eventos pequeños acumulados. Por ejemplo, si un individuo resuelve satisfactoriamente los problemas de toda una serie de clientes y proveedores, la siguiente entrevista problemática que tenga que enfrentar le provocará mucho menos presión que si hubiese dejado mal resueltas las dificultades anteriores.

3- Mediante el comportamiento asertivo se puede decir no a las demandas inapropiadas, poco realistas o excesivas. Además, cuando se defienden los intereses personales con efectividad también se está defendiendo a su personal. Aprender a decir no con propiedad equivale a reducir las presiones de su entorno.

ESTRES

El estrés es uno de los males que más afecta al hombre de hoy, es un síndrome que nos acompaña diariamente y desencadena múltiples malestares, tanto físicos como psicológicos, por ello es necesario estudiar qué elementos contribuyen a su aparición y cómo la rutina diaria puede producirlo.

La importancia de éste radica en su influencia en la buena adaptación del individuo a su ambiente y el correcto desenvolvimiento en sus actividades. Así, estarían implicadas las áreas de conocimiento ligadas al estudio del hombre y sus actividades: medicina, psicología, sociología, biología y otras.

ANTECEDENTES HISTORICOS

El significado de la palabra estrés ha planteado dificultades tanto en el lenguaje corriente como en el campo científico; distintas corrientes han abordado en forma diferente el mismo objeto de estudio y cada experto parte de los presupuestos propios de su especialidad. Todas las ramas de la ciencia coinciden respecto al hecho de que la palabra estrés ha sido tomada de la física, como un concepto técnico o abstracto.

El término estrés fue utilizado en el XIV para referirse a dureza,

tensión, adversidad o aflicción. A finales del siglo XVIII, Hocke utilizó la palabra en el contexto de la física, sistematizándose su uso a principios del siglo XIX. Se definió haciéndose referencia a una fuerza generada en el interior un cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa que tiende a distorsionarlo. En éste mismo siglo, la medicina concibe a este concepto como antecedente de pérdida de salud.

A comienzos del presente siglo Cannon profundizó las investigaciones sobre psicología de la emoción; entendiendo al estrés como la pérdida de la homeostasis del organismo ante situaciones de frío, falta de oxígeno, hambre etc; dando a entender que el estado de estrés podría medirse. Para el año 1936, Selye utilizó el término estrés en un sentido más técnico y concreto, definiéndolo como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas, ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluyendo estímulos psicológicos). A ésta reacción la llamó Síndrome de General de Adaptación. La contribución más significativa de este autor a sido su obra "Estrés"; en ella modificó su definición de estrés para denotar una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores; a los que denomino estresores, sentando así la base de gran parte de la terminología actual en éste campo.

Hinkle (1977) concede un importante papel a Wolff (1940-50) quien se refirió al estrés con una reacción del organismo, indicando que se produce como resultado de la interacción del organismo con su medio, haciendo énfasis en el estado dinámico, disminuyendo así el riesgo de caer en una visión incompleta basada solamente en lo que ocurre dentro del

organismo. Este énfasis dinámico es importante por las siguientes razones:

En primer lugar se cambia la concepción del término estrés utilizado en la física, que hace referencia a un cuerpo inactivo o pasivo que es deformado por fuerzas ambientales, por una concepción que indica que el cuerpo vivo se ocupa de realizar esfuerzos adaptativos iniciales, para el mantenimiento o restitución del equilibrio.

En segundo lugar el estrés como proceso biológico de defensa ofrece una analogía con el proceso psicológico, en el que el individuo se esfuerza por hacer frente al estrés psicológico (afrentamiento).

Tercero, el concepto de estado dinámico señala hacia importantes aspectos de los procesos de estrés, tales como los recursos necesarios para el afrontamiento, su costo y sus beneficios.

Finalmente dirige la atención hacia la interrelación entre el organismo y el entorno, la interacción y el feedback.

Es importante destacar la concepción del estrés en la Sociología, en la cual ha sido abordado como un fenómeno grupal más que individual y lo consideran causa de trastornos sociales como tumultos, situaciones de pánico, crímenes, etc. En contraste la vertiente psicológica es estrictamente individual, donde el estrés inicialmente fue entendido como una estructura organizadora para pensar sobre psicopatología, especialmente en las teorías psicodinámicas, sin embargo se utilizó el

término ansiedad en lugar de estrés. El término estrés fue utilizado para identificar diferentes respuestas como ansiedad, conflicto, implicación del ego, frustración, amenaza y emoción en general, dependiendo del enfoque de cada autor.

Posteriormente en la teoría del aprendizaje por reforzamiento de Hull, la ansiedad (estrés) fue considerada como una clásica respuesta condicionada. Esta concepción tuvo gran influencia en las investigaciones y en el pensamiento del campo de la psicología. A partir de ese momento se reconoce que existe una gran sobreposición entre el concepto de ansiedad y el de estrés, y no se considera necesario precisar que término es el utilizado, podría decirse que el punto de vista dominante es que la ansiedad es producto del estrés. En las publicaciones recientes continúan apareciendo títulos en los que el término ansiedad sustituye al estrés, o bien se utilizan ambos términos, reflejando así la tendencia a confundirlos o a emplearlos como equivalentes. Para efectos de la presente investigación son considerados como equivalentes.

Tal es el hecho que el término estrés tuvo sus primeras aplicaciones prácticas a raíz de la segunda guerra mundial, cuando los militares comienzan a interesarse por sus efectos sobre el rendimiento en el combate, viendo que éste podía aumentar la vulnerabilidad de los soldados a lesiones o a la muerte y debilitar la acción efectiva (Grinker y Spiegel, 1945 c.p. Lazarus y Folkman, 1986).

A finales de los años 60 se acepta al estrés como algo inevitable de

la condición humana, la propuesta de Lazarus (1966, c.p. Lazarus y Folkman 1986) destaca el valor de la evaluación de los acontecimientos y de la situación en términos de su significado para el bienestar personal. Con éste enfoque se busca comprender mejor el mecanismo cognitivo mediador, sin despreciar las reacciones fisiológicas del organismo, ni al entorno en que acontece.

En 1966 Lazarus y Folkman señalaron cinco hechos que han contribuido al creciente interés por el estrés y su afrontamiento:

1. Los estudios de Lazarus y Erickson, destacan el papel de las diferencias individuales al plantearse la influencia de procesos psicológicos en la respuesta de estrés.

2. La difusión de la medicina psicosomática por el psicoanálisis, que sostiene que la aparición de trastornos orgánicos puede estar ligado a conflictos inconscientes no resueltos.

3. El surgimiento de la Terapia Conductual con su orientación cognitiva, que centra su atención en la interpretación que el sujeto hace de las experiencias y como responde a partir de ellas .

4. La influencia de la psicología evolutiva que dirige sus interés a los problemas con los que las personas se enfrentan en cada etapa de la vida.

5. Consideración de aspectos ambientales y demandas del entorno que favorecen el afrontamiento del estrés.

CONCEPCIONES DE ESTRES

Como se podrá deducir de la revisión histórica anteriormente expuesta, el concepto de estrés ha sido considerado durante siglos; pero sólo recientemente se ha conceptualizado de forma sistemática y ha sido objeto de investigaciones.

Cofer y Appley (1982) consideran que existen dos concepciones de estrés, una en psicobiología y otra en la psicología; en la primera es definido como estrés sistemático, en la segunda como estrés psicológico.

Es estrés sistemático es formulado por Selye (1959) como un estado del organismo que viene tras una sobreexigencia de los mecanismos adaptativos, manifestándose en síntomas que conforman un síndrome general de adaptación. De éste modo afirma que:

" El estrés es un estado manifestado por un síndrome consistente de todos los cambios inducidos no específicamente en un sistema biológico... que tiene su propia forma característica de expresión... pero no una causa particular y específica " (1959 c.p. Cofer y Appley 1982). pág. 438.

El síndrome general adaptativo incluye tres etapas:

1. Una reacción de alarma, que abarca una fase de choque inicial de

resistencia disminuida y una fase de contra choque, en donde empiezan a funcionar los mecanismos de defensa.

2. Una etapa de resistencia, cuando la adaptación es óptima, siempre y cuando la estimulación nociva no persista de lo contrario se daría lugar a la siguiente etapa.

3. Etapa de agotamiento caracterizada por el derrumbamiento de las respuesta adaptativas.

El estrés según el enfoque psicológico es por lo general un término más amplio que incluye el estrés sistemático, por consiguiente, se refiere a un estado del organismo resultante de alguna interacción con el ambiente.

Cofer y Appley (1982) examinan y comparan algunas de las definiciones ofrecidas por los psicólogos deduciendo tres puntos de vista desde los cuales se puede concebir el estrés: como variable estímulo, como variable respuesta y como una relación estímulo respuesta.

Miller (1953 c.p. Cofer y Appley, 1982) es un representante de la concepción de estrés como una variable estímulo, lo define como: "cualquier estimulación vigorosa extrema o poco común que constituye una amenaza o cause algún cambio significativo en la conducta ..." pág 446.

Los estímulos generadores de estrés se consideran generalmente como acontecimientos con los que tropieza el sujeto. Las definiciones de

estímulo incluyen condiciones originadas en el interior del individuo como son el hambre, apetencia sexual, etc.

Lazarus y Cohen (1977 c.p. Lazarus y Folkman, 1986) plantean tres tipos de estímulos estresantes: cambios mayores que afectan a un gran número de personas, cambios mayores que afectan a una sola persona y por último, los ajetreos diarios.

La definición del estrés en términos de respuesta tiene como representantes destacados Wolff (1953) y a Selye (1959), que plantean que cuando la respuesta de un individuo aumenta su intensidad, estamos hablando de una situación de estrés o de un organismo que reacciona ante el estrés o de que se halla bajo estrés.

Al tratar de definir el estrés como una respuesta no se dispone de un modo sistemático para identificar lo que resulta o no estresante, ya que es necesario esperar la respuesta.

Lazarus y Folkman (1986) consideran que ambos planteamientos (estrés como variable estímulo o de respuesta) son circulares e incurren en las mismas cuestiones cruciales; un estímulo es estresante cuando producen una conducta o respuesta fisiológica estresada y una respuesta se considera estresada cuando está producida por una demanda, sea un daño, una amenaza o una carga.

La tercera concepción del estrés niega la posibilidad de definir al

mismo de forma objetiva, haciendo referencia únicamente a condiciones ambientales sin tener en cuenta las características del sujeto. Plantean la necesidad de adoptar una perspectiva relacional donde es muy importante identificar la naturaleza de la relación para poder formular un modelo, en el cual se evidencian dos aspectos importantes: Primero lo que es amenazante para un individuo no tiene que serlo para otro, segundo, el individuo es un agente activo para crear, mantener e incrementar la tensión.

Cofer y Appley (1982) afirman que los rasgos esenciales del estrés en éstas diversas definiciones son los siguientes:

"1. El estrés es un estado del organismo, 2. que implican un interacción entre el individuo y el ambiente, 3. es más extremo que un estado motivado ordinario y que puede igualarse a un estado de frustración o de conflicto severo, 4. debe estar presente una amenaza, 5. debe percibirse de algún modo, tal amenaza, 6. queda implícita, de algún modo, la integridad del organismo y 7. no puede hallarse una respuesta normal de ajuste".
pág. 447.

PROCESO DEL ESTRES

El estudio del estrés es un campo interdisciplinario que cubre muchas áreas de investigación sobre fenómenos que corresponden a diferentes niveles de abstracción. Encontramos así que la fisiología plantea el fenómeno del estrés a nivel tisular y celular, insistiendo en los cambios ocurridos en la regulación neuromuscular. La bioquímica enfrenta el problema a nivel molecular, considerando el papel de los cambios hormonales.

En un nivel más alto de abstracción se encuentran la Sociología y las Ciencias Políticas cuyo foco de interés es la sociedad; en el nivel intermedio se encuentra la psicología teniendo como unidad de análisis al individuo.

En función de lo anteriormente expuesto se hace necesario el análisis separado de los conceptos del proceso del estrés en cada uno de los niveles que lo estudian: fisiológico, psicológico y sociológico.

Nivel fisiológico del estrés

Huber (1986) expone de manera esquemática las reacciones fisiológicas del estrés; éstas se inician cuando un estímulo aversivo excita a un receptor, y éste conduce la información hacia el cerebro mediante impulsos nerviosos. Esta información es recibida en los núcleos asociativos del tálamo que evalúan al estímulo, como peligroso o agradable y prepara así la forma de reaccionar, luego pasan al centro

activador o formación reticular donde se pone en marcha la excitación general. El mecanismo específico de dicho proceso se describe a continuación:

El hipotálamo se excita a través de la corteza cerebral y el tálamo. Este a través de las vías nerviosas y de la hormonas excita la hipófisis la cual segrega la hormona adrenocorticotrópica (ACTH) y ésta produce la excitación de la glándula suprarrenal que a su vez excita la totalidad del sistema nervioso.

La excitación vegetativa general y la simultánea tensión nerviosa, vuelve al cerebro describiendo un bucle de retroalimentación, pasando por los receptores internos del cuerpo. Esto puede tener como consecuencia un incremento adicional de la excitación general o a la inversa una relajación al disminuir la excitación o al influir sobre todo el proceso.

Es importante señalar que funcionalmente el sistema reticular está muy relacionado específicamente con el frontal, el cual evalúa, planifica y regula las estrategias conductuales; de ésta manera las elaboraciones producidas por éste envían señales de control y regulación al sistema reticular que a su vez controla el funcionamiento de otras variables biológicas. De ésta concepción transaccional del estrés, se alude a la importancia de la cognición del sujeto con respecto al fracaso adaptativo ante la activación córtico-suprarrenal.

Como producto de la activación del plano fisiológico se producen los

siguientes síntomas: aumento de la frecuencia cardíaca, presión sanguínea, la tensión muscular, glucogenólisis, lipólisis, disminución de la secreción de insulina, aumento del ACTH y de las catecolaminas.

Nivel psicológico del estrés

Cofer y Appley (1982), refieren como estrés psicológico

" Aquel estado del organismo en cualquier situación en que perciba que se pone en peligro su bienestar y cuando debe dedicar todas las energías a su protección". pág. 447.

Han propuesto como explicación, que el estrés es una etapa del continuo de alertamiento definida por umbrales sucesivos de instigación, frustración y estrés, y seguida por un umbral de agotamiento que marca la declinación del alertamiento. Se consideran como condiciones productoras de estrés a la instigación de incertidumbre como una amenaza a la adaptación adquirida y a la integridad del ego, por lo cual se da lugar a respuestas protectoras del yo que, a su vez, interfieren en lo sucesivo con las conductas dirigidas hacia metas anteriores.

La selección perceptual juega un papel determinante en la aparición del estrés, los individuos son vulnerables a la amenaza en forma diferente, por tanto un estímulo no sólo debe ser de una intensidad dada para alertar la ansiedad, sino que también debe ser de un tipo específico para una persona determinada y relacionado con su particular perfil de vulnerabilidad.

Por otra parte Lazarus y Folkman (1986), no sólo toman en cuenta las condiciones ambientales sino que también enfatizan en las características del individuo, proponiendo una perspectiva relacional de estrés basada en el concepto de evaluación cognitiva, el cual es considerado como aquel proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en el individuo. No es tratamiento perse de la información aunque participe en tal proceso, es más bien evaluativa que hace referencia a las repercusiones y consecuencias para el sujeto, y que tiene lugar de forma continua durante todo estado de vigilia.

Un número cada vez mayor de investigadores en el terreno psicofisiológico aceptan el papel de la evaluación cognitiva como un factor importante en la aparición del estrés y sugieren que el proceso psicológico es un factor que afecta la respuesta fisiológica, entre dichos autores se encuentran Mason (1986), Frankenhaeuser (1980), Levine y colaboradores (1978) Lewin (1978) (c.p Lazarus y Folkman 1986).

Lazarus y Folkman (1986) hacen una distinción entre evaluación cognitiva primaria y secundaria. En la primaria se diferencian tres clases de evaluación; la primera es la irrelevante que se da cuando el individuo no siente interés sobre las posibles consecuencias en su encuentro con el entorno; la segunda clase denominada benigna-positiva, que tiene lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir, si logran el bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo, y por último, evaluaciones estresantes, las cuales se dividen en tres tipos: daño-pérdida,

amenaza y desafío. Se considera daño-pérdida cuando el individuo ha recibido algún perjuicio como haber sufrido un daño a la autoestima o haber perdido algún ser querido. La amenaza se refiere a aquellos daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se preveen, y el desafío tiene mucho en común con la anterior en el sentido que ambas implican la modificación de estrategias de afrontamiento. La diferencia principal entre las dos es que en el desafío hay una valoración de las fuerzas necesarias para vencer en la confrontación, lo cual se caracteriza por generar emociones mientras que en la amenaza se valora principalmente el potencial lesivo.

Se puede concluir que la evaluación primaria consiste en un juicio automático por parte del sujeto, donde éste se pregunta "¿ esta situación me perjudica, me trae problemas?".

Dentro de la evaluación secundaria el cuestionamiento del sujeto se dirige en torno a la búsqueda de posibles acciones para solucionar un problema, preguntándose "¿que puedo hacer ante esta situación?", entonces cuando se está en peligro ya sea bajo amenaza o desafío, es preciso actuar sobre la situación, predominando una forma de evaluación dirigida a determinar que puede hacerse. La actividad evaluativa secundaria es característica de cada confrontación estresante, ya que los resultados dependen de lo que se haga, de lo que pueda hacerse, y de lo que está en juego.

La evaluación secundaria es un complejo proceso evaluativo de

aquellas opciones afrontativas por el que se obtiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera, así como la seguridad de que se puede aplicar una estrategia particular o un grupo de ellas de forma efectiva.

Las evaluaciones primarias y secundarias de las estrategias de afrontamiento, interaccionan entre sí, determinando el grado de estrés, la intensidad y la calidad o contenido de la respuesta emocional.

Luego de haberse efectuado el juicio instantáneo de una situación se produce en el individuo una reacción, que se da en tres niveles diferentes, los cuales según Huber (1986) son:

1.- Nivel vegetativo, que abarca todas las reacciones del sistema nervioso vegetativo, las manifestaciones de las glándulas y de la musculatura lisa.

2.- Nivel motor, que abarca todos los músculos estriados del cuerpo, por tanto los que están sujetos a control voluntario. El comportamiento correspondiente consiste en todas las contracciones y movimientos musculares que pueden aparecer bajo la forma de movimientos de huida o agresión, y también de un cambio del tono muscular.

3.- Nivel subjetivo-cognitivo, describe los procesos psíquicos e intelectuales. Incluye todos los procesos de pensamiento y percepción, es decir, la percepción y la vivencia subjetiva de una situación tal como se

puede expresar verbalmente. También comprende todo lo que podemos decir acerca de nosotros, como sentimientos y la forma como comprendemos el mundo desde el punto de vista simbólico.

La postura de Huber (1986) implica que existe una reacción orgánica total, es decir que los niveles de reacción señalados interactúan entre sí; ésta reacción dinámica se da en dos niveles que son: La relación del individuo consigo mismo y de éste con el ambiente, los cuales ubican a la persona en una posición activa respecto a su propio estrés y a la forma de reaccionar ante el mismo. Este autor propone que se debe aplicar un método sistemático para la reducción del estrés, basándose en la estimación de cual de los niveles anteriormente señalados es el más susceptible, recomendando para el nivel motor, el método de relajación muscular sistemática, para el vegetativo el entrenamiento autógeno y para el nivel cognoscitivo la meditación.

A través de su historia de aprendizaje y de innumerables evaluaciones de las estrategias de afrontamiento el individuo se percibe de una determinada manera, se valora positiva o negativamente sintiéndose satisfecho o no consigo mismo; de esta forma se establecen autoexigencias que se relacionan con las capacidades de las personas. Si se plantean exigencias excesivas cuando no se poseen las habilidades necesarias para alcanzarlas, se genera un sentimiento de autovaloración negativa. A partir del sentimiento de incapacidad, el individuo se da a si mismo instrucciones de comportamiento negativo, que a su vez constituyen estímulos de indicación directos para comportamientos correspondientes y una

autorregulación negativa, presentando reacciones inseguras y socialmente inadecuadas. Si el individuo reconoce que se ha cumplido su profecía y observa que su comportamiento es inadecuado, se generan reacciones vegetativas-emocionales tales como sudoración, taquicardias etc. Por otra parte la percepción de estas relaciones automáticas tienen consecuencias desfavorables respecto al comportamiento (efecto retroactivo) ejerciendo una influencia sobre la autopercepción, donde a la par, la imagen negativa de la propia persona queda confirmada.

Las consecuencias del estrés en el plano psicológico según Trimmer (1987), se agrupan en las siguientes clases de síntomas:

1.- Síntomas de los trastornos mentales, que incluyen el aumento de la irritabilidad, de la intranquilidad, de la indecisión, además de una sensación de "no poder con las cosas".

2.- Síntomas de trastornos emocionales que se refieren a: suspicacia, susceptibilidad, labilidad afectiva y dependencia, así como una actitud de agresividad hacia el grupo.

3.- Síntomas de decaimiento, corresponden a anorexias, desinterés general hacia la vida e insomnio.

4.- Síntomas de excesos que se refieren a la exacerbación de conductas de desplazamiento como son: la bebida, el tabaco y las relaciones sexuales.

5.- Síntomas de hiperreacción del organismo, incluyen todas aquellas modificaciones orgánicas como son: excesiva actividad cardíaca, trastornos intestinales, tensión muscular, temblores, cansancio muscular y problemas respiratorios.

Nivel sociológico del estrés

Las ciencias sociales estudian básicamente la relación entre el individuo y la sociedad. Gerth y Mill (1953) afirman que la sociología sitúa al ser humano y su conducta en diversas instituciones, sin aislar al sujeto y su actividad mental de su entorno social e histórico. En lo que respecta al estrés, la sociedad es considerada como generadora de demandas estresantes para el individuo y a su vez es utilizada por éste o por su grupo para prevenir el estrés o la ansiedad.

La relación entre individuo y sociedad puede considerarse desde diferentes perspectivas: La primera considera a la sociedad como una forma de satisfacer las necesidades básicas del individuo (supervivencia), la segunda la concibe como un moldeador de personas y grupos. A pesar de esta influencia unificada del contexto social existen numerosas diferencias individuales en cuanto a pensamientos, sentimientos y conductas. La última postura destaca los mecanismos por los que las personas influyen en el sistema social. Este punto de vista resalta la idea de que la relación entre el individuo y la sociedad es de carácter bidireccional afectándose mutuamente.

El estrés debe ser considerado en el contexto del individuo con la sociedad. En sociología se concibe al estrés como originado a partir de una discrepancia o desajuste entre el individuo y el entorno social.

La sociedad origina demandas, recursos y expectativas normativas para el individuo, modelando sus pensamientos, sentimientos y actos que no tienen que ser necesariamente fuentes de estrés, el cual solo aparecerá cuando tales demandas provoquen conflicto, ambigüedad y sobrecarga. Con respecto al conflicto una demanda social puede causar estrés si su satisfacción viola algún valor importante. El rol de la ambigüedad se convierte en un factor estresor por que el individuo no conoce con certeza que es lo que se espera de el; sin lo cual se le dificulta planear una efectiva estrategia de acción. Por último la sobrecarga se da cuando las demandas sociales sobrepasan los recursos del individuo.

El cambio social puede producir estrés creando nuevas demandas para el individuo provocando la pérdida de lo que considera predecible, creando una sensación de aislamiento o formulando nuevas amenazas. Sin embargo, el cambio social no tiene por que ser necesariamente perjudicial, puede favorecer la evolución y dar lugar a una forma de vida más satisfactoria. Por tanto el estrés producido por el cambio dependerá del como se evalúe y se afronte éste.

AFRONTAMIENTO DEL ESTRES

Históricamente han existido dos formas de conceptualizar el afrontamiento del estrés. La primera abarcaría los planteamientos tradicionales sobre el afrontamiento que a su vez se derivan de dos corrientes distintas; la experimentación animal y la psicología psicoanalítica del yo. En la conceptualización del modelo animal no se incluye el afrontamiento cognitivo ni los mecanismos de defensa lo que limita su extrapolación sobre el afrontamiento humano. Por su parte la concepción psicoanalítica del yo, utiliza sobre todo la cognición distinguiendo entre varios procesos utilizados por el individuo para dominar las situaciones conflictivas. Explican el afrontamiento como un rasgo en lugar de un proceso, por lo que se refieren a las características del individuo que le predisponen a reaccionar de una forma determinada. Sin embargo, el planteamiento de rasgo es considerado incompleto dado que las mediciones de tales parámetros no son buenos predictores de los procesos reales y subestiman tanto la complejidad como la variabilidad de formas con que el individuo afronta realmente las situaciones.

Como una alternativa a las formulaciones tradicionales Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como:

"Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". pág. 164.

Esta definición cambia el enfoque de los planteamientos tradicionales, dado que en primer lugar se trata de un planteamiento orientado hacia el afrontamiento como un proceso en lugar de como rasgo lo cual se refleja en las palabras "constantemente cambiante". En segundo lugar esta definición implica una diferenciación entre afrontamiento y conducta adaptativa automatizada al limitar el afrontamiento a aquellas demandas que son evaluadas de excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. En tercer lugar, el problema de confundir el afrontamiento con el resultado obtenido queda solventado al definir el afrontamiento como los esfuerzos para manejar las demandas, lo cual permite incluir en el proceso cualquier cosa que el individuo haga o piense, independientemente de los resultados que con ello obtenga. En cuarto lugar podemos decir que al emplear la palabra manejar se evita equiparar el afrontamiento al dominio.

El afrontamiento es un proceso cambiante en que el individuo, en determinados momentos debe contar con estrategias defensivas y en otros con estrategias que sirvan para resolver problemas, todo en función de los cambios en su relación con el entorno. Por lo tanto el proceso de afrontamiento es dinámico, pero no es fruto del azar, ya que las variaciones acompañantes son consecuencias de las continuas evaluaciones y reevaluaciones de la cambiante relación individuo-entorno. también esos cambios pueden ir dándose en los esfuerzos de afrontamiento del sujeto dirigidos al exterior o al interior modificando así el significado que tiene el afrontamiento para el sujeto o aumentando su comprensión.

Peterson (1989) y Martilli y otros 1987 (c.p. Guarino, 1991) señalaron que el proceso de afrontamiento del estrés tiene un carácter fundamentalmente situacional y temporal, es decir depende del contexto en el cual aparece el evento, así como del momento particular en el transcurso de éste. Los niños al igual que los adultos adoptan diferentes estilos de afrontamiento ante una misma situación, de acuerdo a estos elementos y a las características de cada uno. Al hacer referencia a los estudios que sobre el afrontamiento se habían desarrollado en niños Peterson concluyó que tal proceso está íntimamente ligado al desarrollo cognitivo, edad y habilidades particulares del niño.

Por su parte Foronda y Ochoa (1989) en un estudio acerca de los modos de afrontamiento ante el estrés en pacientes de cáncer de mama en una muestra de 60 sujetos, no encontraron diferencias significativas en la estimación global del afrontamiento entre el grupo con cáncer mamario el grupo control, no evidenciándose efectos de las variables extrañas: nivel socioeconómico, nivel de instrucción y edad.

Bermudez y col. (1985) en base a una investigación realizada en sujetos universitarios, analizan la interacción entre las reacciones de ansiedad y los procesos cognitivos mediacionales, concluyendo que las manifestaciones de ansiedad desarrolladas en cada situación específica, se explican, esencialmente, desde la valoración que el individuo hace del grado de amenaza potencial que conforma la situación (valoración primaria) y de los recursos que cree disponer para actuar eficazmente en la

misma (valoración secundaria). Lo cual concuerda con la hipótesis central de Lazarus y Folkman (1986) que sostiene que la situación incide sobre la conducta, no solo de las características reales, sino según es percibida y valorada por el sujeto.

Para el estudio del afrontamiento del estrés psicológico, se hace necesario tener presente la distinción entre evaluación primaria y secundaria, anteriormente mencionada, enfatizándose la evaluación secundaria que conduce a la pregunta "¿ Que puedo hacer ?". La forma en que el individuo da respuesta a esta pregunta dependerá de los recursos de que disponga para el afrontamiento y de las limitaciones que restrinjan el uso de tales recursos en el contexto de una interacción determinada.

Lazarus y Folkman (1986) sin pretender ser exhaustivos, realizan una clasificación de las principales categorías de los recursos de afrontamiento, que son:

1. Propiedades del individuo como salud y energía que constituyen recursos físicos.

2. Creencias positivas que son recursos psicológicos.

3. Técnicas sociales (aptitudes) como las habilidades sociales que hace referencia a la capacidad del individuo de comunicarse y de actuar como los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva permitiéndole al individuo un control más amplio sobre sus interacciones sociales.

4. Técnicas para la resolución de problemas que incluyen las habilidades para conseguir información, analizar situaciones, examinar posibles alternativas, elegir un plan de acción apropiado.

5. Recursos materiales que hacen referencia al dinero, los bienes y servicios que puede adquirirse con él. El hecho de poseer dinero puede reducir la vulnerabilidad del individuo a la amenaza y de esta forma facilitar el afrontamiento efectivo.

Dentro del concepto de afrontamiento se han distinguido dos estrategias, se habla del afrontamiento dirigido hacia el problema y del afrontamiento dirigido a la emoción (Lazarus y Folkman 1986, Compas y Col., 1988). Las estrategias dirigidas hacia el problema se centran en la búsqueda de situaciones enfatizando aspectos relativos a la resolución de problemas como son la consideración de distintas alternativas, su costo-beneficio, etc., y haciendo referencia tanto al entorno (modificación de variables ambientales, búsqueda de recursos, etc.) como al individuo (cambios de motivación y de aspiración, aprendizaje de nuevas destrezas, etc).

El afrontamiento dirigido a las emociones está dirigido a conservar el optimismo, negar tanto el hecho como su implicación para no tener que aceptar lo peor, etc., estos procesos por sí mismos conducen a una interpretación o distorsión de la realidad.

Ambas estrategias coexisten luego de la evaluación de la situación, pero la predominancia de una u otra se hará en función de factores tales como las diferencias individuales, características de la situación, significación personal, etc., además, una puede interferir con la otra suprimiéndola o modificándola.

Compas y Col. (1988), en un estudio con niños mayores y adolescentes encontraron, en general, que a medida que aumentaba el grado de escolaridad los niños utilizaban más estrategias centradas en la emoción, mientras que esto no sucedía con las centradas en el problema. En cuanto a las diferencias por sexo encontraron que las niñas utilizaban más estrategias de emoción que los niños solo en los estresores académicos.

En relación a la consistencia en el uso de las distintas estrategias de afrontamiento encontraron que los jóvenes eran aparentemente más consistentes que los adultos o jóvenes mayores en sus estrategias ante distintos estresores.

Guarino (1991) en un estudio realizado en una muestra de estudiantes universitarios encontró que las disposiciones de afrontamiento al estrés general en las mujeres tendieron hacia el control y manejo de sus emociones. Ellas evalúan las situaciones de una manera más positiva que los hombres, expresan más intensamente sus emociones, aceptan con mayor frecuencia los problemas y son más religiosas. Por el contrario los hombres afrontan los eventos en forma activa, son más planificadores y esperan el momento oportuno para atacar los problemas abiertamente.

El que un individuo evalúe una situación como estresante o no, va a depender de factores propios o intrínsecos a la situación y a las características individuales. La relación entre la importancia que las consecuencias de un evento tengan para producir estrés en un individuo determinado dependerá, en gran medida, de los recursos de que éste disponga para afrontarlo.

Los factores moderadores del estrés, pueden dividirse en factores de riesgo y factores protectores. Los factores de riesgo incluirían aquellos aspectos personales o situacionales en la vida del individuo que están asociados a un aumento en la probabilidad de enfermar (Holahan y Moos, 1987).

Los factores protectores podrían ser definidos como aquellas características personales y/o elementos del ambiente, o la percepción que el individuo tiene de ellos, que disminuyen los efectos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar. Estas características adaptativas hacen al individuo más resistente logrando un efecto de mantenimiento de su salud, a pesar de la repetida exposición a estímulos estresantes (Holahan u Moos 1987). Los factores protectores más importantes según Bayes (1990) son el apoyo social, la fortaleza personal, el bienestar físico, el nivel socioeconómico, los pensamientos automáticos positivos y los estilos narrativos.

Rutter (1979), Werner y Smith (1982 c.p Guarino 1991), afirman que

tanto el sexo como el locus de control interno funcionan como factores protectores de los individuos ante el estrés. Al referirse específicamente a grupos infantiles estos autores proponen que el locus de control interno incrementa el deseo de superación y bienestar; y en relación al sexo, sugieren que las niñas son más resistentes al estrés que los niños, quienes son más propensos a desarrollar problemas psicosociales y son más vulnerables a la inestabilidad familiar.

ESTRES Y TRABAJO

La sociedad en que vivimos se vuelve cada vez más compleja y nos impulsa a cambiar constantemente en búsqueda de sucesivos ajustes a nuevas realidades sociales, económicas, tecnológicas y culturales.

En la necesidad de mantenerse actualizado, trabajar productivamente, satisfacer los requerimientos del propio mundo interior y de los que nos rodean más íntimamente, el individuo sufre múltiples choques que le provocan tensión. Concretamente, en el medio organizacional se ha observado un creciente interés por el estudio del estrés, debido a los evidentes costos individuales y organizacionales ocasionados por sus elevados niveles de estrés.

Cuando se intenta precisar la relación entre el estrés y los costos derivados de su presencia en altas posiciones en el medio laboral, se plantea una situación compleja debido a que esta relación está mediada por la presencia e interacción de múltiples variables dentro y fuera de la organización.

Para estimar el cálculo de los costos del estrés organizacional Ivanevich y Matteson (1985) señalan que deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- 1.- Los efectos monetarios de las reducciones en la eficacia operativa resultante del estrés, que se originan del empobrecimiento de la

creatividad y de la toma de decisiones.

2.- Los costos asociados a problemas de salud física y mental a consecuencia del estrés, incluyendo costos médicos, pérdida de tiempo por hospitalización, muertes prematuras, sustitución de empleados, etc.

3.- Los costos relacionados con el incremento de accidentes ocasionados por el estrés.

Estos autores desarrollaron un modelo para el estudio del estrés desde una perspectiva empresarial. El modelo está constituido por los siguientes aspectos:

- Los estresores que anteceden a la situación de estrés.
- La percepción individual del estrés de acuerdo a la interpretación y valoración de los antecedentes o condiciones que originan el estrés.
- Los resultados de la acción de los estresores.
- Las consecuencias de tales resultados.

Cada uno de estos elementos se dividen en dos niveles interactuantes: intraorganizacional y extraorganizacional. A su vez, el nivel intraorganizacional se subdivide en tres áreas: individual, grupal y físico. Este modelo establece una distinción importante entre los resultados

fisiológicos y conductuales. Reitz (1987) reporta que dentro del individual existen diferencias en cuanto al sexo. Afirman que los ejecutivos femeninos en general, están más sometidos a estresores en el trabajo que los masculino, esto se explica en parte, a que se encuentran en un nivel que es considerado preferentemente masculino, y a la par deben cumplir otras responsabilidades a parte de su trabajo, como por ejemplo el cuidado del hogar.

French y Kahn (1962) (c.p. Lemus y Linares 1988) identifican ocho fuentes de estresores en el trabajo: el contrato psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera satisfacer en su trabajo; los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional; el impacto negativo que ejerce en la familia las exigencias del trabajo; el trauma del cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia humana; la obsolescencia organizacional; el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; el afrontamiento de las expectativas de los jefes y la ideología organizacional.

Quick y Quick (1984) proponen un modelo que intenta el manejo preventivo del estrés organizacional. Este modelo incluye fuentes de estrés organizacional, la reacción individual de alarma a esas demandas, así como los resultados del estrés positivo y negativo.

Moos (1988) sugiere un modelo integral del estrés que comprende los diferentes estilos de afrontamiento y la forma en que los individuos hacen uso de los recursos de que disponen para adaptarse a las diferentes

situaciones que se le presentan. Este planteamiento parte del supuesto de que la asociación entre las situaciones estresantes y la salud se ve influida por el sistema ambiental y el sistema personal, así como por la evaluación cognitiva, el estilo de afrontamiento y el apoyo social. En este modelo, el sistema ambiental está constituido por factores organizacionales y supra-organizacionales como por ejemplo las características físicas y el clima social. El sistema personal, se refiere a las características del individuo y sus recursos personales. Las situaciones estresantes incluyen acontecimientos repentinos u ocasionales y situaciones crónicas de la vida. Este autor postula que los eventos estresantes, el sistema ambiental y el sistema personal, interactúan con los recursos del apoyo social, el proceso de evaluación cognitiva y el afrontamiento

Por otra parte Kagan (1977) encontró que las principales situaciones que generan estrés en el trabajo son:

1. Rapidez en el trabajo
2. Malas condiciones físicas
3. Excesivo esfuerzo físico
4. Problemas salariales
5. Demasiadas horas extras
6. Incomodidades en el horario de trabajo
7. Monotonía en el trabajo
8. Riesgos de accidentes
9. Problemas en las relaciones con los compañeros de trabajo

10. Malas relaciones con los superiores

11. Falta de comunicación con los mismos compañeros de trabajo

Derivado de la investigación de Groen (1972 c.p Kagan, 1977), se encontró que los factores organizacionales que generan estrés son:

1- Situaciones asociadas a la estructura de la organización:

- a. Condiciones físicas.
- b. Presiones de tiempo.
- c. Excesivas demandas de trabajo.
- d. Sobrecarga de información.

2- Relaciones humanas existentes dentro de la organización:

- a. Relaciones grupales.
- b. Interacciones entre supervisor y sus supervisados, colegas, etc...
- c. Con los supervisores, situaciones de conflicto, etc.

3- Carrera del individuo:

- a. Promociones lentas, prematuras, sobrepromociones.
- b. Inseguridad laboral.
- c. Ambiciones frustradas y el éxito profesional.

4- Clima organizacional.

a. Carencia de participación.

b. La burocracia y la falta de responsabilidad por parte de los supervisores.

5- El Rol que desempeña un individuo dentro de la organización:

a. Conflicto de roles.

b. Ambigüedad en el rol.

c. Responsabilidades que se adquieren manejando personal y los límites que requiere cada puesto de trabajo.

Como factores extraorganizacionales que generan estrés se consideraron los siguientes :

- Problemas familiares.
- Problemas económicos.
- Muerte de pariente o amigo cercano.
- Cambios en las condiciones de vida.

Por su parte, Burrows 1990 (c.p. Ramirez y Ruiz 1991), realizó una investigación a nivel gerencial con 114 ejecutivos masculinos de una institución bancaria, respecto a las principales fuentes generadoras de estrés, encontrando que para el 23% de la muestra, la fuente principal era la presión de tiempo y plazos, el 19% de la muestra consideró a la falta de

comunicación como causa, el 18% a la perspectiva de promoción de la carrera, el 16% al nivel de remuneración y por último un 15% lo atribuyó a la cantidad de trabajo, a la posibilidad de cometer errores y sentirse subvalorado en el trabajo.

Dicho autor, plantea que existe una conspiración tácita entre la organización y el ejecutivo, dado que muchas de las características de personalidad que se exigen a éstos, se cree que redundaría en éxito, pero desafortunadamente no ocurre de este modo, pues al exigir la cultura organizacional que las personas sean capaces de controlarlo y manejarlo todo por su cuenta, buscan conductas de escape como son: consumir alcohol y automedicarse tranquilizantes, además de omitir cualquier comentario acerca de sus problemas, pues, está mal considerado que el ejecutivo estresado solicite ayuda. Esta situación conduce a un descenso en la eficiencia laboral, que repercute directamente en la productividad de la empresa, por ello es importante detectar las señales en el ejecutivo cuando está sobrepasando su nivel de tensión aceptable, como son, fatiga, irritación, consumo excesivo de antiácidos y trastornos del sueño.

Canino y col. (1991) luego de una revisión de diversos modelos referentes al estrés laboral, proponen un Modelo Integral para la Evaluación del Estrés en el Contexto Organizacional empleando como marco de referencia la perspectiva relacional desarrollada por Lazarus y Folkman (1986), utilizando los conceptos de evaluación cognitiva y afrontamiento. En su formulación incluyen los factores moderadores, con los cuales se refieren a un conjunto de elementos que modulan el nivel de estrés del

individuo, aumentándolo o disminuyéndolo; entre estos factores señalan la vulnerabilidad individual, el apoyo social, el nivel socioeconómico del individuo, el tipo de personalidad y la fortaleza individual (Meichembaun, 1977; Moos, 1988; Ganster y Victor, 1988; Kobasa y Col., 1979)

En base a la concepción multidimensional estos autores estiman muy importante la evaluación exhaustiva de la respuesta de estrés (Huber G. 1986) en sus tres componentes: cognitivo, fisiológico y conductual. Plantean que debe existir una estimación de la respuesta individual de estrés, medido en sus tres componentes, que de cuenta tanto del nivel de reacción general ante situaciones estresantes que está afrontando el individuo, como del nivel de reacción ante situaciones específicas de estrés.

El Modelo Integral para la Evaluación del Estrés en el Contexto Organizacional(Canino y Col.1991) está compuesto por cinco elementos relacionados en forma dinámica, que se vinculan en tres fases:(Anexo 5)

1. Antecedentes del estrés: Que abarca tres elementos: eventos situacionales, recursos y evaluación cognitiva. Los eventos situacionales a su vez incluyen: a.- los eventos situacionales organizacionales (ambiente físico como luz, ruido, espacio); condiciones laborales individuales (sobre-carga de trabajo, ambigüedad de roles, satisfacción y autonomía); condiciones laborales grupales (falta de cohesión, conflicto intragrupal, insatisfacción grupal) y condiciones de la organización (clima organizacional, estilos gerenciales, y características del cargo). b.- Como eventos situacionales extraorganizacionales pueden mencionarse:

relaciones de pareja, familiares y sociales; responsabilidades económicas; vida sexual; características socio-demográficas; condiciones de salud física y psicológicas.

El siguiente elemento es denominado como recursos, el cual abarca dos aspectos que son: los recursos personales que engloban el estilo de vida, fortaleza personal, tipos predominantes de pensamiento y los patrones de comportamiento (ejemplo. patrón de conducta tipo A); y el otro aspecto considerado es el apoyo social, que tiene que ver básicamente con la percepción del individuo de su entorno en cuanto a la posibilidad de recibir ayuda para enfrentar su estrés con recursos provistos por la familia, amigos, conocidos o compañeros de trabajo.

El tercer elemento considerado en el modelo es la evaluación cognitiva que considera a la valoración que hace el individuo de los eventos intraorganizacionales y/o extraorganizacionales.

2. Experiencia del estrés: Esta constituida por las expresiones del estrés que vienen a ser el resultado de las fuentes de estrés presentes y de la evaluación cognitiva que realiza cada individuo de dichas fuentes y sus recursos disponibles para manejarlas. Incluye el afrontamiento en la forma como es concebido por Lazarus y Folkman (1986) y la respuesta como expresión del estrés que se evidencia en el individuo como resultado de su esfuerzo en el proceso de afrontamiento. Dicha respuesta puede manifestarse en tres niveles; cognitivo, vegetativo, y motor (Huber 1986).

3. Consecuencias de la presencia del estrés: Esta se refiere a los

costos, los cuales se derivan de la acción de un determinado nivel de estrés sobre el individuo y la organización. Los costos se subdividen en individuales y organizacionales. Los costos individuales a su vez se dividen en directos (problemas de salud, trastornos psicológicos y trastornos conductuales) e indirectos (disminución de la eficiencia, pérdida del empleo, aumento de gastos monetarios, incremento de accidentes, etc.). Así mismo, los costos organizacionales pueden ser divididos en directos (disminución de la productividad, ausentismo, retraso en el trabajo, huelgas, rotación etc.) e indirectos (disminución de la motivación, empobrecimiento en la toma de decisiones, deterioro de la imagen empresarial).

En la presente investigación se estudia, según el Modelo Integral para la Evaluación del Estrés en el Contexto Organizacional de Canino y Col. (1991), la relación entre un recurso personal (asertividad) y la respuesta que el individuo da ante una situación de estrés.

ASERTIVIDAD Y ESTRES

La creciente pérdida de comunicación dentro de nuestra sociedad, con la simultánea tensión impuesta por el rendimiento necesario para el logro de los objetivos propuestos, constituyen un motivo importante de conflictos entre los miembros de una organización. Uno de los problemas principales reside en las dificultades de entendimiento ¿Como llega la comunicación al otro, qué percibe y cómo actúa esto sobre él ?, ¿ Sabré yo lo que estoy comunicando y como lo entiende el otro? ¿Seré capaz de defender mis derechos sin agredir a los demás? etc.

Una forma de solventar estas dificultades ha surgido dentro de la Terapia Conductual, siendo esta la técnica de comunicación asertiva . Este comportamiento le permite a la persona, actuar de acuerdo a sus propios intereses, hacerse respetar sin demostrar ansiedad desmedida y expresar sentimientos honesta y adecuadamente.

Lazarus y Folkman (1986) realizan una clasificación de diversas formas de tratamiento y dominio del estrés dentro de las cuales mencionan el psicoanálisis (Hollon), terapia dinámica (Ellis, Grieger), inoculación del estrés (Meichebaum) inhibición recíproca (Wolpe), planteamientos fisiológicos (biobeedback) y las técnicas de condicionamiento operante (Skinner, Lewinsohn); dentro de estas últimas técnicas se incluye al entrenamiento asertivo, recomendada para aquellas personas que tienen dificultades para expresar sus deseos por temor a la hostilidad o al

rechazo de los demás. Con ello, se persigue un doble propósito: que los sujetos descubran que actuar de forma asertiva mejora sus intereses y genera por parte de los demás respeto en lugar de hostilidad, a la par el éxito sirve de reforzador positivo, que presumiblemente ayuda a estas personas a adquirir nuevas formas de funcionamiento social.

Wolpe, (1958 c.p Rimm y Master, 1986) afirma que la respuesta de ansiedad (estrés) se asocia con inhabilidad para expresar sentimientos apropiados o llevar a cabo actos adaptativos en las relaciones interpersonales, de allí que la manifestación de emociones puede funcionar como una respuesta competitiva con la ansiedad. Wolpe utilizó el término inhibición recíproca para caracterizar la inhibición de la ansiedad mediante una respuesta incompatible, y supone que existen diversas respuestas capaces de inhibir la ansiedad, señalando la relajación, la conducta asertiva y la sexual como algunas de éstas. Esta afirmación se basa en que este tipo de conductas poseen una característica primordial en común: todas están asociadas con un predominio de la actividad nerviosa parasimpática, que al ser exaltada inhibe recíprocamente la actividad del sistema nervioso simpático. Puesto que se considera que la actividad nerviosa simpática sirve de base a la ansiedad, se deduce que las respuestas como la relajación, la aserción y la conducta sexual deben ser capaces de inhibir la ansiedad.

Rimm y Master (1986) al comparar el entrenamiento asertivo y la desensibilización sistemática señalan que ambos son métodos que muestran gran similitud en cuanto que ambos proporcionan al sujeto una

manera de reducir la ansiedad. A su vez afirman que en términos generales, cuando un individuo presenta deficiencias en habilidades sociales, el entrenamiento asertivo será el más adecuado. Aun cuando no deja de reconocer que se puede utilizar la desensibilización en lo que corresponde a habilidades sociales, pero aseguran que ello no garantiza que adquiera conductas interpersonales efectivas. A sí mismo el entrenamiento asertivo tiene la ventaja de atender a la ansiedad y las deficiencias de conducta simultáneamente. Aunque por otra parte, cuando la ansiedad se presenta en situaciones que normalmente no requieren de ninguna conducta social activa la desensibilización será lo apropiado.

Wolpe (1979) sugiere que la conducta asertiva es el instrumento terapéutico adecuado para aquellas personas que inhiben la ejecución de una conducta "normal" debido a un miedo neurótico. Debe notarse que las respuestas de ansiedad interpersonal llegan a veces a canalizar las pulsiones innatas por caminos inadaptativos (respuesta patológicas). En otros casos la supresión de la acción que daría expresión externa a los sentimientos tiene como resultado un trastorno interno continuo, lo que puede producir síntomas psicósomáticos. En estos casos la estrategia se dirige a las ansiedades interpersonales que generalmente son susceptibles de un entrenamiento asertivo. Las intervenciones del terapeuta están dirigidas a aumentar todos los impulsos que lleven a la provocación de las respuestas inhibidas, en espera de que con cada provocación habrá, recíprocamente, una inhibición de la respuesta de ansiedad, lo cual dará como resultado algún grado de debilitamiento del hábito de la respuesta de ansiedad mientras tanto, la conducta motora es reforzada por sus

consecuencias favorables, (lograr controlar la situación social, la reducción de la respuesta de ansiedad) de modo que el contracondicionamiento de la respuesta de ansiedad y el condicionamiento operante del acto motor ocurren en forma simultánea, facilitándose mutuamente. El condicionamiento operante de la conducta asertiva se emplea por sí solo con cierta gente que carece de aquélla, no debido a la respuesta de ansiedad, sino porque simplemente no ha adquirido los hábitos motores adecuado para ciertas situaciones sociales.

Como una manera para enfrentar el estrés excesivo, Boyd y Gumpert (1982 c.p. Ramírez y Ruiz 1991) proponen tres pasos; el primero de ellos consiste en que el ejecutivo estresado tome conciencia acerca de su estado realizando una introspección. Como segundo paso, recomiendan el empleo de una forma de comunicación más efectiva (asertiva) con los compañeros de trabajo y subordinados, la meditación transcendental, la retroalimentación biológica, el relajamiento de los músculos y la práctica regular de algún deporte. Por último plantean sondear las necesidades del ejecutivo para lograr comprender y manejar la excesiva dedicación al trabajo.

Perez (1981), en un estudio estadístico aplicando autoinformes (Escala de Asertividad de Rathus y Cuestionario de Ansiedad de Spilberger) a 79 sujetos, obtiene los siguientes resultados: los sujetos masculinos, al informar sobre su repertorio de habilidades sociales, lo hacen con independencia del estado de ansiedad que le puedan producir los contextos en los que se pueda desenvolver dicha habilidad social. Con respecto a los

sujetos femeninos se observan diferencias entre conductas asertivas y no asertivas frente a la ansiedad, lo que equivale a decir que hay diferencias significativas entre mujeres ansiosas y no ansiosas frente a la asertividad, al emitir los respectivos autoinformes. En lo referente al grupo total se observan diferencias significativas (al 1%), es decir hay diferencias entre ansiosos y no ansiosos al incidir sobre situaciones de asertividad.

Arroba y James (1990) consideran que la asertividad es el estilo más apropiado para tratar con personas en situaciones problemáticas (estresantes), enfocando el problema de cómo se debe hablar y actuar para manejar la tensión en situaciones de trabajo. Para esto se basan en tres razones. Primera, la forma mediante la cual una persona dice y hace las cosas durante un encuentro con un sujeto difícil tiene un efecto muy marcado sobre cómo se siente al final del evento. En segundo lugar la forma en que la persona dice y hace las cosas tiene un efecto muy marcado sobre los demás. Por último la forma en que se dicen y hacen las cosas tiene un efecto directo sobre el logro de los propios objetivos y propósitos. Por lo tanto, concluyen estos autores, que al hablar y actuar asertivamente cuando se está bajo presión, la persona obtiene tres ventajas: se siente mejor, aumentan sus posibilidades de mejorar sus relaciones con los demás y tiene más probabilidades de alcanzar sus metas.

A su vez estos autores afirman que entre más confianza tenga una persona en sí misma, más fácil le será ser asertiva ya que tendrá menos probabilidades de percibir las situaciones como amenazantes y , por ende,

también serán menores las posibilidades de adoptar un estilo agresivo, no asertivo o pasivo. En la medida en que el sujeto se comporte con mayor frecuencia en forma asertiva, menos tensión experimentará en su vida y, por tanto será menos vulnerable. Al percibirse menos vulnerable se sentirá menos presionado y en consecuencia, le será más fácil ser asertivo.

En base a lo anteriormente expuesto se plantea explorar la relación existente entre el grado de conducta asertiva y el nivel de estrés dado que se ha encontrado que el mejoramiento en la comunicación y la expresión de sentimientos de forma adecuada puede ser un factor protector contra la formación del estrés.

Para el estudio de la relación entre estas variables, se consideró adecuado el ambiente organizacional a nivel gerencial, dado que según Bain (1986) la responsabilidad del incremento de la productividad de una empresa, recae principalmente en las organizaciones y en sus dirigentes, de ahí la importancia de estudiar y conocer las necesidades, expectativas, modos de comportamiento y condiciones que satisfagan al hombre en las organizaciones y permitan así una mayor eficacia independientemente del nivel organizacional en que se encuentre la persona. Sin embargo es necesario tomar en cuenta que de acuerdo a la posición jerárquica del cargo existirán obviamente diferentes niveles de responsabilidad y compromiso para el logro de los objetivos de la organización.

De toda la gama de posiciones laborales interesa estudiar el nivel gerencial, ya que, es en este nivel donde recae fundamentalmente la

responsabilidad del cumplimiento de los objetivos de la organización. Este nivel se caracteriza por un trabajo eminentemente intelectual, lo cual implica la realización de actividades relacionadas con la planificación, dirección, motivación de los empleados y toma de decisiones, que requiere de adecuadas estrategias cognitivas que son de gran importancia en el comportamiento asertivo. Es por tanto el ambiente organizacional y los cargos gerenciales, un ámbito y una posición idónea para el estudio de la relación entre las variables que se plantea en el presente estudio.

METODOLOGIA

1.- PROBLEMA:

¿Existe relación entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en sujetos que desempeñan cargos gerenciales?

2.- HIPOTESIS:

A. General:

Si existe relación entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en sujetos que desempeñan cargos gerenciales.

B. Estadísticas:

- Existe relación significativa entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en los sujetos que conforman la muestra del estudio.

- Existe una relación inversa significativa entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en los sujetos que conforman la muestra.

3.- DISEÑO:

Esta investigación se puede clasificar como un estudio ex post facto correlacional, exploratorio, transversal de una sola medida y descriptivo.

Es ex post facto ya que se trata de una búsqueda sistemática, empírica de la relación entre las variables asertividad y estrés, donde no se dispone de control directo sobre la variable independiente. Estos diseños son utilizados en los estudios de campo dado que es difícil lograr un control absoluto de las condiciones que puedan afectar los resultados. Arnau (1982)

Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables independientes y dependiente (Kerlinger 1975).

Es relacional, ya que además de que no hay manipulación de la variable independiente, su objetivo es comprobar la relación entre dicha variable (asertividad) y la variable dependiente (estrés).

A su vez es transversal de una sola medida, dado que abarca la recopilación, en un momento cronológicamente determinado, de información procedente de una fracción de la población escogida para representar al universo (Lininger 1978)

Por lo tanto, es un estudio exploratorio, debido a que el propósito de la investigación es poner los cimientos para una demostración más sistemática y rigurosa de las hipótesis planteadas.

Es descriptivo porque pretende describir cómo se comportan las

variables de asertividad y estrés.

Dada la importancia del análisis de datos como forma de controlar el error, son utilizados diversos estadísticos para obtener la mayor información posible de los datos. En primer lugar se utilizan estadísticos descriptivos para conocer como se dan las diferentes variables consideradas en el estudio; en segundo lugar se emplearon medidas de correlación a fin de observar el grado de relación entre las diferentes variables de la investigación. Y por último calculó la T de Student que es un estadístico recomendado para el estudio de la relación entre variables en muestras pequeñas.

4.- DEFINICION DE VARIABLES:

4.1.-Variable Independiente: Conducta Asertiva.

Conceptual:

Es la conducta que permite a las personas actuar en función de sus propios intereses, defender y ejercer sus derechos personales y expresar directa, honesta y adecuadamente los sentimientos sin sentir ansiedad.

Operacional:

Sumatoria de los puntajes obtenidos en el inventario de asertividad de Rathus; forma A-M2.

4.2.- **Variable Dependiente:** Estrés.

Conceptual:

Es la conducta que da el sujeto ya sea a nivel subjetivo-cognitivo, vegetativo y/o motor, una vez que ha evaluado la situación como amenazante o desbordante de sus recursos de afrontamiento y pone en peligro su bienestar.

A) Nivel vegetativo, que abarca todas las reacciones del sistema nervioso vegetativo y las manifestaciones de las glándulas y de la musculatura lisa.

B) Nivel motor, que abarca todos los músculos estriados del cuerpo, por tanto los que están sujetos a control voluntario. El comportamiento correspondiente consiste en todas las contracciones y movimientos musculares que pueden aparecer bajo la forma de movimientos de huida o agresión, y también de un cambio del tono muscular.

C) Nivel subjetivo-cognitivo, describe los procesos psíquicos e intelectuales. Incluye todos los procesos de pensamiento y percepción, es decir, la percepción y la vivencia subjetiva de una situación tal como se puede expresar verbalmente. También todo lo que podemos decir acerca de nosotros, como son sentimientos o situaciones y/o como comprendemos el mundo desde el punto de vista simbólico.

Operacional:

Sumatoria de los puntajes totales y parciales (motor, vegetativo y cognitivo. Anexo) obtenidos en el test para valorar la excitabilidad individual de Gunther K. M. Huber.

4.3.- Variables a Controlar:

-Sexo: Conjunto de características que posee una persona y que le permite ubicarse ante sí y ante su entorno como varón o hembra.

-Cargo Gerencial: Son las personas que figuran en la nómina de la empresa bancaria desempeñando un cargo en el nivel VI ó VII. (Anexos 4)

-Edad: Tiempo transcurrido en años que una persona ha vivido desde su nacimiento.

-Nivel de Instrucción: Años cumplidos en la educación formal (superior y/o técnico y bachiller).

-Tiempo en el Cargo: Tiempo transcurrido en meses que un empleado se ha desempeñado dentro de un mismo cargo.

5.- POBLACION Y MUESTRA:

La población del presente estudio son todos aquellos sujetos que se encuentran en la nómina de la empresa bancaria desempeñando un cargo a nivel gerencial.

La muestra está comprendida por aquellos sujetos que nominalmente son ocupantes de algún cargo gerencial en los niveles denominados VI ó VII de una Empresa Bancaria ubicada en la Zona Metropolitana. Para la selección de los mismos se empleó una técnica no probabilístico de agrupación casual, dado que los sujetos fueron extraídos de los participantes de los cursos del programa de formación continua gerencial, dictados por el Departamento de Adiestramiento de la empresa bancaria. (Lininger y Warwick 1978)

6.- INSTRUMENTOS:

6.1- Inventario de Rathus:

El primer instrumento que se utilizó fue el Inventario de Rathus (1973) sobre conductas asertivas, el cual aporta una estimación del nivel o grado de aserción de los sujetos en diferentes áreas de su vida. Se caracteriza por ser de lápiz y papel, autoadministrado, de fácil administración y corrección. Dicho inventario consta de 40 ítems, los cuales explicitan situaciones concretas, en donde el examinado debe contestar en base a una escala de 4 opciones, en qué nivel, dicha situación

concuenda con su comportamiento habitual.

La forma que se utilizó en la presente investigación es la A-M2, la cual es una modificación realizada por Taricani (1985) de la versión original de Rathus (1973). En la versión original, el inventario constaba de 30 items, los cuales fueron modificados de instrumentos anteriores, como el antiguo "Estudio Reactivo A-S" de Allport (1928). "El inventario Temperamental" de Guilford y Zimmerman (1956), de las situaciones de Wolpe (1969) y Lazarus (1966) (c.p. Aulet 1988).

La confiabilidad arrojada en el estudio realizado por Rathus (1972), en una muestra de 68 estudiantes universitarios, fue de 0.78 con el método test-retest y 0.77 con el método división por mitades. El análisis de los items arrojó, que de los 30 items, 27 correlacionaban significativamente con la escala total y 19 con criterios externos.

Por su parte Taricani (1985), agrega 10 items a la versión original y prueba la escala en una muestra de 89 sujetos universitarios estudiantes de la U.C.A.B., encontrando una confiabilidad por consistencia interna (Hoyt) de 0.87. El análisis de items indicó que de los 40 items, sólo 4 obtuvieron correlaciones punto biserial por debajo de 0.30.

En un estudio realizado por Aulet (1988), se obtuvo una confiabilidad por alfa de Crombach (consistencia interna) de 0.86 y el análisis de los reactivos, arrojó correlaciones significativas con la escala total, excepto en 4 items (N=23,25,31 y 37).

Igualmente se procesaron los resultados obtenidos en las pruebas, incluyendo la muestra de mujeres del post-grado de Administración de Empresas, con una N=318, obteniéndose una confiabilidad por consistencia interna (Hoyt) de 0.74.

6.2- Cuestionario de Excitabilidad Individual:

El otro instrumento a utilizar, es el Cuestionario de Excitabilidad Individual, desarrollado inicialmente por Gunter K.M. Huber 1980, cuyo objetivo es evaluar reacciones de estrés en tres niveles de respuesta: Nivel subjetivo-cognitivo, nivel vegetativo, nivel motor.

En su versión original, este cuestionario cuenta con 54 items, referidos a reacciones o síntomas de excitabilidad en los tres sistemas de respuesta señalados; se caracteriza por ser de lápiz y papel, autoadministrado, de fácil administración y corrección. Evalúa tanto la frecuencia como la intensidad de cada uno de sus items, en donde el examinado debe contestar en base a una escala de cuatro opciones.

En una primera revisión y adaptación, realizada por Canino, Groeger y Robles en 1991; del instrumento se eliminaron tres items, por considerarlos ambiguos, poco claros en la reacción y similares a otros presentes en dicho instrumento.

En esta primera revisión el cuestionario quedó con 54 items, de los

cuales 17 pertenecen al nivel motor, 16 al nivel vegetativo y 18 al nivel cognitivo (Anexo 3).

La versión modificada y adaptada, se estudio y valido en un grupo de 738 estudiantes de la Universidad Simón Bolívar de Caracas. En cuanto a la confiabilidad obtenida por medio del coeficiente de consistencia interna (Guttman-Rulon y el coeficiente alfa), dio como resultado un coeficiente de .92 y .91 respectivamente.

En relación a la validez se hizo un análisis factorial del cuestionario, utilizando el test "Scree" de Cattell para determinar el número de factores; el primero de ellos coincide con la categoría cognitiva de las respuestas de estrés, el segundo corresponde a todas las respuestas pertenecientes a la categoría motriz y a la mayoría a las pertenecientes a la categoría vegetativa, y finalmente un tercer factor al que pertenecen las restantes respuestas vegetativas.

El porcentaje total de la varianza explicada por cada factor del instrumento, se distribuye mayormente entre los dos primeros factores, correspondiendo para el primero un porcentaje total de 11.74, para el segundo uno de 11.90 y para el tercero uno de 4.22.

7.- PROCEDIMIENTO:

Para realizar la presente investigación, se solicitó la colaboración por escrito de la empresa bancaria seleccionada, a través de la Vice-presidencia de Recursos Humanos. Posteriormente se realizó una

entrevista con el gerente de Recursos Humanos explicándole el objetivo del estudio y solicitando el acceso a la población necesaria.

La administración de los instrumentos se realizó luego de la culminación de cursos dictados dentro del programa de adiestramiento continuo de la empresa. En primer lugar se aplicó el Cuestionario de Excitabilidad Individual de Gunther K. M. Huber y posteriormente el Inventario de Asertividad de Rathus. A continuación las escalas fueron corregidas con las correspondientes plantillas.

Luego de obtenidos los resultados parciales y totales se procesaron los datos para su posterior análisis.

ANALISIS DE DATOS

En cuanto al análisis descriptivo de los datos, la distribución de la variable asertividad (variable independiente del estudio), se encuentra entre el valor mínimo de 55 y el máximo de 113, por lo tanto el rango es de 58; siendo la media de 13.39 y la mediana de 81. El valor de la curtosis es de -0.48 lo que señala una distribución mesocúrtica.

Con respecto a la variable estrés (variable dependiente) se observa que la media es de 104.92 y la desviación estandar es de 57.89, siendo la mediana de 112. El valor mínimo encontrado es de 4, mientras que el máximo es de 235 por lo que el rango de ésta es de 123. La curtosis es 1.14 lo que indica una distribución platicúrtica.

En lo relativo a las variables extrañas a controlar, se observó en la distribución de la variable edad, una media de 29.88 y una desviación estandar de 5.88. El valor mínimo encontrado es 21 y el máximo 44, por lo que el rango total de la distribución es de 23. El valor de la curtosis es de -0.53 lo que señala que la distribución es mesocúrtica.

Por su parte la variable tiempo en el cargo obtuvo un media de 27.18 con una mediana y moda de 24 (meses) y una desviación estandar de 27.6. El valor mínimo es de 2 y el máximo 144, por lo cual, le corresponde un rango de 142. La curtosis encontrada es de 5.5 la cual indica una distribución leptocúrtica.

TABLA 1
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS PARA LAS VARIABLES CONTINUAS
ASERTIVIDAD, ESTRÉS, EDAD Y TIEMPO EN EL CARGO

	Asertividad	Estrés	Edad	Tiempo/cargo
N	53	53	53	53
Media	83	104.92	29.83	27.18
Mediana	81	112	29	24
Desviación	13.39	57.89	5.88	27.6
Mínimo	55	4	21	2
Máximo	113	197	44	144
Rango	58	123	23	142
Curtosis	-.48	-1.13	-.53	5.5

Con respecto a las variables extrañas dicotómicas, en la muestra total, el 47% (27 Ss) de los sujetos pertenecen al sexo masculino, mientras

que el 53% (28 Ss) son del sexo femenino; esto implica una proporción equivalente con respecto a ésta variable.

TABLA 2
DESCRIPCION DE LA VARIABLE DICOTOMICA SEXO

Sexo	Número	%
Masculino	27	47
Femenino	28	53

Referente a la variable Nivel de Instrucción el 70% (37 Ss) pertenecen a la categoría profesional en tanto que el 30% (16 Ss) están ubicados dentro de la categoría no profesional, esto implica una proporción estadísticamente aceptable.

TABLA 3
DESCRIPCION DE LA VARIABLE DICOTOMICA
NIVEL DE INSTRUCCION

Nivel de Instrucción	Número	%
Profesional	37	70
No profesional	16	30

En cuanto a la correlación entre de las variables del estudio, conducta asertiva y nivel de estrés fue de $-.49$ lo que significa un grado de relación fuerte e inverso, es decir, que al poseer altos puntajes en la conducta asertiva se asocian con un bajo nivel de estrés

Al relacionar el puntaje total obtenido en la escala de asertividad con cada uno de los componentes de estrés: cognitivo, motriz y vegetativo; se encontró una mayor correlación entre las modalidades cognitiva y motriz, ya que se obtuvieron coeficientes de un valor de $-.49$ para cada uno y una menor correlación con la respuesta vegetativa al arrojar un valor de $-.35$. Por lo tanto los componentes del estrés mantienen una relación fuerte e inversa con la conducta asertiva, lo cual es similar a lo obtenido en el estrés total como era de esperar.

TABLA 4
CORELACION DE ASERTIVIDAD CON ESTRES TOTAL,
COGNITIVO, MOTOR Y VEGETATIVO

	Estr. total	Estr. cognitivo	Estr. motor	Estr. veget.
Asertividad	$-.49$	$-.48$	$-.48$	$-.35$
	$p < .000$	$p < .000$	$p < .000$	$p < .009$

Por otro lado, con respecto a la relación entre la variable dependiente

y las variables extrañas, se observó una baja correlación entre ellas, puesto que la correlación del nivel de estrés con el sexo es de $-.11$, con el nivel de instrucción es de $-.04$, con la edad es de $-.14$ y con el tiempo en el cargo de $.03$, no siendo ninguna de éstas significativas.

TABLA 5
CORELACION DE ESTRES TOTAL CON TIEMPO EN EL CARGO,
SEXO, NIVEL DE INSTRUCCION Y EDAD

	tiempo.carg	Sexo	Nivel de instr.	Edad
Estrés total	.03	-.11	-.04	-.15
	p < .851	p < .41	p < .76	p < .28

A su vez los diferentes componentes del estrés tampoco correlacionan significativamente con las variables extrañas previamente señaladas. Por tanto no se estimó necesario un análisis de covarianza ya que dichas variables no correlacionan con el estrés y con ninguno de sus niveles, condición que es necesaria satisfacer para realizar dicho análisis (Arnau 1981).

TABLA 6
 CORELACIONES DE LOS COMPONENTES COGNITIVO, MOTOR Y
 VEGETATIVO DEL ESTRES CON LAS VARIABLES TIEMPO
 EN EL CARGO, SEXO, NIVEL DE INSTRUCCION Y EDAD

	tiempo.carg	Sexo	Nivel de instr.	Edad
Estrés cognit.	-.10 p < .481	-.06 p < .671	-.09 p < .500	-.17 p < .215
Estrés motor	.09 p < .510	-.07 p < .623	.05 p < .744	-.10 p < .478
Estrés veगत.	.12 p < .384	-.19 p < .182	-.08 p < .570	-.11 p < .454

Con el objeto de estimar las diferencias del nivel de estrés y sus componentes en función de la variable asertividad, se empleo el estadístico T de Student. Para lo cual se dividió la variable independiente (Aser.) en dos grupos, empleandose la mediana como punto de corte entre los sujetos asertivos y no asertivos.

En los resultados de los contrastes realizados, se encontró que el nivel de asertividad diferencia a los grupos en cuanto al estrés total, a un

nivel de significancia de .01. Donde a su vez, también diferencia al mismo nivel de significación los componentes del estrés que se refieren a lo motriz y cognitivo, observándose que la asertividad no diferencia a los grupos en cuanto el estrés vegetativo.

TABLA 7
RESULTADOS DE LA T DE STUDENT

	T	P	No asert. N	Asert. N	No asert. Media	Asert. Media
Estrés total	2.73	.009*	25	28	126.64	85.53
Estrés cognitivo	2.73	.099*	25	28	51.96	35.28
Estrés vegetat.	1.29	.203	25	28	35.88	29.07
Estrés motriz	3.36	.001*	25	28	39.04	21.25

* Significativo al .01

DISCUSION DE RESULTADOS

En la presente investigación se pretendía describir la posible relación entre el grado de la conducta asertiva y el nivel de estrés, en los gerentes de una empresa bancaria situada en el área Metropolitana de Caracas.

Con este fin se aplicaron el inventario de asertividad de Rathus forma A-M2 y la escala de excitabilidad individual de Huber.

Los resultados obtenidos permiten corroborar la hipótesis general de que existe una relación inversa entre el grado de asertividad y el nivel de estrés en sujetos que desempeñan cargos gerenciales. Evidenciándose que los sujetos que conformaron la muestra clasificados como asertivos se asociaban con bajos niveles de estrés, en tanto que las personas no asertivas tienden a poseer altos niveles de estrés. Estos resultados concuerdan con diversas posiciones teóricas que aseguran que la conducta asertiva suele funcionar como una respuesta competitiva con la ansiedad (Wolpe 1979).

Siguiendo esta misma línea de pensamiento, Kelly (1987) asegura que en la medida en que una persona adquiere habilidades sociales (en este caso la asertividad), obtiene con mayor frecuencia autoevaluaciones positivas en sus relaciones interpersonales, lo cual no le permite desarrollar ansiedad como producto de enfrentarse a situaciones sociales, por tanto la asertividad serviría como un factor protector contra la respuesta del

estrés. A su vez Arroba y James (1990) aseguran que una autoimagen positiva le permite a la persona ser asertiva dando menos posibilidades de percibir las situaciones como amenazantes, lo que conlleva, a que el sujeto experimente menos tensión; configurandose así un ciclo de retroalimentación.

Otro aporte que sustenta la relación entre el grado de conducta asertiva y el nivel de estrés, es el estudio de Perez (1981) en donde éste investigador reporta la presencia de diferencias significativas entre sujetos ansiosos y no ansiosos al incidir sobre situaciones de asertividad. Se encuentra a su vez que las personas no asertivas suelen experimentar mayor ansiedad en situaciones sociales e interpersonales en tanto que los individuos asertivos son capaces de expresar sus opiniones y sentimientos sin experimentar ansiedad.

A si mismo, Alberti y Emmons (1982) consideran que la asertividad le permite a la persona interactuar de acuerdo a sus propios intereses y hacerse respetar sin sentir ansiedad.

En el presente estudio, el monto de la correlación observado entre la asertividad y el estrés se puede considerar como fuerte, si se toma en cuenta que las variables psicológicas son complejas, debido a que sobre éstas incide la influencia de múltiples variables extrañas que pueden enmascarar las relaciones entre las variables estudiadas. Caballo (1982) afirma que la conducta asertiva es muy amplia, general y difícil de medir. A su vez, el estrés como variable de estudio es muy complejo tanto en su

definición como en su medición, máxime cuando su estudio se realiza en un ambiente tan complejo como el medio organizacional (Canino 1991).

Así mismo, esta correlación se ve afectada porque a demás de la asertividad existen otras formas que pueden evitar la aparición del estrés; como pueden ser poseer otros recursos personales además de la asertividad, tales como el apoyo social, tipo de personalidad, locus de control interno y tipos predominantes de pensamiento como características cognitivas (Canino 1991). Lazarus y Folkman (1986) señalan que las personas presentan diferentes formas para afrontar las demandas de la vida, donde se consideran principalmente las propiedades del individuo (salud, energía, recursos físicos), las creencias positivas (fe en la justicia , creer en Dios, recursos psicológicos), técnicas para la resolución de problemas (habilidad para conseguir información, analizar situaciones, etc), habilidades sociales (capacidad de comunicarse y actuar en forma socialmente adecuada y efectiva), apoyo social y recursos materiales (recursos económicos).

Por otra parte, según la clasificación hecha por Huber (1980) es importante estudiar tanto la respuesta global del estrés, como los diferentes componentes de la misma. En referencia a esto, las correlaciones observadas entre la conducta asertiva y las modalidades del estrés, se encontró que a el nivel cognitivo y motor, es donde el grado de asociación es mayor. El monto de la correlación entre la asertividad y el nivel cognitivo se puede explicar por la importancia de las estructuras cognitivas en la emisión de la respuesta asertiva y en el grado de estrés

experimentado. Lo que concuerda con lo encontrado en estudios realizados por Rudy y colaboradores (1982) en donde se evidencia que las variables cognitivas son un factor mediador importante en el comportamiento asertivo. A su vez estos resultados apoyan lo encontrado por Bermudez y col (1985) y Lazarus y Folkman (1986) que refieren que una persona reacciona con niveles más elevados de ansiedad, ante una situación que valore como amenazante y ante la que no cree disponer de recursos cognitivos para afrontarla adecuadamente. Por su parte Arroba y James (1990) dan gran importancia a la reestructuración cognitiva para el entrenamiento asertivo y el manejo del estrés en el trabajo. Por lo que es de esperar encontrar una alta relación entre la asertividad y el nivel cognitivo del estrés.

Rimm y Master (1986) han encontrado que la asertividad y la desensibilización sistemática son similares con respecto a que ambos son métodos que proporcionan a la persona una manera de reducir la ansiedad y a su vez Huber (1986) recomienda el método de relajación muscular sistemática para reducir el estrés motor, por tanto se puede plantear la existencia de una relación teórica entre la asertividad y el nivel motor del estrés, lo que concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación y permitiría explicar el monto de la correlación observada entre ambas variables.

Al respecto, Wolpe (1979) sugiere que el entrenamiento de la conducta asertiva es adecuado para aquellas personas que inhiben la ejecución de una conducta en situaciones sociales. En base a esto las

intervenciones del terapeuta estarán dirigidas a aumentar todos los impulsos que llevan a la provocación de las respuestas inhibidas en las situaciones interpersonales, esperando que con cada provocación habrá, recíprocamente, una inhibición de la respuesta de ansiedad, lo cual dará como resultado el debilitamiento del hábito de la respuesta de ansiedad, por tanto, la conducta motora será reforzada por sus consecuencias favorables, de este modo el contracondicionamiento de la respuesta de ansiedad y el condicionamiento operante del acto motor ocurren en forma simultánea, facilitándose mutuamente; lo cual permite explicar porque en el presente estudio, se observó que el nivel cognitivo y motor del estrés están igualmente relacionado con la asertividad.

Para finalizar no se evidenciaron efecto de las variables extrañas (edad, tiempo en el cargo, sexo y nivel de instrucción) que teóricamente pudieron haber estado relacionadas, con el nivel de estrés experimentado, en la muestra de sujetos estudiada.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación se puede concluir lo siguiente:

1.- Existe una fuerte relación entre el grado de la conducta asertiva y el nivel de estrés, la dirección de dicha relación es inversa, lo cual implica, que los sujetos clasificados como asertivos obtienen bajos niveles de estrés, en tanto que las personas no asertivas tienden a poseer altos niveles de estrés.

2.- Se encontró que los niveles cognitivo y motor del estrés son los que más se relacionan con el grado de conducta asertiva (al nivel de $p < .01$). Observándose que la asertividad no diferencia a los grupos en cuanto al nivel vegetativo, aun cuando estos se relacionan significativamente.

3.- No se evidenciaron efectos de las variables extrañas como: edad, nivel de instrucción, sexo y tiempo en el cargo.

LIMITACIONES

1.-La naturaleza ex post facto de la investigación conlleva intrínsecamente dificultades que radican esencialmente en el gran número de variables involucradas y en la falta de control de éstas en el momento de estimar su influencia sobre la variable dependiente.

2.- Una limitación del presente estudio se refiere al hecho de haber utilizado una muestra de N pequeña y muy similar en diversas características lo cual, restringe el margen de variabilidad que permite que se evidencie una relación más clara entre las variables a controlar.

3.- Debido a que se realizó un muestreo no probabilístico de agrupación casual los resultados del presente estudio no pueden ser generalizados más allá de la población objetivo.

4.- El hecho de que no se manejaron otras variables extrañas que pudieran de alguna forma afectar la relación entre las variables estudiadas.

RECOMENDACIONES

1.- Debido a las características del muestreo empleado se sugiere para futuras investigaciones en el área, llevar a cabo un muestreo al azar y a su vez sería conveniente utilizar una muestra más grande y representativa.

2.- Se sugiere realizar un estudio que tome en consideración otras variables para ampliar el conocimiento sobre la relación entre las complejas variables estudiadas.

3.- Se considera recomendable realizar investigaciones que tomen en cuenta otros niveles organizacionales a fin de observar el comportamiento de las variables en los distintos niveles de jerarquía.

BIBLIOGRAFIA

- ARNAU, J. " Diseños Experimentales en Psicología y Educación" Editorial Trillas. México. 1981.

- ARNAU, J. " Psicología Experimental. un Enfoque Metodológico" Editorial Trillas. México. 1982.

- ARROBA, T Y JAMES, K. "Cómo Manejar la Presión en el Trabajo" Editorial McGraw-Hill. México. 1990.

- ALBERTI y EMMONS. "Your Perfec Right.A Guide to Assertive Behavior". Editorial Impact Publishers, 1982

- AULET, ALBERTO. "Estudio Exploratorio Descriptivo Acerca de la Relación entre Asertividad y la Disfunción Erectil Psicógena (Funcional)". U.C.A.B. Biblioteca 1988.

- BAGES, N. "Estrés y Salud: el Papel de los Factores Protectores". Revista Comportamiento. Vol 1- Nº 1, 1990.

- BAIN, DAVID. "Productividad: la Solución a los Problemas de la Empresa" México, Editorial, Mac Graw Hill, 1986.

- BAUCHARD, GRENGER, LA DOUCEUR. "Principios y Aplicaciones de las Terapias de la Conducta" . Madrid. Editorial. Debate. 1984.

- BERMUDEZ, J.; PEREZ, A.; MERINO, J.; SOTO, I. "Análisis Interactivo de las Reacciones de Ansiedad: Procesos cognitivos mediadores" Rev. de Psicología General Y Aplicada Vol. 40 (2) 1985.

- BEYES, R. "Psicología Oncológica". Barcelona , Editorial Martínez Roca . 1985

- CABALLO, V. "Los Componentes Conductuales de la Conducta Asertiva". Rev. de Psicología General Y Aplicada Vol. 37 (3) 1982.

- CANINO, E.; GROEGER, C.; MICALE, D. "Evaluación Integral del Estrés en el Contexto Organizacional: Proposición de un Modelo". Presentado en el II Congreso Internacional "Latinis Ores" en Barcelona España 1990. U.S.B. Caracas. No publicado.

- COFER, C.; APPPLEY, M. "Psicología de la Motivación".- Teoría e investigación. México. Editorial. Trillas. 1982.

- COMPAS, B., MALCARNE y BAÑEZ, A. "Coping with psychosocial stress: A Developmental Perspective". En prensa. Carpenter B (Editorial) Personal Coping: Theory, Research and Application. New York: Prager.

- EISLER, R., HERSEN, M., MILLER, P. y BLANCHARD, E. "Situational Determinants of Assertive Behaviors". Journal of Consulting and Clinical Psychology. 1975, 43. 330-340.

- FERNANDEZ BALLESTEROS Y CARROBLES. "Evaluación Conductual". Madrid Editorial. Pirámide. 1984.

- FIGUEIRA Y PEREZ. "Estudio Descriptivo de la Influencia del Clima Familiar en el Aprendizaje de la Conducta Asertiva en Estudiantes de Segundo y Tercer años de la Universidad Católica Andrés Bello". U.C.A.B. Tesis no publicada. 1990.

- FORONDA, A Y OCHO, C. "Estudio Exploratorio a cerca de los Modos de Afrontamiento ante el Estrés en Pacientes con Cáncer de Mama". UCAB. Tesis no publicada. 1989.

- GERTH H, MILLS C. "Character and the Social Structure". Nueva York. 1953

- GUARINO, C. " Estilos de Afrontamiento a Eventos Estresantes en una Muestra de Estudiantes Universitarios". USB. Tesis no publicada. 1991.

- GUNTHER, K M HUBER. M. "Stress y Conflicto". Madrid. Editorial Paraninfo. 1986

- HINKLE, L. "The Concept of Stress in the Biological and Social

Sciences" Psychosomatic Medicine: Current Trends and Clinical Implications. New York. 1977

- HOLAHAN, C. y Moos R. "Risk, Resistance and Psychological Distress: A Longitudinal Analysis With Adults and Children" Journal Abnormal Psychology. 96, 1-13. 1987

- IVANCEVICH, J.M y MATTESON M. T. "Estrés y Trabajo". Editorial Trillas México. 1985.

- JAKUBOWSKI-SPECTOR, P.; LANGE A. "Asertividad". INPACT PRESS U.S.A. 1982

- KAGAN, A y otros. "Trabajo y Stress". Madrid, Editorial. Karpos S.A. 1977.

- KELLY, J. "Entrenamiento de las Habilidades Sociales". Editorial Desclée de brouwer. España. 1987.

-KERLINGER, F. "Investigación del Comportamiento". Técnicas y Metodologías. México. Editorial Interamericana. 1975.

- KORT, F. "Psicología Clínico Behaviorista" Monte Avila Editores. 1981. Caracas.

- KRUMBOLTZ, J. "Terapia de la Conducta. Técnicas y Hallazgos

Empíricos" Editorial Trillas. México. 1986.

-LAZARUS, R Y FOLKMAN S. "Estrés y Procesos Cognitivos". Barcelona España. Editorial. Martinez roca S.A 1986.

- LEMUS N. Y LINARES I. "Stress Ocupacional, Estudio de Caso en una Empresa Automotriz Venezolana". Venezuela. Ediciones del Rectorado Universidad de Carabobo. 1988.

- LININGER Y WARWICK. "La Encuesta por Muestreo". Teoría y Práctica. Editorial. CECSA, 1978

- Mc. CRAE, R Y COSTA, P. "Personality Coping and Coping Effectiveness in an Adult Sample". Journal of Personality 54: 2 de junio de 1988

- MEINCHENBAUM, D. "Cognitive Behavior Modification: And Integrative Aprobach".New York: Plenum. (1977)

- MOOS, R. "Life Stressor and Coping Resources Infuence Health and Well-Being". Evaluación Psicológica 4, 133 - 158

- PEREZ PAREJO, F. "El auto informe como criterio de evaluación en asertividad y ansiedad". Rev . de Psicología General y Aplicada Vol. 36 (4) 1981.

- QUICK, J. C. Y QUICK J. D. "Preventing Distress Through Better Working" Relationships. Management Review, vol. 30 #4

-RAMIRES, G. Y RUIZ, G. "Relación entre la Realización de Actividades Recreativas y las Respuestas de Estrés en los Gerentes de una Empresa Cervecera situada en la Zona Metropolitana de Caracas". UCAB. Tesis no publicada 1991.

- RIMM, D., Y MASTER, J. "Terapia de la Conducta. Técnicas y Hallazgos Empíricos". Editorial Trillas México. 1986

- REITZ J. "Behavior and Organizations". Third Edition. Lenis Illinois. 1987 .

- SANTOS A. Y PEREIRA G. "Asertividad y Función Sexual en una Muestra de Mujeres Participantes del Curso de Información Sexológicas en un Taller de Asertividad". Tesis C.I.P.P.S.U. Cumana. 1986.

- SELYE, H. "Perspectives in Stress Reserch". Perpect. Biol. Med. 2, 403-416. 1959.

- TRIMMER, E. "El Plan de Relajación en Diez Días". Cali Colombia. Editorial Carbajal 1989.

- WILLIAMS, N. "Asertividad". Recopilación no publicada. USB. 1985

- WOLPE, J. "Práctica de la Terapia de la Conducta". México. Editorial Trillas. 1979.

ANEXOS

INVENTARIO DE RATHUS

Forma A-M2

INSTRUCCIONES:

En este inventario se presentan una serie de planteamientos acerca de diferentes aspectos de la vida diaria.

Lea cada uno de estos planteamientos e identifique, marcando con una equis (X), en qué medida son descriptivos o característicos de su comportamiento actual, según concuerde:

(n) en nada

(p) un poco

(b) bastante

(m) en mucho

Trabaje tan rápido como le sea posible. Asegurese de responder TODAS las preguntas

GRACIAS

1. La mayoría de las personas son más decididas y espontáneas que yo. [n] [p] [b] [m]
2. Dudo en aceptar una cita debido a mi timidez. [n] [p] [b] [m]
3. Cuando la comida que he pedido en un restaurant no es satisfactoria, reclamo al camarero. [n] [p] [b] [m]
4. Tengo miedo que mis comentarios puedan herir los sentimientos de otras personas. [n] [p] [b] [m]
5. Si el encargado se muestra insistente en la venta de una mercancía que no me gusta, me es difícil negarme a comprarla. [n] [p] [b] [m]
6. Cuando me piden que haga algo, insisto en saber las razones. [n] [p] [b] [m]
7. Hay momentos en los cuales deseo participar en una discusión interesante y polémica. [n] [p] [b] [m]
8. Trato de salir adelante al igual que otras personas de mi posición. [n] [p] [b] [m]
9. En realidad las personas continuamente se aprovechan de mí. [n] [p] [b] [m]
10. Me gusta iniciar conversaciones con nuevas amistades y desconocidos. [n] [p] [b] [m]
11. A veces no sé qué decirle a una persona atractiva del sexo opuesto. [n] [p] [b] [m]
12. Me incomoda hacer llamadas telefónicas para pedir información. [n] [p] [b] [m]
13. Prefiero buscar trabajo a través de referencias y contactos con amigos que por medió de entrevistas y gestiones personales. [n] [p] [b] [m]
14. Me avergüenza devolver un artículo recién comprado en mal estado. [n] [p] [b] [m]
15. Si un familiar cercano me incomoda continuamente, prefiero quedarme callado y no expresar mi molestia. [n] [p] [b] [m]
16. Trato de evitar hacer preguntas para no aparecer como ignorante o inoportuno. [n] [p] [b] [m]
17. Durante una discusión tengo miedo de perder el control. [n] [p] [b] [m]
18. Si una persona con autoridad dice algo que creo incorrecto, le planteo también mi punto de vista. [n] [p] [b] [m]
19. Evito discutir los precios con los vendedores. [n] [p] [b] [m]

20. Cuando hago algo que vale la pena, me agrada compararlo con las personas que me rodean. [n] [p] [b] [m]
21. Soy abierto y sincero al expresar cualquiera de mis sentimientos. [n] [p] [b] [m]
22. Si alguien habla mal de mí, trato de aclarar esa situación tan pronto como sea posible. [n] [p] [b] [m]
23. Me resulta difícil negarme a cualquier petición. [n] [p] [b] [m]
24. Controlo mis emociones por miedo a lo que pueda suceder. [n] [p] [b] [m]
25. Me quejo del servicio deficiente en cualquier establecimiento. [n] [p] [b] [m]
26. Cuando me hacen un cumplido, a veces no se que decir. [n] [p] [b] [m]
27. Si alguien cerca de mí en un cine o conferencia está hablando fuerte y constantemente, le hago saber cuanto me molesta esa situación. [n] [p] [b] [m]
28. Reclamo a cualquiera que trate de "colearse" delante de mí. [n] [p] [b] [m]
29. Expreso mi opinión continuamente. [n] [p] [b] [m]
30. Hay momentos en los que no puedo decir nada. [n] [p] [b] [m]
31. Cuando algo no me satisface, lo expreso directamente. [n] [p] [b] [m]
32. Me gusta comunicar mi opinión cuando considero que es importante. [n] [p] [b] [m]
33. Aprovecho las oportunidades que se me presentan para expresar cómo me afecta un determinado hecho. [n] [p] [b] [m]
34. En caso de necesidad solicito ayuda a otras personas. [n] [p] [b] [m]
35. Encuentro dificultad para desenvolverme a mi entera satisfacción. [n] [p] [b] [m]
36. En una discusión, aún cuando considero que tengo la razón, acepto la opinión y la decisión de los otros. [n] [p] [b] [m]
37. Soporto frecuentemente abusos para no crear problemas. [n] [p] [b] [m]
38. Me comprometo con mis amigos en los casos que estoy dispuesto a cumplir. [n] [p] [b] [m]
39. Cumpro lo que me prometo a mí mismo. [n] [p] [b] [m]
40. Reconozco mis fallas sin sentirme culpable. [n] [p] [b] [m]

ANEXO 2

FECHA: _____

EDAD: _____

SEXO: M.____ F.____

NIVEL DE INSTRUCCION: _____

CARGO: _____

TIEMPO EN EL CARGO (en esta empresa): _____

INVENTARIO GUNTHER HUBER

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un listado de diferentes comportamientos y reacciones que pueden aparecer en un momento dado. Lea con atención y verifique con exactitud con qué frecuencia y con qué intensidad ha observado en **usted mismo** las reacciones o manifestaciones indicadas.

Ponga una equis (X) en las columnas correspondientes a cada reacción, tanto en lo que respecta a la FRECUENCIA como a la INTESIDAD en que aparece dicha reacción. En ambos casos utilizará la valoración de 1 a 4 puntos, en donde:

- 1= nada frecuente/ninguna intesidad
- 2= a veces/poco intenso
- 3= a menudo/medianamente intenso
- 4= siempre/muy intenso

Asegurese de haber contestado TODAS las preguntas.

La información recabada será estrictamente *confidencial*

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE EXCITABILIDAD INDIVIDUAL

Puntaje Total: Sumatoria de la frecuencia e intensidad obtenida en cada ítem.

Puntaje Parciales:

Nivel Motriz: Sumatoria de la frecuencia e intensidad obtenida de los ítems: 1, 6, 7, 11, 13, 15, 20, 24, 28, 33, 35, 36, 44, 42, 44, 46, 48.

Nivel Cognitivo: Sumatoria de la frecuencia e intensidad obtenida de los ítems: 3, 8, 9, 12, 14, 16, 18, 25, 29, 30, 31, 38, 41, 45, 47, 49, 50.

Nivel Vegetativo: Sumatoria de la frecuencia e intensidad obtenida de los ítems: 2, 4, 5, 10, 17, 19, 21, 22, 23, 26, 27, 32, 34, 37, 39, 43, 51.

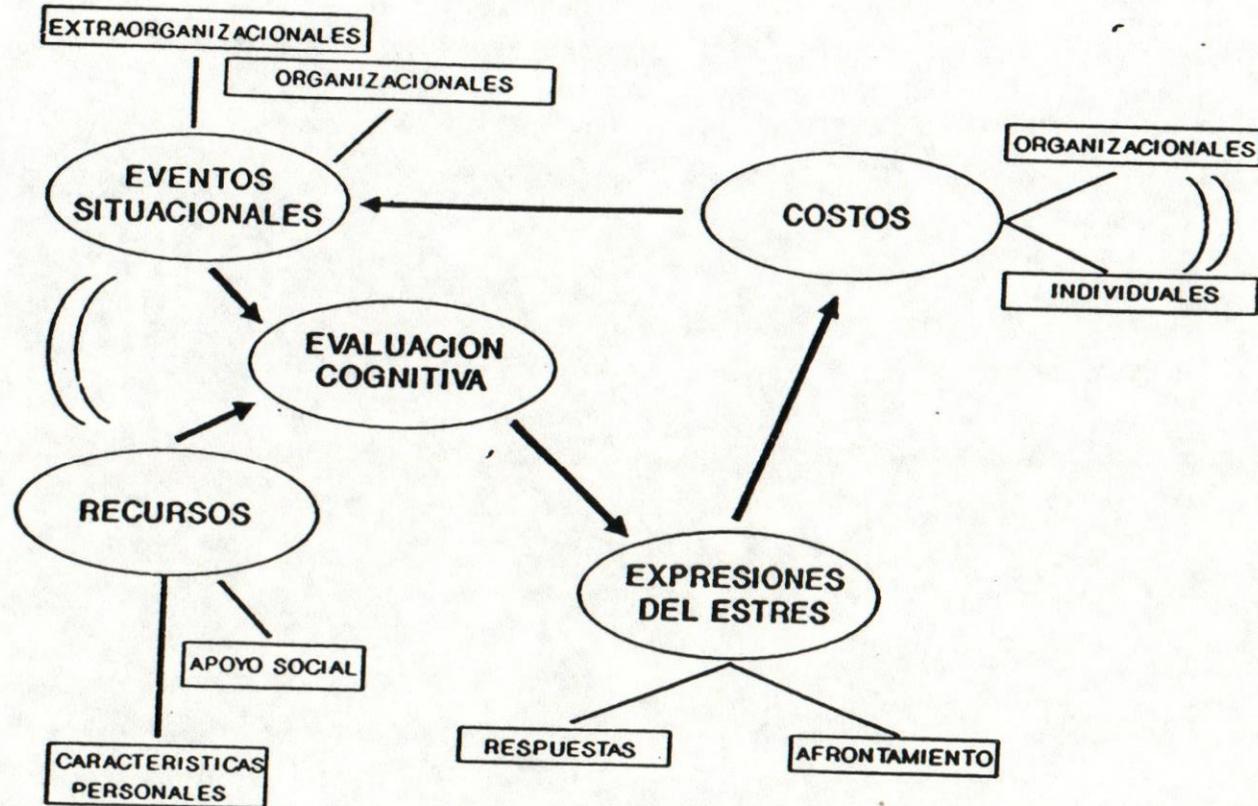
ANEXO 4

LISTADOS DE CARGOS POR NIVELES

NIVEL	DENOMINACION DEL CARGO
XIV	PRESIDENTE VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
XI	VICEPRESIDENTE
X	VICEPRESIDENTE REGIONAL GERENTE DE AREA I
IX	GERENTE REGIONAL GERENTE DE AREA II EJECUTIVO DE RELACION
VIII	GERENTE I EJECUTIVO DE CUENTA I GERENTE DE SUCURSAL
VII	GERENTE II EJECUTIVO DE CUENTA II GERENTE AGENCIA I GERENTE II (SUB-GERENTE DE SUCURSAL)
VI	GERENTE III EJECUTIVO DE CUENTA III GERENTE DE AGENCIA II ANALISTA I AUDITOR I JEFE SERVICIO MEDICO COORDINADOR DEPORTIVO PILOTO
V	ANALISTA II ANALISTA DE SISTEMAS II ANALISTA DE CREDITO I AUDITOR II SECRETARIA EJECUTIVA ABOGADO MEDICO SUB-GERENTE DE AGENCIA JEFE DE SECCION TECNICO I NUTRICIONISTA

MODELO PARA LA EVALUACION INTEGRAL DEL ESTRES EN LA ORGANIZACION

ANEXO 5



CANINO, E; GROEGER, C. Y MICALE, D.

(Los círculos representan variables latentes y son los elementos del modelo; los rectángulos representan las variables observables; las flechas rectas representan los efectos directos; las líneas curvas representan efectos sin asumir causalidad; y las líneas rectas representan asociación entre las variables.

TABLAS

TABLA 1 A

DISTRIBUCION DE LA VARIABLE ASERTIVIDAD

CSS/3: BASIC STATISTICS
Hermida & Mendez, 1992

+-----+-----+						
a css/3:		a				a
a tables		a				a
a		a	One way distr. bution			a
+-----+-----+						
a ASERTTOT		a				a
a	code	a	N	a cum. %	a	%
+-----+-----+						
a	55	a	1	a 1.89	a	1.89
a	61	a	1	a 3.77	a	1.89
a	64	a	2	a 7.55	a	3.77
a	65	a	1	a 9.43	a	1.89
a	66	a	1	a 11.32	a	1.89
a	67	a	1	a 13.21	a	1.89
a	70	a	1	a 15.09	a	1.89
a	71	a	1	a 16.98	a	1.89
a	72	a	3	a 22.64	a	5.66
a	74	a	3	a 28.30	a	5.66
a	76	a	4	a 35.85	a	7.55
a	78	a	3	a 41.51	a	5.66
a	79	a	1	a 43.40	a	1.89
a	80	a	2	a 47.17	a	3.77
a	81	a	2	a 50.94	a	3.77
a	82	a	2	a 54.72	a	3.77
a	83	a	1	a 56.60	a	1.89
a	84	a	3	a 62.26	a	5.66
a	86	a	2	a 66.04	a	3.77
a	87	a	1	a 67.92	a	1.89
a	88	a	2	a 71.70	a	3.77
a	92	a	2	a 75.47	a	3.77
a	94	a	1	a 77.36	a	1.89
a	95	a	1	a 79.25	a	1.89
a	97	a	1	a 81.13	a	1.89
a	98	a	1	a 83.02	a	1.89
a	99	a	3	a 88.68	a	5.66
a	100	a	1	a 90.57	a	1.89
a	102	a	2	a 94.34	a	3.77
a	111	a	1	a 96.23	a	1.89
a	112	a	1	a 98.11	a	1.89
a	113	a	1	a 100.00	a	1.89
+-----+-----+						

TABLA 2 A

DISTRIBUCION DE LA VARIABLE ESTRES

One way distribution					
code	N	cumm. %	%		
4	1	1.89	1.89		
12	1	3.77	1.89		
25	2	7.55	3.77		
28	2	11.32	3.77		
32	1	13.21	1.89		
34	1	15.09	1.89		
40	4	22.64	7.55		
42	1	24.53	1.89		
50	1	26.42	1.89		
53	1	28.30	1.89		
54	1	30.19	1.89		
60	1	32.08	1.89		
76	2	35.85	3.77		
80	2	39.62	3.77		
86	1	41.51	1.89		
88	1	43.40	1.89		
96	1	45.28	1.89		
105	1	47.17	1.89		
111	1	49.06	1.89		
112	1	50.94	1.89		
117	1	52.83	1.89		
122	1	54.72	1.89		
123	1	56.60	1.89		
124	1	58.49	1.89		
134	2	62.26	3.77		
135	2	66.04	3.77		
138	2	69.81	3.77		
140	1	71.70	1.89		
152	1	73.58	1.89		
155	2	77.36	3.77		
157	1	79.25	1.89		
158	1	81.13	1.89		
160	1	83.02	1.89		
166	1	84.91	1.89		
167	1	86.79	1.89		
169	1	88.68	1.89		
173	1	90.57	1.89		
184	2	94.34	3.77		
192	1	96.23	1.89		
197	1	98.11	1.89		

TABLA 3 A

DISTRIBUCION DEL NIVEL COGNITIVO DEL ESTRES

css/3:
tables
One way distribution

STRECOG code	N	cumm. %	%
0	1	1.89	1.89
4	1	3.77	1.89
8	3	9.43	5.66
9	1	11.32	1.89
10	1	13.21	1.89
12	2	16.98	3.77
16	2	20.75	3.77
17	3	26.42	5.66
20	1	28.30	1.89
28	2	32.08	3.77
36	2	35.85	3.77
38	1	37.74	1.89
40	3	43.40	5.66
42	2	47.17	3.77
44	1	49.06	1.89
47	1	50.94	1.89
49	2	54.72	3.77
50	1	56.60	1.89
52	2	60.38	3.77
53	1	62.26	1.89
58	1	64.15	1.89
59	1	66.04	1.89
60	1	67.92	1.89
62	2	71.70	3.77
63	1	73.58	1.89
64	1	75.47	1.89
65	1	77.36	1.89
66	1	79.25	1.89
67	1	81.13	1.89
68	2	84.91	3.77
69	1	86.79	1.89
70	1	88.68	1.89
73	2	92.45	3.77
74	2	96.23	3.77
76	2	100.00	3.77

TABLA 4 A

DISTRIBUCION DEL NIVEL MOTOR DEL ESTRES

One way distribution						
STREMOT	code	N	cumm. %	%		
	0	3	5.66	5.66		
	4	5	15.09	9.43		
	7	1	16.98	1.89		
	8	1	18.87	1.89		
	10	2	22.64	3.77		
	12	3	28.30	5.66		
	15	1	30.19	1.89		
	16	2	33.96	3.77		
	18	2	37.74	3.77		
	19	1	39.62	1.89		
	20	2	43.40	3.77		
	22	2	47.17	3.77		
	23	1	49.06	1.89		
	24	1	50.94	1.89		
	27	1	52.83	1.89		
	28	1	54.72	1.89		
	29	1	56.60	1.89		
	36	1	58.49	1.89		
	38	2	62.26	3.77		
	39	2	66.04	3.77		
	40	1	67.92	1.89		
	41	1	69.81	1.89		
	42	1	71.70	1.89		
	43	1	73.58	1.89		
	44	1	75.47	1.89		
	46	1	77.36	1.89		
	49	1	79.25	1.89		
	51	2	83.02	3.77		
	53	1	84.91	1.89		
	55	1	86.79	1.89		
	57	1	88.68	1.89		
	61	1	90.57	1.89		
	64	2	94.34	3.77		
	68	1	96.23	1.89		
	72	2	100.00	3.77		

TABLA 5 A

DISTRIBUCION DEL NIVEL VEGETATIVO DEL ESTRES

One way distribution					
STREVEG	N	cumm. %	% %		
code					
4	5	9.43	9.43		
8	1	11.32	1.89		
9	1	13.21	1.89		
10	1	15.09	1.89		
14	1	16.98	1.89		
16	4	24.53	7.55		
17	1	26.42	1.89		
18	1	28.30	1.89		
20	2	32.08	3.77		
21	1	33.96	1.89		
22	2	37.74	3.77		
25	1	39.62	1.89		
26	1	41.51	1.89		
27	1	43.40	1.89		
28	2	47.17	3.77		
30	1	49.06	1.89		
32	2	52.83	3.77		
33	1	54.72	1.89		
34	2	58.49	3.77		
36	5	67.92	9.43		
38	1	69.81	1.89		
40	1	71.70	1.89		
44	1	73.58	1.89		
47	2	77.36	3.77		
51	1	79.25	1.89		
53	1	81.13	1.89		
54	1	83.02	1.89		
55	2	86.79	3.77		
56	1	88.68	1.89		
57	1	90.57	1.89		
60	1	92.45	1.89		
61	1	94.34	1.89		
62	1	96.23	1.89		
70	1	98.11	1.89		
87	1	100.00	1.89		

TABLA 6 A

DISTRIBUCION DE LA VARIABLE TIEMPO EN EL CARGO

One way distribution						
TIEMPCAR	code	N	cumm. %	%		
2		2	3.77	3.77		
3		1	5.66	1.89		
4		4	13.21	7.55		
6		3	18.87	5.66		
7		3	24.53	5.66		
8		2	28.30	3.77		
9		1	30.19	1.89		
10		2	33.96	3.77		
12		1	35.85	1.89		
16		1	37.74	1.89		
17		1	39.62	1.89		
18		3	45.28	5.66		
21		1	47.17	1.89		
24		11	67.92	20.75		
26		1	69.81	1.89		
30		1	71.70	1.89		
31		1	73.58	1.89		
36		4	81.13	7.55		
42		1	83.02	1.89		
47		1	84.91	1.89		
48		2	88.68	3.77		
54		1	90.57	1.89		
60		1	92.45	1.89		
72		1	94.34	1.89		
96		1	96.23	1.89		
108		1	98.11	1.89		
144		1	100.00	1.89		

TABLA 7A
DISTRIBUCION DE LA VARIABLE EDAD

One way distribution					
EDAD	N	cumm. %			
code		%			
21	1	1.89	1.89		
22	4	9.43	7.55		
23	5	18.87	9.43		
24	4	26.42	7.55		
25	1	28.30	1.89		
26	1	30.19	1.89		
27	2	33.96	3.77		
28	7	47.17	13.21		
29	2	50.94	3.77		
30	3	56.60	5.66		
31	3	62.26	5.66		
32	5	71.70	9.43		
33	2	75.47	3.77		
34	1	77.36	1.89		
35	2	81.13	3.77		
36	3	86.79	5.66		
37	2	90.57	3.77		
38	1	92.45	1.89		
40	1	94.34	1.89		
42	1	96.23	1.89		
43	1	98.11	1.89		
44	1	100.00	1.89		

TABLA 8 A

DISTRIBUCION DE LA VARIABLE NIVEL DE INSTRUCCION

+-----+						
a css/3: a						a
a tables a						a
a		a One way distribution				a
+-----+						
a NIVINST a	a	a	a	a	a	
a code a	N	a cumm. %	a	%	a	
+-----+						
a 0 a	16	a 30.19 a	a	30.19	a	
a 1 a	37	a 100.00 a	a	69.81	a	
+-----+						

TABLA 9 A

DISTRIBUCION DE LA VARIABLE SEXO

+-----+						
a css/3: a						a
a tables a						a
a		a One way distribution				a
+-----+						
a SEXO a	a	a	a	a	a	
a code a	N	a cumm. %	a	%	a	
+-----+						
a 0 a	28	a 52.83 a	a	52.83	a	
a 1 a	25	a 100.00 a	a	47.17	a	
+-----+						

TABLA 10 A
ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

cas/3:		Descriptive Statistics						
nonpar								
stats								
variable	mean	valid N	median	mode	freq-cy of mode	minimum		
ASERTTOT	83.0000	53	81.0000	76.00000	4	55.00000		
STRETOT	104.9245	53	112.0000	40.00000	4	4.00000		
STRECOG	43.1509	53	47.0000	multiple	--	0.00000		
STREVEG	32.2830	53	32.0000	multiple	--	4.00000		
STREMOT	29.6415	53	24.0000	4.00000	5	0.00000		
EDAD	29.8302	53	29.0000	28.00000	7	21.00000		
TIEMPCAR	27.1887	53	24.0000	24.00000	11	2.00000		

cas/3:		Descriptive Statistics						
nonpar								
stats								
variable	maximum	25.000th percentl	75.000th percentl	geometric mean	harmonic mean	std.dev.		
ASERTTOT	113.0000	74.00000	92.0000	81.95010	80.90960	13.39633		
STRETOT	235.0000	50.00000	155.0000	63.12286	51.58977	57.89575		
STRECOG	76.0000	17.00000	64.0000	--	--	23.49501		
STREVEG	87.0000	17.00000	47.0000	25.30847	17.14352	19.29067		
STREMOT	72.0000	12.00000	44.0000	--	--	21.02846		
EDAD	44.0000	24.00000	33.0000	29.27852	28.74690	5.88202		
TIEMPCAR	144.0000	8.00000	36.0000	17.37056	10.43738	27.60369		

cas/3:		Descriptive Statistics						
nonpar								
stats								
variable	variance	average deviatn.	range	quartile range	skewness	kurtosis		
ASERTTOT	179.462	10.67924	58.0000	18.0000	.330564	-.48068		
STRETOT	3351.917	50.15805	231.0000	105.0000	.025107	-1.13581		
STRECOG	552.015	20.18013	76.0000	47.0000	.276281	-1.33858		
STREVEG	372.130	15.50659	83.0000	30.0000	.488635	-.33305		
STREMOT	442.196	18.16021	72.0000	32.0000	.370044	-1.05571		
EDAD	34.605	4.77038	23.0000	9.0000	.480664	-.53024		
TIEMPCAR	761.964	18.45213	142.0000	28.0000	2.184774	5.50230		

TABLA 11A
MATRIZ DE CORRELACION

css/3: basic stats		Correlations r(x,y) N. of Cases = 53 (MD pairwise deleted)					
standard mode	ASERTTOT	STRETOT	STRECOG	STREVEG	STREMOT	EDAD	
ASERTTOT	1 N=53 p<.000	-.4934 N=53 p<.000	-.4885 N=53 p<.000	-.3543 N=53 p<.009	-.4862 N=53 p<.000	.0849 N=53 p<.545	
STRETOT	-.4934 N=53 p<.000	1 N=53 p<.000	.9027 N=53 p<.000	.8978 N=53 p<.000	.9108 N=53 p<.000	-.1498 N=53 p<.284	
STRECOG	-.4885 N=53 p<.000	.9027 N=53 p<.000	1 N=53 p<.000	.6976 N=53 p<.000	.7144 N=53 p<.000	-.1733 N=53 p<.215	
STREVEG	-.3543 N=53 p<.009	.8978 N=53 p<.000	.6976 N=53 p<.000	1 N=53 p<.000	.7696 N=53 p<.000	-.1051 N=53 p<.454	
STREMOT	-.4862 N=53 p<.000	.9108 N=53 p<.000	.7144 N=53 p<.000	.7696 N=53 p<.000	1 N=53 p<.000	-.0997 N=53 p<.478	
EDAD	.0849 N=53 p<.545	-.1498 N=53 p<.284	-.1733 N=53 p<.215	-.1051 N=53 p<.454	-.0997 N=53 p<.478	1 N=53 p<.000	
TIEMPCAR	.3146 N=53 p<.022	.0330 N=53 p<.815	-.0989 N=53 p<.481	.1220 N=53 p<.384	.0925 N=53 p<.510	.2128 N=53 p<.126	
SEXO	-.0940 N=53 p<.503	-.1148 N=53 p<.413	-.0597 N=53 p<.671	-.1861 N=53 p<.182	-.0690 N=53 p<.623	.2221 N=53 p<.110	
NIVINST	.1920 N=53 p<.168	-.0439 N=53 p<.755	-.0946 N=53 p<.500	-.0806 N=53 p<.566	.0459 N=53 p<.744	.0584 N=53 p<.678	
ASERMED	.7890 N=53 p<.000	-.3578 N=53 p<.009	-.3577 N=53 p<.009	-.1779 N=53 p<.203	-.4264 N=53 p<.001	.0308 N=53 p<.826	

+-----+-----+-----+-----+-----+					
a css/3:	a	Correlations r(x,y)			a
a basic	a	N. of Cases = 53			a
a stats	a	(MD pairwise deleted)			a
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a standard	a	a	a	a	a
a mode	a	TIEMPCAR	SEXO	NIVINST	ASERMED
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a ASERTTOT	a	.3146	-.0940	.1920	.7890
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.022	p<.503	p<.168	p<.000
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a STRETOT	a	.0330	-.1148	-.0439	-.3578
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.815	p<.413	p<.755	p<.009
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a STRECOG	a	-.0989	-.0597	-.0946	-.3577
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.481	p<.671	p<.500	p<.009
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a STREVEG	a	.1220	-.1861	-.0806	-.1779
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.384	p<.182	p<.566	p<.203
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a STREMOT	a	.0925	-.0690	.0459	-.4264
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.510	p<.623	p<.744	p<.001
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a EDAD	a	.2128	.2221	.0584	.0308
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.126	p<.110	p<.678	p<.826
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a TIEMPCAR	a	1	-.0715	.2345	.1586
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p< 0	p<.611	p<.091	p<.257
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a SEXO	a	-.0715	1	.1274	-.0914
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.611	p< 0	p<.363	p<.515
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a NIVINST	a	.2345	.1274	1	.2019
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.091	p<.363	p< 0	p<.147
+-----+-----+-----+-----+-----+					
a ASERMED	a	.1586	-.0914	.2019	1
a	a	N=53	N=53	N=53	N=53
a	a	p<.257	p<.515	p<.147	p< 0
+-----+-----+-----+-----+-----+					

TABLA 12 A

RESULTADO DE LA T STUDENT

T-test; indep.var: ASERMED							
i1 gr. = 02 i2 gr. = 12							
N. of Cases = 53 (MD p-w del)							
	2-TAILED	TEST	1 group	2 group	1 group	2 group	
	t	p-level	N1	N2	Mean	Mean	
STRETOT	2.736	.009	25	28	126.6400	85.53571	
STRECOG	2.735	.009	25	28	51.9600	35.28571	
STREVEG	1.291	.203	25	28	35.8800	29.07143	
STREMOT	3.366	.001	25	28	39.0400	21.25000	

T-test; indep.var: ASERMED					
i1 gr. = 02 i2 gr. = 12					
N. of Cases = 53 (MD p-w del)					
	1 group	2 group	H0 :	SD1=SD2	
	St. Dev.	St. Dev.	F	p-level	
STRETOT	60.12479	49.15017	1.496	.310	
STRECOG	23.51149	20.87504	1.269	.547	
STREVEG	20.25734	18.14536	1.246	.577	
STREMOT	21.21218	17.22966	1.516	.295	