



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

ESTRÉS Y ASERTIVIDAD EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA TEXTIL

TUTORA:
Flor Obregón

AUTOR:
Julio Moreno

Caracas, septiembre de 2017



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación

Estrés y Asertividad en Empleados de una empresa Textil.

(Trabajo de investigación presentado ante la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Psicología)

Tutora:
Flor Obregón

Autor:
Julio Moreno¹

Caracas, septiembre de 2017

¹ Julio Moreno, Mención Asesoramiento Psicológico y Orientación, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela. Para correspondencia con relación al presente trabajo de investigación, favor comunicarse a la siguiente dirección: juliomorenom9@gmail.com

Agradecimientos

A esa fuerza superior, omnipresente, que algunos llaman Dios, otros llaman, la existencia y otros de cualquier otra forma.

A mi padre, por inculcarme el amor por la lectura, el valor del conocimiento, el estudio y la investigación.

A mi madre, modelo de auto superación, por servirme de inspiración en constancia, resiliencia y perseverancia.

Al Dr. José Manuel Valls por invitarme a perseverar.

Muy especialmente a mi esposa y compañera de vida, Carolina Hidalgo. Por su paciencia y apoyo constante a lo largo de todo el camino.

A la profesora Nereida Brito y a mi tutora, Flor Obregón, por sus correcciones, sugerencias, recomendaciones y aportes.

A todos esos alumnos, aliados frente a diversos retos y contratiempos.

A mis amigos: Arnaldo Bermúdez, Freddy Franco y Armando Pino, por creer en mí.

A la gerencia de recursos humanos y a la gerencia del área de almacenaje de la empresa, por su apertura, colaboración y disposición. Y también, por haber contribuido con todos los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.

A los empleados evaluados, quienes colaboraron voluntariamente.

Gracias.

Estrés y Asertividad en empleados de una empresa textil

Autor: Julio Moreno

juliomorenom9@gmail.com

Universidad Central de Venezuela

Escuela de Psicología

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés y asertividad en empleados de una empresa textil. Este trabajo es un estudio correlacional, con un diseño de investigación no experimental transversal. Los datos de estudio se obtuvieron de una muestra conformada por 76 empleados (52,6% del género femenino, con un total de 40 mujeres y el 47,4% restante del género masculino, conformado por 36 hombres) que trabajan en el almacén de una empresa textil. Para la medición de las variables de estudio se emplearon la Escala de asertividad de Rathus (1973) y la Escala de estrés de Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus (1981). El análisis de los datos se realizó por medio del programa SPSS, versión 23.0. Se analizaron los estadísticos descriptivos, se calculó el coeficiente de correlación producto momento de Pearson y la prueba chi cuadrado. Los resultados muestran niveles medios en asertividad y estrés y no se encontró correlación entre las variables asertividad y estrés. Es relevante mencionar que los empleados se comportan de manera muy homogénea entre sí, sin presentar distinción entre edad, género, antigüedad en la empresa ni cargo.

Palabras Clave: correlación, estrés, asertividad, conducta asertiva, empresa textil.

Stress and Assertiveness on employees at the textil Company

Author: Julio Moreno

juliomorenom9@gmail.com

Central University of Venezuela

School of Psychology

Abstract

The main objective of this research was to establish the degree of relationship between stress and assertiveness on employees at a textil company. This work is a correlational study, whose research design was non-experimental and cross-sectional. Data were collected from a sample of 76 employees (52,6% female and 47,4% male) who work at the warehouse textil company. The instrument used for data recollection was the Rathus Scale (1973) and the Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus Stress Scale (1981). The study data were analyzed with SPSS, version 23.0. Descriptive statistics were analyzed, the Pearson's product moment correlation and the chi square test were calculated. Results shows average levels of assertiveness and stress and no correlation was found between assertiveness and stress. It is relevant to mention that the employees behaves very evenly without distinction between age, gender, antiquity nor position.

Keywords: correlation, stress, assertiveness, assertive behavior, textile company.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
I. PROBLEMA	3
1.1. <i>Planteamiento del Problema.....</i>	3
1.2. <i>Justificación.....</i>	9
II. OBJETIVOS.....	12
2.1. <i>Objetivo General.....</i>	12
2.2. <i>Objetivos específicos.....</i>	12
III. MARCO TEÓRICO.....	13
3.1. <i>Estrés</i>	13
3.1.1. <i>Antecedentes históricos.....</i>	13
3.1.2. <i>Conceptualización del estrés</i>	16
3.1.3. <i>Modelo de Lazarus y Folkman.....</i>	17
3.1.4. <i>Niveles de impacto del estrés.....</i>	19
3.1.5. <i>Estrés laboral.....</i>	20
3.1.6. <i>Modelos teóricos de estrés laboral</i>	21
3.1.7. <i>El Modelo Integral del Estrés y del Trabajo.....</i>	25
3.1.8. <i>Fuentes de estrés laboral</i>	25
3.1.9. <i>Tipos de estrés.....</i>	31
3.1.10. <i>Aspectos positivos del estrés.....</i>	32
3.1.11. <i>Investigaciones sobre estrés laboral en España y Latinoamérica</i>	33
3.1.12. <i>Investigaciones en Venezuela relacionadas con el estrés.....</i>	35
3.1.13. <i>Investigaciones en Venezuela sobre estrés laboral.....</i>	36
3.1.14. <i>Instrumento de medición del estrés</i>	43
3.2. <i>Asertividad.....</i>	44
3.2.1. <i>Antecedentes históricos.....</i>	44
3.2.2. <i>Conceptualización de la asertividad</i>	48
3.2.3. <i>Confusión del constructo Asertividad con otras variables</i>	50
3.2.4. <i>Los Derechos asertivos</i>	53
3.2.5. <i>Componentes de la asertividad.....</i>	54
3.2.6. <i>Asertividad en trabajadores.....</i>	55
3.2.7. <i>Investigaciones sobre Asertividad.....</i>	58
3.2.8. <i>Instrumento de medición de asertividad.....</i>	62
3.3. <i>Estrés y Asertividad</i>	63
3.3.1. <i>Investigaciones que correlacionan estrés y asertividad</i>	64
3.4. <i>Asertividad, Estrés y Asesoramiento Psicológico.....</i>	68
IV. MARCO METODOLÓGICO.....	73

4.1.	<i>Variables</i>	73
4.1.1.	Estrés.....	73
4.1.2.	Asertividad	73
4.2.	<i>Tipo de Investigación</i>	74
4.3.	<i>Diseño de Investigación</i>	75
4.4.	<i>Participantes</i>	75
4.4.1.	Población y muestra.	75
4.4.2.	Variables sociodemográficas.....	76
4.5.	<i>Recursos</i>	80
4.6.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	80
4.5.1	<i>Escala de Asertividad</i>	81
4.5.2.	Escala de Estrés	83
4.7.	<i>Procedimiento</i>	85
V.	RESULTADOS	88
5.1.	<i>Resultados de Estrés</i>	89
5.1.1.	Dimensión estrés personal.....	91
5.1.2.	Dimensión estrés laboral	92
5.1.3.	Estresores que generan mayor intensidad de estrés en la muestra.....	92
5.2.	<i>Resultados de asertividad</i>	93
5.2.1.	Dimensión 1. Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial	96
5.2.2.	Dimensión 2. Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas.....	97
5.2.3.	Dimensión 3. Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales.....	98
5.2.4.	Dimensión 4. Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas	99
5.2.5.	Dimensión 5. Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros.....	99
5.2.6.	Dimensión 6. Dificultad para expresar negación (decir No).....	100
5.2.7.	Déficit en capacidad asertiva de la muestra	101
5.3.	<i>Resultados correlación estrés y asertividad</i>	102
5.3.1.	Correlación entre dimensiones de estrés y asertividad.	102
5.4.	<i>Resultados por variables sociodemográficas</i>	103
5.4.1.	Estrés según el género	103
5.4.2.	Estrés según el grupo etario	104
5.4.3.	Estrés según la antigüedad en la empresa	106
5.4.4.	Estrés según el cargo desempeñado en la empresa	108
5.4.5.	Asertividad según el género.....	109
5.4.6.	Asertividad según el grupo etario	110
5.4.7.	Asertividad según la antigüedad en la empresa	112
5.4.8.	Asertividad según el cargo desempeñado en la empresa	114

VI. DISCUSIÓN	116
VII. CONCLUSIONES.....	129
VIII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	132
REFERENCIAS	135

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Distribución de la muestra por género	76
Tabla 2. Distribución de la muestra por edad.....	77
Tabla 3. Distribución de la muestra por cargo.....	78
Tabla 4. Distribución de la muestra por antigüedad en la empresa.....	79
Tabla 5. Ítems para cada dimensión de la R.A.S. adaptada	82
Tabla 6. Niveles de asertividad según adaptación de León y Vargas (2009)	83
Tabla 7. Ítems para cada dimensión de la escala definitiva de estrés.....	84
Tabla 8. Niveles de estrés según adaptación de Álvarez y González (2003)	85
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la variable estrés	89
Tabla 10. Estadísticos descriptivos en función de respuesta a los ítems.....	90
Tabla 11. Medias de estrés y sus dimensiones	90
Tabla 12. Niveles de estrés	91
Tabla 13. Niveles de estrés personal	91
Tabla 14. Niveles de estrés laboral	92
Tabla 15. Estrés que fueron señalados por más del 30 % de la muestra con la opción “Me molesta muchísimo”	92
Tabla 16. Estrés que fueron señalados por más del 30 % de la muestra con la opción “Me molesta mucho”	93
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la variable asertividad.	93
Tabla 18. Estadísticos descriptivos en función de respuestas a ítems	94
Tabla 19. Medias de asertividad y sus dimensiones.....	95
Tabla 20. Niveles de asertividad	96
Tabla 21. Capacidad para demostrar disconformidad.....	97
Tabla 22. Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos	98
Tabla 23. Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales.....	98
Tabla 24. Evitación de situaciones que demandan interacción.....	99
Tabla 25. Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros.....	100
Tabla 26. Dificultad para expresar negación (Decir no).....	100
Tabla 27. Situaciones que evidencian déficit en asertividad.	101
Tabla 28. Correlación de Pearson para las variables estrés y asertividad	102
Tabla 29. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y género	103
Tabla 30. Estrés según el género.	104
Tabla 31. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y grupos etarios	105
Tabla 32. Estrés según el grupo etario.....	105

Tabla 33. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y antigüedad en la empresa.....	106
Tabla 34. Estrés según la antigüedad en la empresa.....	107
Tabla 35. Estrés según el cargo desempeñado.....	108
Tabla 36. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y género	109
Tabla 37. Asertividad según el género.....	110
Tabla 38. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y grupos etarios	111
Tabla 39. Asertividad según el grupo etario.	112
Tabla 40. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y antigüedad	113
Tabla 41. Asertividad según la antigüedad en la empresa	113
Tabla 42. Asertividad según el cargo desempeñado	115

FIGURAS

Figura 1. Distribución de la muestra por género	77
Figura 2. Distribución de la muestra por edad.	78
Figura 3. Distribución de la muestra por cargo.....	79
Figura 4. Distribución de la muestra por antigüedad en la empresa	80
Figura 5. Distribución de la variable estrés en la muestra.....	89
Figura 6. Distribución de la variable asertividad dentro de la muestra.....	94
Figura 7. Estrés según el género.	104
Figura 8. Estrés según el grupo etario.	106
Figura 9. Estrés según la antigüedad en la empresa.....	107
Figura 10. Estrés según el cargo desempeñado en la empresa.....	108
Figura 11. Asertividad según el género.....	110
Figura 12. Asertividad según el grupo etario.....	112
Figura 13. Asertividad según la antigüedad en la empresa.	114
Figura 14. Asertividad según el cargo desempeñado en la empresa.	115

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Variables Sociodemográficas.....	153
Anexo 2. Carta explicativa.....	154
Anexo 3. Consentimiento informado.	155
Anexo 4. Escala de Asertividad de Rathus (1973).....	155
Anexo 5. Escala de situaciones de Estrés.	158
Anexo 6. Correlaciones entre las dimensiones de las variables estrés y asertividad.....	167

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la violencia interpersonal y el estrés son problemas reconocidos a nivel mundial. Las sociedades modernas hacen gala de múltiples y variados avances tecnológicos, mientras observan expectantes, como los problemas de salud y de violencia parecen ser las batallas casi perdidas, de la raza humana. En el área de la salud, se ha hecho cada vez más presente el término “psicosomático”; con más frecuencia, se escucha a médicos decir: “eso es producto del estrés”. Y en cuanto a la violencia, la gradación de los conflictos va desde una discusión entre dos desconocidos que se cruzan, hasta la posible explosión de una tercera guerra mundial. Este caos global se refleja en las estructuras sociales y como se verá más adelante, se evidencia en las estadísticas de violencia a nivel mundial, y sobre todo en Latinoamérica: son alarmantes. Venezuela ocupa el segundo lugar en la región de las Américas en muertes por homicidio con armas de fuego, y los indicadores relacionados con protestas y disturbios por diversas razones de orden económico, social y político también son motivo de preocupación.

En medio del contexto antes descrito, los términos comunicación asertiva y estrés cobran especial relevancia. Comunicación asertiva, porque la consistencia del tejido social permanece amenazada por las dificultades para lograr acuerdos, en medio de las diferencias a todo nivel y dos soluciones que han demostrado no funcionar: ser hostiles o sumisos. Por otra parte, está el innegable y creciente estrés, al que están sometidos, el hombre y la mujer de los tiempos actuales. Un estrés que podría aumentar la irritabilidad de las personas propiciando mayor violencia, mientras las situaciones de conflicto aumentan el estrés, en un posible círculo vicioso.

Las realidades antes mencionadas permean las comunidades, las familias y los ambientes de trabajo, afectando el estado de ánimo, las relaciones interpersonales y la salud de las personas. Como se verá más adelante, el estrés personal y el laboral no pueden ser tratados por separado porque se influyen mutuamente.

Es de vital importancia asumir el reto compartido, unirse a quienes buscan dar respuesta a dichas necesidades, cada quien desde su campo de estudio y trabajo; urge aportar el imprescindible grano de arena para la construcción de mejores sociedades;

examinar los elementos implicados empíricamente para aportar soluciones ajustadas, dicho de un modo menos formal: soluciones a la medida. Esta investigación es un humilde aporte a la crisis que vive Venezuela, el continente y gran parte del mundo, y servirá para enriquecer el océano de investigaciones antecedentes sobre estrés, asertividad y la aplicación de los instrumentos utilizados.

Este trabajo, está delimitado dentro del contexto de una empresa textil, más específicamente, el área del almacenaje, cuya gerencia manifestó observar algunas problemáticas que podrían estar relacionadas con todo lo antes expuesto. Se espera que conocer la correlación entre las variables asertividad y estrés, permitirá prevenir con mayor eficiencia problemas relacionados de índole laboral y personal. Por esta razón, se ha considerado relevante: evaluar el grado de relación entre los niveles de asertividad y los niveles de estrés del personal del almacén de la empresa textil en cuestión. Constituyendo éste el objetivo general de la presente investigación.

Seguidamente, se presenta el problema de investigación, el cual muestra el surgimiento del mismo y cómo se justifica este estudio, también se mencionan las consecuencias que pueden tener a nivel individual, laboral y social la falta de asertividad y el estrés, y a grosso modo, se muestra la problemática de la organización donde se realizará el estudio; de igual forma, se presentan los objetivos, general y específicos, que se han establecido en respuesta a este problema y el marco teórico en el que se fundamentó la investigación, el cual contiene diversos aspectos de interés sobre el estrés y la asertividad, como son: antecedentes históricos, conceptualización, causas, investigaciones realizadas y los instrumentos que se emplearán en la investigación. Seguidamente, se exponen fundamentos teóricos que tratan de la relación entre las dos variables cuya relación se busca conocer y las pocas investigaciones realizadas sobre la misma. Posteriormente, se detalla en el marco metodológico, lo relacionado a las variables definidas conceptual y operacionalmente, al diseño y tipo de investigación, la muestra con las variables sociodemográficas consideradas en este estudio, los instrumentos y el procedimiento empleado para llevar a cabo la investigación. Finalmente, se presentan los resultados encontrados; la discusión respaldada por la teoría consultada y contrastada con investigaciones antecedentes; así como la conclusión, las limitaciones y las recomendaciones pertinentes.

I. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La sociedad moderna enfrenta cambios importantes impuestos por la globalización, las nuevas tecnologías, los cambios socioeconómicos y sociopolíticos. Esto genera una acelerada dinámica de demandas para las organizaciones (Tellería, 2015). Y por ende, para las personas que laboran en las mismas. Como se verá a continuación, algunas consecuencias de estas dinámicas exigentes, presentes en sociedades y empresas son, entre otras: la violencia interpersonal a distintos niveles, los problemas de salud y el estrés.

Respecto a la violencia interpersonal, ésta resalta en Latinoamérica y muy especialmente en Venezuela, lo cual se refleja en el Informe sobre la situación de la prevención de la violencia en la región de las Américas 2014, el cual fue realizado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (Oficina Regional para las Américas) (OMS). Este informe, señala que la violencia interpersonal es un factor de riesgo predecible y prevenible de problemas sociales y de salud durante toda la vida, y reporta que en la Región de las Américas, las muertes violentas por homicidio son la principal causa de muerte entre varones, adolescentes y adultos jóvenes (OPS, 2012 c.p. OPS OMS, 2014). En dicha región, las muertes por armas de fuego representan el 74% de los homicidios. Según este informe, Venezuela fue el segundo país con mayor tasa estimada de homicidios por cada 100.000 habitantes, durante el año 2012.

Los porcentajes de homicidios en Venezuela antes mencionados, contrastan enormemente con la Proclamación Universal de los Derechos Humanos acordada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948 (ONU, 1948), la cual tuvo como objetivo que las naciones en conjunto propiciaran el cumplimiento de dicha normativa. En tal sentido, según el informe antes mencionado, la violencia interpersonal es un problema relevante en el continente y muy especialmente, en Venezuela.

En consonancia con lo anterior, desde el punto de vista macroeconómico, según el Banco Central de Venezuela (BCV, 2017) el Índice Nacional de Precios al Consumidor

de Venezuela (INPC) es un indicador estadístico que se utiliza como referencia para estimar la inflación del país y según este mismo organismo, dicho indicador mostró que la inflación anual reportada correspondiente al año 2015 fue de 180,9%. Complementando la información anterior, el noticiero Finanzas Digital. Noticias de economía y finanzas (2017) señaló que este indicador de inflación fue el primero de tres dígitos desde el año 1996, año en el que se reportó la inflación anual en 103,2% y por otra parte, dicho noticiero también reseñó que el Banco Central de Venezuela (BCV) reportó al Fondo Monetario Internacional (FMI) que en el año 2016, la inflación en el país fue de 274,4%, la segunda más alta del mundo después de Sudán del Sur.

Tal y como se indicó al principio, la Salud también es un problema a tomar en cuenta. Y esto puede constatarse en boletines recientes del Observatorio Venezolano de la Salud (OVS), el cual es un proyecto articulado al Área Desarrollo y Salud (ADS) del Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES) de la Universidad Central de Venezuela (UCV). En los mismos se informa que:

1) El Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) en su boletín correspondiente a la última semana del año 2016 publicó que en dicho año, el número de muertes acumuladas en menores de un año fue de 11.466 en total, indicando un aumento del 30,12% respecto al año 2015 y el número de muertes maternas registrado es de 756, reportando un aumento de 65,79% respecto al año 2015. Asimismo, el crecimiento de la malaria ha hecho que se declare epidemia en la mayoría de los estados porque la aparición de nuevos casos ha llegado a superar los 200.000 para el año 2016. Lo propio ocurre con la difteria que supuestamente se había controlado y otras enfermedades que afectan, sobre todo, a la población más joven.

2) La Encuesta Nacional de Hospitales 2017 pone de manifiesto la imposibilidad en que se encuentran los establecimientos de salud para dar respuesta adecuada a la creciente demanda de servicios debido a: insuficiente e inadecuada alimentación para los pacientes, deterioro de la infraestructura y de los equipos, y una creciente escasez de personal calificado, entre otras razones.

3) Por otra parte, según la Federación Farmacéutica Venezolana (FERFAVEN) el desabastecimiento de fármacos supera el 80%, con el agravante de que unas 150

referencias de alta rotación, necesarias para atender enfermedades crónicas, se encuentran prácticamente desaparecidas del mercado.

4) Según una Encuesta sobre Condiciones de Vida en Venezuela (2016), realizada por la Universidad Central de Venezuela (UCV), la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad Simón Bolívar (USB), más del 63% de la población no tiene planes de seguros de atención médica, lo cual representa un 10% de aumento con respecto a 2015 y se considera que las condiciones presentes, son las peores condiciones de desprotección de salud desde principios del siglo XX y existe una tendencia a mayor deterioro.

Volviendo a lo inicialmente expuesto sobre cambios socioeconómicos y sociopolíticos, el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) (2017) reportó 4.182 manifestaciones desde el 1 de abril hasta el 9 de julio del 2017, equivalente a 42 protestas diarias. Esta cifra representa un aumento de 85% con respecto al mismo período del 2016, cuando se contabilizaron 2.255 manifestaciones. También el OVCS señala que desde el 1 de abril hasta el 31 de mayo del mismo año se registraron 157 saqueos y desde el 6 de abril hasta el 12 de julio se reportaron 114 muertes en el contexto de dichas manifestaciones.

Este clima de violencia interpersonal y conflicto, crisis económica y problemas de salud, forma parte del ambiente social que circunda a las empresas venezolanas, un contexto que podría afectar: el funcionamiento interpersonal dentro de las mismas y el estrés que produce, entre otros factores.

Respecto al funcionamiento interpersonal adecuado, según las teorías tradicionales del desarrollo de la personalidad, la psicopatología y el cambio conductual; éste constituye tanto un antecedente como una consecuencia del ajuste psicológico. Esto se evidencia en el hecho de que consejeros, clínicos, y terapeutas observan en algunos clientes, quejas de: ansiedad social, timidez, aislamiento, rechazo por parte de los demás, quejas vagas de ansiedad o depresión entre otras cosas, y luego, el terapeuta descubre que el origen de estas dificultades son unas relaciones personales insatisfactorias (Morales, 2007).

En este orden de ideas, Ruiz (2010) asevera que la comunicación interpersonal es un elemento imprescindible en las profesiones de “servicio”, razón por la cual, los

problemas que rodean a la comunicación, resultan prioritarios en todas estas profesiones que emplean buena parte de su tiempo en interacciones cara a cara. La importancia de este tipo de comunicación lleva a considerar la falta de asertividad como un problema a tomar en cuenta, ya que puede ser el origen de algunas neurosis depresivas y otros malestares, como por ejemplo: una persona de la que abusan siempre o a la que nunca tienen en cuenta y que no posee habilidades asertivas, terminará por tener: (a) baja autoestima (b) afán disminuido de logro y (c) un estado de desesperanza aprendida, para citar sólo tres efectos probables de la falta de asertividad (Meza, 1990).

Otras consecuencias de una falta de habilidad social, es que probablemente la persona desarrolle cogniciones orientadas al fracaso y ansiedad anticipatoria al afrontar situaciones para cuyo manejo eficaz no se siente preparado. Por ejemplo, si el sujeto permite cualquier tipo de control poco razonable, tal como ceder a demandas impuestas o permitir que se aprovechen de él, es probable que desarrolle sentimientos de indefensión, pérdida de control o depresión (Kelly, 2002).

Todo lo antes mencionado puede extrapolarse a los ambientes laborales, ya que una comunicación adecuada es fundamental para un buen clima laboral dentro de una organización, para la construcción de saberes y la futura consecución de logros grupales a partir de positivas relaciones interpersonales (Rojas, 2015).

Respecto a la otra variable de esta investigación, el estrés es un problema a atender, ya que, aunque existen diversas posturas sobre la naturaleza dañina o benéfica del mismo, como se verá más adelante; diversos estudios señalan los daños que produce. En este sentido, Meichenbaum (1987) afirma que cuanto mayor es la cantidad de acontecimientos productores de tensión a que ha estado expuesto un individuo durante cierto período, mayor es su probabilidad de contraer alguna forma de enfermedad, ya que, tal y como afirma Reeve (1994) “el estrés deteriora de forma significativa la habilidad del individuo de recuperarse de una enfermedad” (p. 420). Más aún, se realizó una revisión de varias investigaciones en donde se trataban las consecuencias físicas y psicológicas que producía el no controlar la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, concluyendo que la incapacidad del organismo humano para controlar los estresores sociales y psicológicos puede llevar al desarrollo de patologías gastrointestinales, alteraciones cardiovasculares, jaquecas, crisis nerviosas, hipertensión, úlcera péptica, dolores

musculares, asma, pérdida de la calidad de vida, depresión, lo cual puede tener consecuencias negativas con implicaciones más o menos graves sobre la salud (Peiro, 2001; Sandin, 2003).

Los elevados niveles de estrés no sólo producen daños físicos como los antes mencionados, sino que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), pueden contribuir a trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión. Dicho de otro modo, el estrés en el trabajo es un factor que desencadena o libera efectos, tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos (González, Parada y Guzmán, 2013). Con esta visión más abarcadora de los daños que produce el estrés, Reeve (1994) asevera que: “el estrés altera el estado emocional, deteriora la actividad cognitiva y altera la homeostasis corporal. Las alteraciones que puede provocar un estresor son, por lo tanto, emocionales, cognitivas y fisiológicas” (p. 404). Dicho de otro modo, una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neuro hormonales, los cuales suponen riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas (OIT, 2016).

Aparte de esto, el estrés, no sólo puede inducir efectos directos sobre la salud, sino también efectos indirectos a través de la modificación de los hábitos de vida, por ejemplo, altos niveles de estrés en el trabajo pueden incrementar la práctica de hábitos insanos como fumar, consumir drogas, abusar del alcohol; o reducir la práctica de hábitos saludables, tales como, cumplir una dieta y hacer ejercicio físico, entre otros. Y más allá de los daños antes mencionados, los efectos del estrés también pueden afectar a diversas esferas involucradas en la estructura social, tales como: el crimen, la delincuencia, la productividad, la educación y la movilidad social (Sandín, 2003).

Dentro de las distintas áreas que integran el contexto social, el estrés constituye un problema en los ambientes laborales. Así lo señalan Rodríguez, Oramas y Rodríguez (2007) quienes aseveran que en los últimos años ha proliferado el interés por el estudio de los factores, presiones y demandas que generan estrés en el trabajo y afectan la salud. Así, el estrés laboral es definido por la OIT, como una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, ya que resiente la

productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores. Confirmando lo antes mencionado, Peiró (2001) afirma que los efectos del estrés laboral pueden incidir, no sólo sobre las personas que lo viven sino también sobre la organización. De ahí que, algunas posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, las ineficiencias y errores.

Complementando lo anteriormente expuesto, diversas investigaciones muestran que el estrés relacionado con el trabajo se traduce en un mayor absentismo y presentismo, relaciones de trabajo perturbadas, reducida motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, aumento de la rotación del personal y traslados internos (OIT, 2016). Finalmente, Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006) afirman que si bien las consecuencias organizacionales del estrés son muchas y variadas, comparten una característica en común: el estrés cuesta dinero a las organizaciones. Así pues, de cara al futuro, se plantean riesgos peores y aún desconocidos de estrés laboral, debido a la dinámica cambiante en la fuerza de trabajo y en el tejido laboral (Sauter, Murphy, Hurrell, Levi, y Monk, 2012). Se puede condensar lo dicho hasta aquí sobre el estrés personal y laboral, que la suma de ambos representa una amenaza a tomar en cuenta.

En cuanto a la empresa textil objeto del presente estudio; existe la necesidad de atender una problemática en el sector de empleados que laboran en el almacén, la cual parece guardar relación con lo antes ilustrado sobre estrés y asertividad, ya que algunos de los síntomas reportados en una misiva dirigida al investigador responsable de este estudio por la Gerencia de Recursos Humanos son: desánimo, comentarios relacionados con la frustración por la situación del país (el aumento de la inflación, la inseguridad, la escasez de alimentos y medicinas, entre otras); aumento de reposos médicos, y reportes relacionados con dolores de cabeza, subidas de tensión arterial, malestares estomacales y disminución del rendimiento físico o fatiga; evaluaciones postvacacionales donde algunos trabajadores presentaron desnutrición y valores de hemoglobina baja; disminución de la cooperación entre compañeros; el hecho de que los problemas no siempre se hablan de forma directa y clara, dando origen a malos entendidos y que en algunas oportunidades se observa irritabilidad, llegando incluso a la agresividad; al punto que dos empleadas llegaron a golpearse en plena faena laboral.

Frente a lo antes expuesto surgió la necesidad de realizar una investigación que permitiera identificar los niveles de estrés y asertividad en el personal que labora en el almacén de dicha empresa, además, determinar si existe relación entre dichas variables y ciertas variables sociodemográficas, siendo éste el primer paso para una futura intervención. Dicho lo anterior, se plantea la siguiente interrogante, la cual constituye, la pregunta de investigación de este estudio: ¿Qué relación existe entre los niveles de estrés y los niveles de asertividad, en el personal que trabaja en el almacén de la empresa textil en cuestión?

1.2. Justificación

Esta investigación se justifica, pues representa un aporte sustancial para toda la sociedad y es pertinente dentro del contexto de las complicadas problemáticas que actualmente enfrenta la misma, reflejadas en los datos anteriormente expuestos sobre violencia interpersonal, conflictividad social y consecuencias negativas del estrés y la falta de asertividad. Así, contribuye con una posible solución a dichas problemáticas evidenciadas en el sector laboral, en una fase de identificación y prevención.

Parte de su relevancia social también se refleja en el hecho de que, al analizar las tendencias y enfoques actualizados que existen sobre las variables antes mencionadas y su correlación, se enriquecen los antecedentes de estudio sobre las mismas y su manejo. Incluso, se podría generar una línea de investigación para los profesionales de la psicología: organizacional, social, de la salud, humanista, ocupacional y de todas las personas interesadas en esta investigación. Esto constituye una contribución, sustento o soporte teórico, útil como modelo o guía, para nuevas iniciativas en investigaciones posteriores.

Por otra parte, como aporte metodológico, contribuye con los dos instrumentos empleados: la Escala de Asertividad de Rathus (1973) validada por León y Vargas (2009) y la Escala de situaciones de estrés de “Estresores cotidianos o microestresores (hassles)” de Kemer, Cayne, Schaefer y Lazarus (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) y adaptada por Álvarez y González (2003).

Respecto a la interrelación de las dos variables en cuestión, se revisaron las bases de datos: Elsevier, Emerald, AnnualReviews, Dialnet, Redalyc, PubMed, Psicothema y se

encontraron pocas investigaciones. Asimismo, existe ausencia de investigaciones sobre las mismas en la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela y en el área del Asesoramiento Psicológico en Venezuela. Se espera que esta investigación permita llenar los vacíos de conocimiento que existen respecto a la relación entre dichas variables y confirmar o refutar hallazgos previos.

La presente investigación también es pertinente dentro del programa académico de la Escuela de Psicología, ya que un aspecto que destaca en dicha formación profesional y académica es el aprendizaje integral adquirido a través de varias asignaturas, entre las cuales destacan: Estadística I, II y III, Psicometría I y II y Psicología Experimental, para la recolección, el análisis de datos y su interpretación, lo que facilita una acertada toma de decisiones en función de intervenciones, ajustadas a dichos resultados y enmarcadas dentro de estándares académicos y profesionales; la asignatura Gerencia de Servicios Psicológicos, en la cual el autor de este trabajo especial de grado adquirió una visión global de cómo se estructura y funciona una organización con una visión humanista de los entornos laborales y Comunicación Interpersonal I y II, en la cual adquirió conocimientos teórico-prácticos sobre técnicas de entrevista e intervención grupal.

El presente estudio también resulta importante e interesante para su autor, futuro psicólogo, puesto que la observación de esta empresa le permitirá aplicar los conocimientos adquiridos a través de las asignaturas antes mencionadas del pensum académico. Por lo cual representa una experiencia preliminar y preparatoria en su futuro desempeño profesional.

En el marco de la empresa objeto del presente estudio, la medición de la asertividad y el estrés en los empleados, proporciona un conocimiento más objetivo sobre lo que ocurre en la organización, ya que el resultado obtenido, permite tratar estas variables de forma preventiva, lo cual podría servir de guía para diseñar, aplicar y validar programas de asesoramiento psicológico ajustados a las necesidades de los empleados, lo cual beneficiaría a los clientes internos de la empresa en su desarrollo profesional y personal, y por ende, redundaría en provecho de sus clientes externos, quienes disfrutarían de un mejor servicio.

Finalmente, es importante mencionar que la materialización de este Trabajo Especial de Grado es factible, debido a que existe por una parte, la disponibilidad de los recursos necesarios, los cuales son: la información que presenta internet, los materiales de oficina, los instrumentos necesarios para realizar las mediciones y el espacio físico para realizar la administración de los mismos. Y por otra parte, la disposición de la Gerencia de la empresa para realizar esta investigación, la cual está expresada en la misiva manifestando su preocupación.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil.

2.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de estrés en una muestra de empleados de una empresa textil.
- Identificar los niveles de asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil.
- Analizar los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil, de acuerdo a las variables sociodemográficas: sexo, edad, antigüedad en la empresa y tipo de cargo.
- Comparar los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil.

III. MARCO TEÓRICO

3.1.Estrés

3.1.1. Antecedentes históricos.

La palabra estrés y su significado ha recorrido un largo camino desde tiempos antiguos hasta hoy. Selye (1975) afirma que la palabra inglesa stress (tensión) llegó al parecer, al habla corriente de este idioma como “distress” (angustia), a través del francés antiguo y el inglés medieval. De igual modo, Lazarus y Folkman (1986) refiriéndose también al origen de la palabra, afirman que el término estrés es anterior a su uso sistemático o científico y que ha sido usado durante siglos. Que ya en el siglo XIV, se hablaba de tensión y aflicción y posteriormente en el siglo XVIII, dicho término aparece dentro del campo de la física, bajo las palabras “estrés y estrein” refiriéndose a la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior y que pueden llegar a deformarlos o romperlos, pero que es a finales del siglo XIX, cuando ambos conceptos (estrés y estrein) fueron usados en medicina, por considerarlos relacionados con problemas de salud.

Durante la segunda mitad del siglo XIX el gran fisiólogo francés Claude Bernard, fue el primero en señalar claramente que el medio interior de un organismo vivo debe permanecer constante, a pesar de los cambios que se produzcan en el medio exterior. Y unos cincuenta años más tarde, el fisiólogo norteamericano Walter Cannon señala la homeostasis (del griego homois, que significa similar, y stasis, que significa posición, situación), la cual podría traducirse de forma aproximada como “poder de permanencia”, refiriéndose al proceso fisiológico coordinado que mantiene estables la mayoría de las situaciones en el organismo (Selye, 1975). Y debido a estas observaciones de Cannon aparece la idea de realizar mediciones del estrés a comienzos del siglo XX, justo en 1932 (Cannon, 1932 c.p. Lazarus y Folkman, 1986). Es importante mencionar que poco antes, Selye (1975) venía preguntándose si existía una reacción general de adaptación al cambio como tal. Al respecto menciona:

En 1926 cuando estudiaba mi segundo curso de Medicina, tropecé por primera vez con este problema de la existencia de una respuesta estereotipada a cualquier

exigencia formulada al cuerpo. Empecé a preguntarme por qué pacientes que sufrían de las más diversas enfermedades que amenazan la homeostasis tienen en común tantos signos y síntomas ¿cuál era la base científica de lo que yo hasta ahora consideraba el síndrome de estar enfermo? (p.33).

Diez años más tarde, Selye (1975) continúa su investigación:

En 1936 este problema se me presentó de nuevo bajo condiciones más adecuadas a un preciso análisis de laboratorio. Resultó que en el curso de mis experiencias con ratas, a las que inyectaba preparados glandulares impuros y tóxicos, sea cual fuere el tejido en el que se realizaran o su contenido hormonal, las inyecciones producían un síndrome estereotipado (una serie de cambios orgánicos que se producían simultáneamente), caracterizado por un aumento y una excesiva actividad de la corteza suprarrenal, la contracción (o atrofia) de la glándula del timo y de los nódulos linfáticos y la aparición de úlceras gastrointestinales (p. 33).

Selye (1950), También menciona que:

Aparte de las muchas reacciones de defensa específica (por ejemplo, formación de anticuerpos específicos, adaptación al frío, la habituación a la morfina, la hipertrofia de los músculos muy usados) existe un síndrome integrado de reacciones de adaptación al estrés, estrechamente relacionadas entre sí y no específicas, llamado "síndrome de adaptación general (p. 4667).

Este síndrome, también conocido como síndrome de la tensión biológica constaba de tres fases:

A. Reacción de alarma. El cuerpo muestra los cambios característicos de la primera exposición a un tensor. Al mismo tiempo, su resistencia queda disminuida y, si el tensor es suficientemente intenso (graves quemaduras, temperaturas extremadas), puede provocar la muerte.

B. Fase de resistencia. Después sobreviene la resistencia, si la continuada exposición al tensor resulta compatible con la adaptación. Los signos corporales característicos de la reacción de alarma han desaparecido virtualmente y la resistencia se eleva por encima de lo normal y

C. Fase de agotamiento: tras una larga y continuada exposición al mismo tensor al que el cuerpo ha llegado a acomodarse, se agota eventualmente la energía de adaptación. Reaparecen los signos de la reacción de alarma, pero ahora son irreversibles y el individuo muere. Estas son las tres fases del S.G.A. (Selye, 1975, p. 36).

A lo largo de los años, la investigación sobre el estrés fue estimulada por diferentes factores, tales como, su relevancia para el rendimiento en combate durante la segunda guerra mundial y la guerra de Corea y también por los desarrollos en medicina psicosomática, conductual, psicología de la salud e intervención clínica debidos al estrés causado por los cambios implícitos en el proceso de envejecimiento, entre otros. Y también, desde el punto de vista social, a finales del siglo XIX en el área de la sociología, Max, Weber y Durkheim, crearon términos como “alienación y anomia”, los cuales están muy relacionados con el concepto de estrés (Lazarus y Folkman, 1986).

En el desarrollo inicial de las investigaciones se puede notar, que en principio Selye en su definición se limita a lo que ocurre dentro del organismo. Es más tarde a mediados del siglo XX que Wolf asume una postura menos reduccionista al destacar la relación organismo entorno (Wolf, 1953 c.p. Lazarus y Folkman, 1986).

Posteriormente, en 1967, los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe examinaron los registros médicos de más de 5000 pacientes como una forma de determinar si los eventos estresantes podían causar enfermedad. A dichos pacientes se les solicitó que ordenaran una lista de 43 eventos de vida, basados en un registro relativo y se encontró una correlación positiva de 0,1 entre sus eventos de vida y sus enfermedades, concibiendo el estrés como estímulo (Suárez, 2010).

Luego, Meichenbaum (1987) inicia la perspectiva transaccional cuando afirma que “el estrés está influido por ambos factores, el individuo y el entorno” (p. 15).

Perspectiva que se ampliará al exponer las investigaciones de Lazarus y Folkman, como se verá más adelante.

Así pues, como se ha visto hasta ahora, el estrés ha sido conceptualizado de formas diversas.

3.1.2. Conceptualización del estrés

El estrés se ha definido siempre como estímulo o respuesta. Las definiciones, en las que se le considera un estímulo se centran en los acontecimientos del entorno, tales como desastres naturales, condiciones nocivas para el organismo, enfermedad o despido laboral. Esta consideración acepta que ciertas situaciones son, de forma universal, estresantes, pero no tiene en cuenta las diferencias individuales en la evaluación de tales situaciones. Las definiciones que consideran al estrés como una respuesta, que son las que han prevalecido en biología y medicina, hacen referencia al estado de estrés; se habla del individuo como dispuesto a reaccionar ante el estrés, como de alguien que está bajo estrés, etc. Ambas definiciones son igualmente limitadas en cuanto a utilidad (Lazarus y Folkman, 1986).

En los inicios de la definición conceptual del estrés, Selye (1975), concibiendo al estrés como una respuesta, utiliza la palabra tensión y la define como: “la respuesta inespecífica del cuerpo ante cualquier exigencia que le sea formulada” (p.25.). Posteriormente, luego de que Bernard y Cannon consideraran la homeostasis, Wolf señala al estrés como: un estado dinámico del organismo en búsqueda de adaptación a las exigencias del medio ambiente (Wolf, 1953 c.p. Lazarus y Folkman, 1986). Después, Holmes y Rahe, 1967 (c.p. Reeve, 1994). afirman que como estímulo, el estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual exige al individuo una adaptación, un cambio en su modo de vida habitual.

Más adelante, Meichenbaum (1987) define al estrés como, un subproducto de la transacción entre el individuo y el entorno, ya que el modo de interpretar una situación y nuestro comportamiento son los factores que pueden crear, mantener o incrementar la tensión (Meichenbaum, 1987). Finalmente, Lazarus y Folkman (1986) indican que el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos. Dichos autores

también afirman que distintas personas responden diferente a distintos estímulos y que la misma respuesta fisiológica puede ser interpretada como positiva en un contexto y negativa en otro, por este motivo no conceptualizan el estrés sólo como estímulos o respuestas fisiológicas.

El modelo de Lazarus y Folkman será explicado aparte debido a su relevancia para este trabajo de investigación.

3.1.3. Modelo de Lazarus y Folkman

Como se vio anteriormente, la definición de estrés de Lazarus y Folkman (1986) es paralela al concepto médico actual de enfermedad, según el cual, la enfermedad ya no es vista como consecuencia única de la acción de un agente externo, sino que exige también la participación del organismo, por esta razón hace referencia a la relación entre el individuo y el entorno, y tiene en cuenta las características del sujeto por un lado y la naturaleza del medio por el otro. Dichos autores plantean su modelo, luego de considerar las tres orientaciones definitorias clásicas anteriormente mencionadas: la definición de estímulos, de respuestas y la definición de relaciones. Por otra parte, vale la pena destacar que en este enfoque, no se considera el estrés como una variable sino como una rúbrica de distintas variables y procesos, ya que en 1966, Lazarus sugirió que el estrés fuera tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal (Lazarus y Folkman, 1986).

Aún así, estos autores diferencian el concepto de estrés de todas aquellas actividades consideradas normalmente bajo la perspectiva de adaptación, debido a que mucha gente para adaptarse pasa por procesos cognitivos, acciones específicas y estilos de vida de forma rutinaria y automática, no significando para ellos, necesariamente estrés.

Lazarus y Folkman (1985, c.p. Reeve, 1994) afirman que la mayoría de encuentros estresantes pasan por un proceso en tres fases, las cuales se describen de la siguiente forma: primero está la fase de anticipación, donde el individuo se prepara para el estresor y piensa en sus consecuencias. Cuando esta fase llega, la persona hace esfuerzos de afrontamiento, esa es la etapa de espera e incluye el tiempo que el individuo espera feed back de lo adecuadas que son sus respuestas de afrontamiento y, finalmente,

hay una etapa de resultado, la cual incluye la exposición y reacciones de la persona al desenlace exitoso o al fracaso de su respuesta de afrontamiento. En todo este proceso de tres fases se enfatizan dos procesos principales, que son: la evaluación cognitiva y las estrategias de afrontamiento.

La evaluación cognitiva “es aquel proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en el individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 56). La misma hace referencia a “los procesos de evaluación que median entre el afrontamiento y la reacción del sujeto. Mediante los procesos de evaluación cognitiva el individuo evalúa el significado e importancia de la situación para su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 77). Dichos autores identifican tres tipos de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y reevaluación, las cuales se exponen a continuación:

La evaluación primaria consiste en la valoración de una situación como irrelevante, benigno-positiva, o estresante. Las valoraciones estresantes pueden tomar tres formas: de daño/ pérdida, de amenaza y de desafío. El daño/pérdida se refiere al perjuicio que el individuo ha sufrido ya, la amenaza se refiere a la anticipación de daños o pérdida y el desafío hace referencia a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o ganar. La evaluación secundaria es una valoración relativa a lo que debe y puede hacerse. Incluye la valoración de la posible eficacia de las estrategias de afrontamiento, de la posibilidad de que una estrategia determinada pueda aplicarse de forma efectiva y la evaluación de las consecuencias de utilizar una estrategia determinada en el contexto de otras interpretaciones y demandas internas o externas. Y la reevaluación se refiere al cambio efectuado en una evaluación previa a partir de una nueva información recibida del propio individuo y/o del entorno (Lazarus y Folkman, 1986, p. 78).

El afrontamiento es definido como “el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, permanentemente cambiantes, desarrollados para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas, evaluadas como abrumadoras o desbordantes de los propios recursos” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 200). Esta definición tiene una

visión dinámica del individuo, ya que plantea un proceso y no un rasgo estático, y se refiere a la forma como los cambios contextuales afectan lo que el individuo piensa o hace. Acerca de su utilidad, los autores, explican:

El afrontamiento sirve para dos funciones primordiales: manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación (afrontamiento dirigido al problema), y regular la respuesta emocional (afrontamiento dirigido a la emoción). Éstos se influyen el uno al otro y ambos pueden potenciarse o interferirse. Dicho planteamiento del afrontamiento como proceso requiere un análisis contextual de las interacciones estresantes, lo que hace difícil conceptualizar y afirmar el estilo general de afrontamiento de un individuo” (Lazarus y Folkman, p. 202).

3.1.4. Niveles de impacto del estrés

Los niveles de impacto del estrés según Lazarus y Folkman (1986) son:

1. Nivel Social: según estos autores el estrés es producto de la discordancia entre las identidades sociales y el individuo. Las identidades sociales son las expectativas o normas sociales sobre la conducta, que determinan la manera de pensar, actuar e incluso de sentir del individuo. Dichas identidades resultan estresantes cuando contrastan con las concepciones personales, se muestran ambiguas o representan una sobrecarga. Por otra parte, el cambio social puede resultar estresante cuando se convierte en fuente de nuevas exigencias.
2. Nivel Fisiológico: este nivel se refiere a las reacciones neuroquímicas que alteran la homeostásis del individuo, afectando la adaptación del mismo. La frecuencia, intensidad, duración y tipo de dichas reacciones constituyen la medida fisiológica del estrés y se fundamenta en los reportes verbales e indicadores que muestren los individuos y
3. Nivel Cognitivo: algunos procesos mentales, tales como la percepción de los estímulos, eventos y los recursos para afrontarlos influyen los niveles de estrés. Ya que, como se ha dicho antes, el estrés es producto de una evaluación cognitiva.

3.1.5. Estrés laboral

En las últimas décadas, el tema del estrés laboral ha incrementado su presencia pública en los medios de comunicación, en el interés de los sindicatos, los investigadores científicos y los estamentos profesionales, esto permite inferir el aumento de la conciencia social sobre su importancia. Más recientemente va tomando cuerpo la convicción de que el estrés en el trabajo influye negativamente, tanto en la salud y la seguridad de las personas como en la de las organizaciones (Farfan, 2006).

La vida laboral es un ámbito social trascendental en las personas, y como tal, es un potencial desencadenante de estrés por los esfuerzos físicos y psicológicos que el trabajo exige al individuo, y por la cantidad de horas invertidas a diario por una persona para cumplir con las exigencias laborales presentes en su puesto de trabajo (Cárdenas 2012). Así lo demuestran, estudios efectuados sobre grupos específicos de trabajo bajo condiciones de tensión, los cuales indican que el estrés puede cobrar un tributo muy alto en la salud de los individuos (Meichenbaum, 1987).

Existen diferentes conceptos de estrés laboral. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004) define el estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3) y según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), (2017) el estrés en el trabajo es una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del individuo que se derivan de una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. Así pues, el estrés es un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, bajo unas condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. También, tomando en cuenta los procesos perceptuales, el estrés laboral es definido por Rodríguez y cols., (2007) como la percepción subjetiva producto de la interacción entre la persona y su ambiente de trabajo.

Es importante mencionar nuevamente a Lazarus y Folkman (1986), quienes en su definición subrayan la importancia de la relación individuo-ambiente. Para estos autores el estrés laboral es un estado de tensión personal o displacer generado por factores ligados directamente al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente

a él. En concordancia con esta perspectiva transaccional, se eligió el modelo que sirve de eje a esta investigación; por ser considerado uno de los más completos, ya que no sólo considera el estrés originado por estresores dentro de la organización, sino que también toma en cuenta el estrés generado por estresores fuera de la misma, el cual también afecta a los empleados. Perspectiva acorde con una investigación que sugiere, que gran parte del malestar de los trabajadores podría originarse en situaciones contextuales de orden político, social y económico.

Antes de exponer el Modelo Integral del Estrés y del Trabajo (Ivancevich y Matteson, 1982), se examinarán brevemente algunos modelos teóricos de estrés laboral.

3.1.6. Modelos teóricos de estrés laboral

Ha habido varias formas de conceptualizar el estrés laboral que han demostrado ser útiles para entender mejor un conjunto de fenómenos tan complejo. Sin embargo, todas las aproximaciones que se han formulado son parciales y han olvidado aspectos relevantes (Peiró y Rodríguez, 2008). Estos autores mencionan la aproximación clásica del estrés, la cual lo define como un desajuste, ya que con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Según estos autores, estas consecuencias se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, se denominan estresores. El análisis de los segundos es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral, pues son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión y por esta razón, los estresores se han conceptualizado de diferentes formas, dando origen a varios modelos teóricos, algunos de los cuales se exponen a continuación.

Para Cox, Griffiths y González, 2005, (c.p. Figueroa, 2014) existen principalmente, tres diferentes enfoques sobre el estrés laboral. El primero, es un enfoque técnico, lo conceptualiza como una característica nociva del entorno laboral, probable causa de problemas de salud, es decir, una variable independiente. El segundo, es un enfoque fisiológico y considera el estrés como variable dependiente, ya que toma en cuenta los efectos fisiológicos nocivos de diversos estímulos. Y el tercero, enfoque psicológico, lo conceptualiza como la interacción dinámica que puede haber entre la persona y el entorno laboral.

Estos autores exponen que los dos primeros enfoques han sido criticados, desde el punto de vista empírico y conceptual por ignorar las diferencias interindividuales tales como los procesos cognitivos y perceptuales, e ignorar los factores contextuales y la relación individuo-entorno. Se les considera enmarcados en un paradigma estímulo-respuesta muy sencillo. A diferencia del tercer enfoque el cual da especial atención a los factores ambientales y mayor importancia a los contextos organizativos y psicosociales del estrés laboral.

Gil (2010) asevera que desde la década de los setenta del siglo pasado, la aproximación transaccional al estudio del estrés ha influenciado el análisis y estudio del estrés laboral. De ahí que muchos modelos aplicados al estudio del estrés laboral se han basado en el desajuste entre las demandas de la organización y los recursos del individuo para afrontarlas (Lazarus, 1966 c.p. Gil, 2010). Tres de los modelos que más han contribuido al desarrollo de esta aproximación transaccional han sido el Modelo de Demandas-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990), el Modelo de Ajuste Persona-Ambiente (French, Caplan y Harrison, 1982) y el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996). Estos modelos se expondrán a continuación.

1. El Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979, c.p. Gil, 2010) considera que los niveles de estrés laboral dependen de dos atributos del desempeño de la tarea: a) las demandas psicológicas de la misma, y b) la posibilidad que tiene el trabajador de controlar dichas demandas y decidir sobre su trabajo. Las demandas psicológicas son condiciones de trabajo psicológicamente estresantes, como el grado de dificultad de la tarea, la sobrecarga de trabajo o las presiones temporales, mientras que el control se refiere a la posibilidad de ejercer influencia sobre la situación laboral del individuo. El modelo establece que las reacciones negativas de tensión psicológica (depresión, fatiga, ansiedad, y enfermedades físicas) suceden cuando las demandas psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la amplitud de toma de decisiones es menor.

2. El modelo de ajuste persona-ambiente de French, Caplan y Harrison (1982, c.p. Gil, 2010), atribuye el estrés laboral y sus consecuencias a una discrepancia entre las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibidas del ambiente o del puesto, y entre las demandas del puesto y las habilidades del individuo para responder a esas demandas. El modelo diferencia entre representación objetiva y subjetiva del individuo y

del ambiente. El individuo subjetivo es la percepción que ese individuo tiene de sus atributos, mientras que el individuo objetivo es el individuo tal y como es. De manera similar, el ambiente objetivo incluye eventos y características físicas y sociales que se dan en el entorno con independencia de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo se refiere a la percepción que tiene el individuo de los mismos. Según este modelo, el grado de desajuste subjetivo persona-ambiente determina el estrés laboral y sus resultados sobre la salud mental.

3. El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996, c.p. Gil, 2010) atribuye el estrés laboral al desajuste causado por la existencia de una alta carga de trabajo junto a bajas recompensas. Razón por la cual, no se cumplen las expectativas de reciprocidad e intercambio justo en la actividad laboral. Ese desequilibrio influye negativamente sobre algunos aspectos del self, tales como la autoestima y la autoeficacia, y sobre la percepción de un estatus social merecido; de manera que el trabajo pierde su función motivadora y de regulación emocional basada en la reciprocidad.

Gil (2010) también afirma que si bien los tres modelos presentados en los párrafos anteriores son los más relevantes en las últimas décadas para el estudio del estrés laboral, no han sido los únicos en hacer aportes al desarrollo de este campo de investigación. Es necesario citar también modelos como el modelo transaccional de Cox (1978) y el modelo vitamínico de Warr (1987). El modelo transaccional de Cox (1978 c.p. Gil, 2010), considera que el estrés laboral no reside en el entorno de trabajo ni es una reacción del individuo a dicho contexto, sino que refleja la conjunción de una persona que posee determinados motivos y creencias con un ambiente cuyas características suponen un daño o una amenaza dependiendo de las características del individuo.

El modelo vitamínico de Warr (1987 c.p. Peiró y Rodríguez, 2008) busca explicar lo que constituye un estresor y diferencia nueve tipos de estresores: la falta de control, la falta de oportunidad para el uso de habilidades, la generación externa de metas, la falta de variedad, la incertidumbre ambiental, la baja disponibilidad de dinero, la falta de seguridad física, la falta de contacto interpersonal y la posición social poco valorada. Estos estresores se agrupan en dos grandes categorías: 1) los que son similares a las vitaminas BC, en cuyo caso, baja cantidad de dichas características produce estrés, mientras que grandes cantidades no tienen efectos negativos, por ej. la disponibilidad de

dinero; y 2) los que son similares a las vitaminas AD, que producen efectos negativos tanto por defecto como por exceso, por ejemplo, la variedad en el trabajo. Como se puede ver, el ajuste es también un concepto clave en esta teoría. El bienestar está relacionado con el ajuste entre la cantidad presente de las características laborales y las que requiere la persona, teniendo en cuenta que la cantidad requerida y el umbral aceptable por cada uno puede variar en función de características personales y ambientales.

Aparte de las consideraciones anteriormente mencionadas, los estudios sobre estrés laboral también se han planteado abordar el fenómeno tomando en cuenta una mayor gama de fuentes de estrés, donde se de importancia, no sólo a los estresores derivados del trabajo, sino también a aquellos que, siendo externos al trabajo, afectan el desempeño laboral. Ivancevich y cols. (2006) les denominan estresores no laborales refiriéndose a aquellos que se deben a factores externos a la organización y conviene que se tomen en cuenta, ya que podrían influir en: el trabajo, el comportamiento en general y el desempeño personal. La distinción entre estresor laboral y no laboral es borrosa y se traslapa, razón por la cual, es significativa en cualquier análisis del estrés. En función de esto se tiene el Modelo Integral del Estrés y del Trabajo propuesto por Ivancevich y Matteson (1982), el cual se caracteriza, entre otras cosas, por tomar en cuenta un amplio rango de estresores dentro y fuera de la organización (intraorganizacional y extraorganizacional).

Antes de continuar, es importante diferenciar los términos estrés y estresor, ya que entre los mismos existe una diferencia significativa, frecuentemente inadvertida en otros modelos. Respecto a tal diferencia, los autores aclaran que: “El estresor antecedente es un requisito necesario para que se dé la experiencia de estrés; sin embargo el estrés no sigue necesariamente al estresor” (Ivancevich y Matteson, p. 60). Dicha aclaratoria coincide con lo enfatizado por la perspectiva transaccional planteada por Lazarus y Folkman (1986), la cual señala que las diferencias individuales determinan finalmente que distintos individuos experimentan frente a los mismos estresores, distintas respuestas. En pocas palabras, no todos los estresores generan estrés por igual. A continuación: el Modelo Integral del Estrés y del Trabajo.

3.1.7. El Modelo Integral del Estrés y del Trabajo

Luego de analizar algunos modelos de estrés laboral, Ivancevich y Matteson (1982) proponen el modelo integral del estrés y del trabajo, el cual resulta relevante para esta investigación porque incluye fuentes de estrés dentro y fuera de la organización (intraorganizacionales y extraorganizacionales), distinciones éstas que se ampliarán más adelante.

Las unidades o partes de dicho modelo son:

Los antecedentes de la situación de estrés, denotados como estresores; una interpretación o valoración del grado en que la existencia de condiciones previas generan estrés en los individuos (estrés percibido); los efectos, o sea, las respuestas a la acción de los estresores (resultados); y finalmente, el producto de tales resultados (consecuencias). El modelo incorpora también variables moderadoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias (p. 57)

Cabe destacar que los autores afirman, que este modelo no es definitivo y las variables específicas ilustradas no son ni exhaustivas ni incuestionables en cuanto a su propiedad, ya que existen proyectos de investigación encaminados a verificar las unidades y relaciones especificadas. En esta investigación se dará especial importancia a los estresores, tal y como están definidos en este modelo. Pero antes, se hace una revisión exhaustiva de las fuentes de estrés laboral.

3.1.8. Fuentes de estrés laboral

Selye en el transcurso de sus investigaciones, afirmó, que no únicamente los agentes físicos nocivos actuando directamente en el organismo animal producen estrés, sino que también, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno de la persona que requieren de capacidad de adaptación, provocan el trastorno del estrés (Guidos, Marín y Rivero, 2014). Las fuentes de las experiencias de estrés, se denominan estresores y el análisis de los mismos es muy importante en el proceso de la

prevención y control del estrés laboral, ya que son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión (Peiró y Rodríguez, 2008). Desde el punto de vista laboral, identificar y medir los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, constituye el primer paso para intervenir sobre ellos y tomar medidas orientadas a su prevención. Es por ello por lo que la evaluación de estos factores cobra una gran importancia en la empresa (Luceño, Martín, Jaén y Díaz, 2005). A continuación, se abordará más ampliamente este aspecto.

4.1.8.1. Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo y se denominó: *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. En la actualidad, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad, dado que frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso (Moreno, 2011).

Los factores psicosociales son las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas de salud y seguridad. Comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden propiciar la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés (Sauter y cols. 2012).

Moreno (2011) diferencia los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Los segundos, son aquellos factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones que provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés (Moreno y Báez, 2010). Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos (Moreno, 2011). Este autor también afirma que, probablemente a partir de la primera década de este siglo XXI, se ha comenzado a utilizar otra terminología, ligeramente diferente, pero de gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales, los cuales son una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores.

Se pueden diferenciar ambos de la siguiente manera: los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, generar consecuencias graves. Si bien es cierto, que la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout y la inseguridad contractual (Moreno, 2011).

La OIT (2016) afirma que el término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales y que los términos “factores de riesgo psicosocial” y “riesgos psicosociales” se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica. Aún así, conviene mantener presente que estas definiciones pueden continuar evolucionando debido al dinamismo y constante cambio en los entornos laborales.

4.1.8.2. Los estresores cotidianos o microestresores (Hassles)

Continuando con los estresores psicosociales, existe otra forma de clasificarlos y es la siguiente: 1. Cambios mayores o estresores únicos; 2. Cambios menores también

llamados eventos vitales o estresores múltiples y 3. Estresores cotidianos o microestresores (*hassles*). Los cambios mayores hacen referencia a cambios muy bruscos en las condiciones sociales de un grupo de personas, eventos muy traumáticos, tales como catástrofes naturales, guerras y terrorismo, entre otros. Los cambios menores, estresores múltiples también conocidos como eventos vitales, aparecen en todas las áreas de la vida del sujeto (laboral, personal, familia, pareja, relaciones interpersonales, relaciones con los hijos, entre otros), son numerosos y más probables que los anteriores, y finalmente están los estresores cotidianos o microestresores (*hassles*), los cuales describen las contrariedades a las que son sometidos los sujetos en su vida diaria (Lazarus y Cohen, 1977 c.p. Luceño y cols. 2005).

Kanner et al. (1981) iniciaron una línea de investigación sobre los sucesos menores, contrariedades cotidianas o microestresores, designados en el lenguaje anglosajón bajo el término *hassles*. Estos son definidos como las demandas frustrantes, irritantes y estresantes que en algún grado caracterizan las transacciones diarias con el entorno e incluyen: problemas prácticos molestos, tales como, perder cosas o atascos de tráfico; eventos inesperados tales como, un estado del tiempo inclemente y discusiones, desacuerdos y preocupaciones familiares y financieras.

Estos autores también afirman que, aunque probablemente ninguna persona lleva una vida libre de microestresores cotidianos (*hassless*), el impacto de estos sobre la salud física y mental podría depender de factores tales como: una frecuencia alta y crónica de los mismos; su incremento durante un período dado o, la presencia reiterada de uno o pocos microestresores cotidianos de gran impacto psicológico.

El origen de estos microestresores puede ser diverso: algunos son determinados situacionalmente (por ejemplo atascos de tráfico, llamadas inesperadas, cordones rotos); otros son poco comunes, (por ejemplo discutir con una persona perturbada); otros son repetidos, bien sea porque la persona permanece en el mismo contexto (trabajo, matrimonio) con demandas predecibles y consistentes (por ejemplo ser un empleado competente o un cónyuge amoroso) o, debido a que sus estrategias de afrontamiento son inefectivas en situaciones comunes.

En la investigación llevada a cabo por los autores mencionados, se encontró, entre otros hallazgos: que las puntuaciones de microestresores cotidianos estuvieron más

altamente relacionadas con criterios externos (resultados de adaptación) que con puntuaciones de rasgos; que la capacidad de predicción de sintomatologías o resultados de salud de los microestresores cotidianos es superior a la de los eventos vitales y se encontró también que separados del impacto de los eventos vitales, muchos microestresores cotidianos tienen su origen en el estilo característico de la persona, ambiente rutinario, o en sus interacciones. Lo cual coincide con el enfoque transaccional del estrés expuesto por Meichenbaum (1987) y Lazarus y Folkman (1986). Se debe mencionar además, que el impacto acumulativo de estos microestresores cotidianos, de aparente poca importancia, tiene mayor impacto sobre la salud de las personas, debido a que por ser más frecuentes y menos sobresalientes que los sucesos vitales, suelen inducir un menor grado de acciones compensatorias y por esta razón, se les considera mayores fuentes de estrés que los mismos (Sandin, 2003). Por todos estos motivos, se presta especial atención en esta investigación a: los microestresores cotidianos.

4.1.8.3. Estresores según el Modelo integral del estrés y del trabajo

Otra categorización de estresores, relevante para esta investigación, es la expuesta por Ivancevich y Matteson (1982), autores del Modelo Integral del Estrés y del Trabajo. Según los mismos, existen cinco tipos de estresores básicos relacionados con los distintos contextos que afectan al trabajador:

A) Estresores del ambiente físico: se refiere a las condiciones físicas del medio ambiente a las que es necesario que se adapte el empleado para mantener la homeostasis, son aspectos físicos del ambiente percibidos por los sentidos. Los autores, se refieren principalmente a: la luz, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el movimiento y el aire contaminado.

B) Estresores individuales: en esta categoría se encuentran los estresores producto de las funciones desempeñadas en el trabajo. Los autores enfatizan en: el rol conflictivo, la ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera, entre otros.

c) Estresores grupales: son producidos por la influencia que ejercen los grupos formales e informales sobre las actitudes y comportamientos de los

trabajadores. Entendiéndose como grupos formales aquellos determinados por la organización e informales, los que surgen producto de la interacción de los trabajadores dentro y fuera del entorno laboral. Podemos contar como estresores grupales: la cohesión de grupo, el apoyo inadecuado de grupo, y por último, los conflictos intra e intergrupales.

d) Estresores organizacionales: provienen de la estructura de la organización en general. Esta categoría incluye el clima organizacional, la tecnología, el estilo de liderazgo y su influencia sobre los trabajadores, el diseño de los puestos de trabajo, la forma en que se estructuran las responsabilidades, funciones y tareas.

e) Estresores extraorganizacionales: son “las acciones, las situaciones o los sucesos ajenos a la organización, que podrían resultar estresantes para la gente” (Ivancevich y Matteson, p. 165). Para muchas personas, estos estresores provocan mayor estrés que cualquier estresor de trabajo e influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño. Por esta razón, es la categoría más relevante dentro del modelo integral, ya que parece ser la que más afecta a los trabajadores. En esta categoría, se incluyen, entre otros: problemas conyugales, dificultades económicas e incertidumbres políticas. A continuación los principales estresores extraorganizacionales:

- La familia

El hogar está considerado un espacio, en el cual podemos relajarnos y esto puede reducir el estrés laboral, sin embargo, el hogar también es un lugar donde la ira, la hostilidad y la fatiga proveniente del trabajo se vierten sobre la familia, creando con ello un nuevo estrés y viceversa, del mismo modo, el estrés producto de las interacciones familiares puede ser vertido sobre compañeros de trabajo. Es difícil precisar si el entorno familiar genera estrés en el entorno de trabajo o viceversa, aun así, al momento de evaluar el estrés laboral es menester tomar en cuenta el ámbito familiar (Ivancevich y Matteson, 1982).

- Estresores económicos y financieros

Según Ivancevich y Matteson (1982) la preocupación por tener dinero para comprar bienes y servicios puede ser muy estresante. Dichos autores afirman que: “Los excesivos aumentos en los alimentos, la ropa, los gastos médicos, los servicios (por ejemplo, los servicios públicos) y la educación han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente” (p. 177). Por esta razón, la incapacidad percibida y/o real de estar al día económicamente es un estresor muy importante en el ámbito organizacional e incide en los niveles de estrés laboral.

- Estresores causados por influencias políticas

Las influencias políticas son un factor importante a tomar en cuenta, ya que impactan sobre los niveles de estrés dentro de la organización de diversas maneras.

Una vez expuestos en detalle los diferentes estresores causantes del estrés. El siguiente punto muestra, los tipos de estrés que se tomarán en cuenta en esta investigación.

3.1.9. Tipos de estrés

Ivancevich y Matteson (1982) en su modelo integral del estrés y el trabajo, afirman que la vida laboral y personal del individuo son interdependientes, ya que en el trabajo no sólo se invierte una gran cantidad de tiempo, sino que también en los espacios laborales, mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad. Por otra parte, tal y como se expuso antes: si bien es cierto que, el trabajador está expuesto a los distintos tipos de estresores provenientes de su contexto de trabajo, los cuales podrían causar estrés laboral; también es cierto que en el ambiente externo a la empresa, con las experiencias y acontecimientos externos al trabajo, hay fuentes de estrés que afectan el desempeño laboral del individuo. Debido a esta influencia bidireccional, el estrés laboral ha de considerarse tomando en cuenta también al ámbito personal y sus estresores. (Ivancevich y Matteson, 1982). “La investigación disponible sugiere que las cuatro categorías de estresores intraorganizacionales y los diversos estresores extraorganizacionales interactúan” (Ivancevich y Matteson, 1982, p.32).

Para los efectos de esta investigación, se tomaron en cuenta dos tipos de estrés: el personal y el laboral. Los cuales son definidos por Ivancevich y Matteson, 1982; y Peiró, 2001 (c.p. Álvarez y González, 2003) de la siguiente manera:

Estrés Personal: se refiere a todos aquellos eventos o situaciones que generan tensión en el individuo y están asociadas al contexto extraorganizacional, tales como problemas familiares, de pareja, económicos, de salud, políticos, entre otros.

Estrés Laboral: se refiere a todos aquellos eventos o situaciones que generan tensión en el individuo dentro del ámbito laboral.

Finalmente, por considerar que toma en cuenta la perspectiva transaccional y el aspecto intra y extraorganizacional en empleados, para esta investigación, se entenderá como estrés: un estado de tensión personal o displacer, producto de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y, es generado por factores ligados directamente al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente a él (Lazarus y Folkman, 1986).

3.1.10. Aspectos positivos del estrés

Como se dijo anteriormente, existen diversas posturas sobre la naturaleza dañina o benéfica del estrés. A fin de facilitar un conocimiento más completo de la variable, se expone un punto de vista que considera, aspectos positivos del estrés, ya que en contraste con todos los daños físicos, psicológicos, sociales y organizacionales producidos por el mismo, algunos autores como Meichenbaum (1987) mantienen que a pesar de que la relación entre el estrés y la enfermedad está demostrada, no se la considera necesariamente decisiva, ya que esto puede variar dependiendo de las diferencias individuales en las formas de reaccionar frente a las situaciones. Contradiendo lo antes expuesto sobre la demostrada relación estrés-enfermedad, Reeve (1994) afirma que aunque el estrés deteriora de forma significativa la habilidad del individuo de recuperarse de una enfermedad, no causa la enfermedad física o psicológica.

Así pues, Lazarus y Folkman (1986) también afirman que el estrés no es algo intrínsecamente dañino, desadaptativo y perjudicial. Dichos autores afirman que incluso, el estrés mayor, el cual muchas veces es referido como “crisis”, podría hacer que el

individuo desarrolle recursos adaptativos que nunca antes había supuesto tener, desarrollando de este modo una firmeza, que se podría utilizar en posteriores crisis. En este mismo orden de ideas, Meichenbaum (1987) menciona que:

Selye diferencia entre el estrés por fracaso o frustración, que es perjudicial (“angustia”) y otros tipos de estrés, como el desafío, los cuales el ve como positivos y aún benéficos. Subraya que la vida es más interesante cuando tenemos suficiente tensión como para darle excitación, pero no tanta como para causar angustia y que demasiado poco estrés puede conducir a una existencia tediosa y falta de estímulos (p. 33).

Ivancevich y cols. (2006) afirman que algunos efectos del estrés son positivos, entre éstos se pueden mencionar: la estimulación para lograr metas y objetivos individuales y la automotivación. Finalmente, Reig, Vindel y Tobal (1995) usan un término para referirse al estrés positivo, el cual puede ser un buen dinamizador de la actividad laboral; éste término es eutrés, en contraste con la palabra distrés, la cual es usada para referirse al estrés que genera consecuencias negativas debido al desbordamiento de la capacidad del individuo frente a las demandas del ambiente.

3.1.11. Investigaciones sobre estrés laboral en España y Latinoamérica

A continuación, se muestra diversidad de investigaciones relacionadas con la variable estrés. Matud (2004) realizó un estudio en Tenerife, con el objetivo de examinar las diferencias de género en las variables estrés y afrontamiento en una muestra de 2816 personas (1566 mujeres y 1250 hombres) entre 18 y 65 años de edad, con características sociodemográficas diferentes. Entre los resultados se encontró que las mujeres obtuvieron una puntuación mayor que los hombres en estrés crónico y en microestresores cotidianos. Aunque no hubo diferencia en el número de eventos vitales experimentados en los dos años anteriores, las mujeres calificaron sus eventos vitales como más negativos y menos controlables que los hombres. Además, se encontraron diferencias de género en 14 de los 31 ítems listados, las mujeres señalaron los ítems relacionados con estresores familiares y la salud más que los hombres, mientras que los hombres, señalaron relaciones, finanzas y eventos relacionados con el trabajo. Las mujeres tuvieron una mayor puntuación que los

hombres en estilos de afrontamiento centrado en la emoción y de evitación y una puntuación menor a los mismos en afrontamiento racional. También se encontró que los hombres presentan mayor inhibición emocional que las mujeres. Y las mujeres tuvieron puntuaciones significativamente superiores a los hombres en síntomas somáticos y estrés psicológico. Los resultados de este estudio sugieren que las mujeres sufren más estrés que los hombres y sus estilos de afrontamientos son más enfocados en la emoción que el de los hombres.

Cárdenas (2012) realizó una investigación en Chile con el objetivo de describir la presencia de estrés laboral, a través del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur. El grupo estudiado estuvo constituido por 152 funcionarios de Gendarmería que laboraban durante el año 2006 en el CDP en Santiago Sur, en Chile correspondiendo al 30,4% del universo (500 funcionarios). La totalidad de los funcionarios son hombres con edades que fluctúan entre los 20 y 59 años. El diseño de la investigación fue no experimental transversal, tipo de investigación descriptivo y asociativo con carácter exploratorio.

Los instrumentos utilizados fueron: un cuestionario sociodemográfico: datos obtenidos edad, estado civil, número de hijos y estudios alcanzados. Cuestionario de Características del Puesto de Trabajo: datos obtenidos antigüedad, realización de turnos, cantidad de turnos, orientación psicológica y área en donde labora y la Escala de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI), para la cual se utilizó el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la Universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles et al. (2003). Algunos resultados relevantes fueron que la prevalencia del estrés laboral en esta muestra fue baja. Que el estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa reportado por los funcionarios considerados en este estudio se encuentra asociado inversa y significativamente con el número de hijos y la antigüedad.

Marrero y cols. (2013) realizaron una investigación con el objetivo de determinar si existe estrés laboral en el personal que labora en los laboratorios de la Industria Químico-Farmacéutica Quimefa en La Habana y, además, determinar si existe relación entre las variables del instrumento y tres variables sociodemográficas: sexo, antigüedad

laboral y edad. Para ello se usó el instrumento: el Job Stress Survey de Spielberger (1983) en una muestra de 84 trabajadores de distintos laboratorios de Quimefa, de ellos 44 fueron mujeres y 40 hombres, con una edad promedio de 38 años y una antigüedad laboral media de 8 años.

Este fue un tipo de investigación correlacional con un diseño no experimental. Entre los resultados relevantes se evidenció la presencia de estrés laboral y también se pudo observar que el sexo fue la variable que correlacionó con las dos sub escalas del instrumento: la intensidad y la frecuencia. Las mujeres experimentaron con más intensidad que los hombres la presión de trabajo, así como la falta de apoyo y la de organización laboral.

3.1.12. Investigaciones en Venezuela relacionadas con el estrés.

Cova y Martínez (2011) realizaron una investigación en las instalaciones de la Escuela Venezolana de Psicodrama e Instituto Venezolano de Gestalt con el objetivo de realizar un abordaje integral del estrés mediante un programa de asesoramiento psicológico psicodramático en una muestra de adultos. Fue un estudio mixto con metodología cuantitativa y cualitativa, un estudio de laboratorio, y un diseño anidado concurrente de modelo dominante (DIAC) con pretest y posttest en una muestra propositiva de 9 adultos alfabetizados de ambos sexos con edades comprendidas entre 18 y 64 años. Los instrumentos utilizados fueron, el Inventario de la relación de ayuda (en su versión OS-M-64) elaborado por Barret-Lennard y adaptado al español por Celis (1998) y una lista de indicadores de estrés o lista de cotejo diseñada por ellos mismos.

Algunos resultados relevantes fueron que el estrés pasó de ser visto como algo externo a ser visto como algo en lo que el individuo tenía papel para decidir y aunque reducir los niveles de estrés no fuese el objetivo de la investigación, éstos se redujeron a nivel grupal. También se confirmó la existencia de los cuatro niveles del impacto del estrés, el cognitivo, fisiológico, social propuestos por Lazarus y Folkman (1986) y el emocional propuesto por Lazarus (2000) y se vieron las emociones presentadas por el mismo: ira, ansiedad, temor, tristeza, depresión, gratitud, felicidad, alegría y amor.

Palacios (2012) realizó un estudio de campo con el objetivo de identificar y correlacionar la frecuencia e intensidad de los eventos estresores y los estilos de afrontamiento presentes en estudiantes universitarios provenientes de las diferentes

regiones del país. Fue un estudio de campo con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 318 estudiantes de la Universidad Central de Venezuela con edades entre 16 y 24 años. Se utilizaron la escala de situaciones de estrés de Kanner, Shaefer y Lazarus adaptado y traducido por Guarino (1988) y el cuestionario de estilos de afrontamiento (CSQ) de Roger, Jarvis y Najarian (1993) adaptado por Guarino, Sojo y Bethelmi (2007).

En los resultados obtenidos resaltó que los 318 estudiantes consideran que el evento estresor que más los afecta es “tener demasiadas cosas que hacer”, el segundo, tener “dinero insuficiente para necesidades básicas (alquiler, comida, transporte)”, el tercero, “preocupaciones por ganar dinero”, el cuarto “aumento de precios en cosas de uso común” y quinto “no dormir o descansar lo suficiente”, el sexto “rendimiento académico”, séptimo, “sentirse solo”, octavo “falta de dinero o tiempo para distracciones”. En los eventos estresores según el sexo son las mujeres quienes se ven afectadas por una mayor cantidad de eventos estresores, en contraste con los hombres que se ven afectados en menor medida. Se evidenció que las estudiantes universitarias de sexo femenino provenientes de las diferentes regiones del país se consideraron afectadas de forma significativa respecto a la intensidad y frecuencia por 8 eventos estresores, que se encuentran relacionados con el aspecto económico, la distribución del tiempo, el rendimiento académico y el sentimiento de soledad. Y que los estudiantes universitarios de sexo masculino provenientes de las diferentes regiones del país, se consideran afectados de forma significativa respecto a la intensidad y frecuencia por 5 eventos estresores, que se encuentran relacionados con la necesidad de una integración y aceptación social, así como por el aspecto económico.

3.1.13. Investigaciones en Venezuela sobre estrés laboral

Ortega (1991) realizó una investigación con el objetivo de determinar la posible relación entre el clima organizacional y los niveles de estrés producidos en los trabajadores de empresas de alimentos. Fue un tipo de investigación Estudio de campo con un diseño no experimental y correlacional, con nivel exploratorio. La muestra estuvo constituida por 479 trabajadores de la industria de alimentos, con edades comprendidas entre 21 y 60 años. Como resultado relevante se encontró que los niveles de estrés fueron

bajos en dicha población y también se encontró que existe una correlación moderada significativa y negativa entre el clima organizacional y el estrés.

Acosta, Cidre y Carrillo (2000) realizaron una investigación para determinar la posible relación existente entre el nivel de estrés laboral y rasgos de personalidad en una muestra de 148 trabajadores de las áreas técnica y de mercado masivo en el Centro de Estudios de Telecomunicaciones (CET) de la empresa de telecomunicaciones venezolana CANTV. Fue un estudio de campo a nivel exploratorio y un diseño no experimental y correlacional.

Los instrumentos utilizados fueron: el 16PF de Cattell (1949) forma A versión (1980) para medir los 16 factores de la personalidad y el instrumento para medir estrés organizacional de la OIT-OMS (CEOIT) y los resultados obtenidos demostraron que el nivel de estrés para la muestra total es bajo, no obstante se observaron correlaciones significativamente más altas entre el nivel de estrés y los rasgos primarios de personalidad (Estado de ansiedad, credibilidad y fuerza del yo) y dos rasgos secundarios (Ansiedad y extraversión). Sí existe relación entre los niveles de estrés y los rasgos de personalidad de los trabajadores; lo que en consecuencia puede ser útil para identificar los factores individuales que protegen o predisponen a las personas a percibir como estresantes o no diversas situaciones.

Carreño y Varela (2000) realizaron una investigación con el objetivo de determinar a través de un entrenamiento, la influencia de la relación del equilibrio cognición-emoción sobre el estrés laboral en una muestra de 12 sujetos, 6 hombres y 6 mujeres, con edades comprendidas entre los 22 y los 40 años quienes eran jefes y coordinadores del diario El Nacional. Fue un tipo de investigación experimento de campo, estudio exploratorio y diseño pre experimental de preprueba y postprueba en un solo grupo. Se utilizó la Escala de Medición de Estrés Laboral (E.M.E.L.) de Lazarus y Folkman (1986) la cual mide los aspectos cognitivos, en este caso la evaluación de los factores personales y situacionales de los sujetos. Se concluyó que un aumento en las capacidades adaptativas de los individuos implicaría una disminución en los niveles de estrés laboral, aun así, no se puede afirmar de manera fehaciente que la intervención disminuyó los niveles de estrés.

Gutiérrez y Venegas (2002) realizaron una investigación en Caracas con el objetivo de determinar la posible relación entre el estrés, el afrontamiento y la satisfacción laboral en una muestra de 60 enfermeras profesionales del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo. Fue una investigación no experimental. Tipo de investigación descriptivo, correlacional y comparativo. Se utilizaron los instrumentos: Escala de situaciones de estrés (Hassles) de Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus (1981) adaptada para enfermeras en dicha investigación; la Escala de Afrontamiento de Carver, Scheier y Weintraub (1989) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Se encontró que las enfermeras poseen niveles moderados de estrés y satisfacción laboral y emplean el afrontamiento directo y reevaluación como estrategia para disminuir la tensión ante eventos estresantes. Entre las principales fuentes de estrés personal destacó el aumento de precios en cosas de uso común y en el ámbito laboral, la falta de personal. Se encontró asociación entre los niveles de estrés percibido, la satisfacción laboral y las estrategias de afrontamiento.

Armas y González (2002) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la percepción del clima organizacional, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud. Fue un tipo de investigación fáctica, hetero observacional, de campo, con un diseño no experimental, descriptivo, exploratorio, correlacional, transversal. Se realizó en una población de 350 trabajadores del Hospital Rivero Saldivia. Se utilizaron los instrumentos: Cuestionario sobre fuentes de estrés laboral por Armas y González (2002), Cuestionario de Afrontamiento (por Carver, Scheier y Weintraub (1989) y Encuesta de Diagnóstico Organizacional (EDOÍ) (Feliú y Rodríguez, 1996). En las diferencias de estrés por género, se encontró que los valores de estrés fueron menores en el género femenino que en el masculino. Y en lo referente a la distribución por edades, los promedios más altos de estrés lo presentaron las personas mayores a 50 años y menores de 20 años. Se encontró como resultados relevantes, una relación positiva entre las variables estrés, clima organizacional y estrategias de afrontamiento. Respecto al estrés laboral el grado de malestar percibido fue bajo y algunas de las situaciones que presentaron mayor frecuencia e intensidad de estrés fueron: cambio de salud de un familiar y ganar menos dinero del que corresponde.

Álvarez y González (2003) realizaron una investigación con el propósito de estudiar el estrés, el afrontamiento y la satisfacción laboral en una muestra de 93 trabajadores, 41 mujeres y 39 hombres de diferentes empresas privadas durante la crisis laboral de Venezuela desde diciembre 2002 hasta agosto 2003. Fue una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo-exploratorio-transeccional con componentes cualitativos y cuantitativos. Se utilizaron los instrumentos: Escala de situaciones de estrés de “Estrésores cotidianos o microestrésores (hassles)” de Kanner y cols. (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988). La adaptación al cuestionario de afrontamiento de Carver, Scheier y Weintraub (1989), el cual fue traducido por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) y el Cuestionario de Salud Laboral de Herzberg (1959).

Como resultados relevantes se encontró que entre las principales fuentes de estrés personal se encontraron los problemas de salud, la delincuencia y la situación político-económica del país mientras que los generadores de estrés laboral son los relacionados con los objetivos del trabajo, la falta de reconocimiento y el ambiente desagradable de trabajo.

Barón (2003) realizó una investigación con el objetivo de identificar los niveles de estrés laboral y niveles de humor y la correlación entre los mismos en una muestra de 35 operadores de larga distancia de la empresa CANTV. Fue un tipo de investigación aplicada, experimental con un diseño descriptivo, correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la Escala Multidimensional de Estrés Laboral de Martínez (1986) y la Escala de Sentido del Humor de Thorson y Powell (1997). Entre los resultados relevantes se encontró una relación inversamente proporcional entre los niveles de estrés laboral y los niveles de sentido del humor. Y en los 35 casos obtuvieron una puntuación de alto nivel de estrés laboral.

Núñez y Rodríguez (2006) realizaron una investigación con el objetivo de conocer si la importancia y la percepción del control moderan la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Esta fue una investigación de campo descriptiva y correlacional, de dos fases. La primera fase con una muestra de 160 empleados de empresas públicas y privadas para la validación de las escalas originales de percepción del estrés y del control

situacional del estrés. La segunda fase con 100 personas de una empresa pública petrolera, para comprobar si existía un efecto moderador del control. La muestra estuvo constituida por 160 participantes, 78 mujeres y 82 hombres con edades comprendidas entre 19 y 60 años. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Percepción del Estrés de Lazarus y Folkman, adaptado por Dewe (1991) y la Escala de Satisfacción Laboral adaptada por Brayfield y Rothe (1951). Entre los resultados más relevantes se encontró que el estresor más frecuente fue trabajar con el jefe, compañero y/o proveedor. Según el autor del estudio, este estresor tiene que ver con la relación de la persona con los otros, donde quizás no haya una manera de trabajar en equipo que permita que las relaciones sean más fluidas. Y el otro estresor más frecuente fue recibir una información tarde, alcanzando un nivel de estrés moderado. Los resultados mostraron una relación significativa entre la satisfacción y el control, más no así entre el estrés y la satisfacción, por ende, no se pudo comprobar la moderación del control en estas variables.

Farfan (2006) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables estrés laboral, ansiedad y mecanismos de defensa en un grupo de oficiales de seguridad y vigilancia de una empresa privada del Área Metropolitana de Caracas. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Encuesta para medir el estrés laboral (Stress Research Systems, 1979); el Test de la persona bajo la lluvia y la Escala de Ansiedad (IDARE) en su versión A-Estado y A-Rasgo (1975). Fue una investigación no experimental tipo estudio de campo, con diseño transversal correlacional.

Entre las conclusiones se encontró que las variables ansiedad y estrés laboral se correlacionaron moderada y positivamente entre sí, así lo especifican sus dimensiones A-Estado y ambigüedad de rol, roles conflictivos y sobrecarga de rol. De esta forma, no se determina la presencia significativa de estrés laboral, sino la existencia de elevados niveles de ansiedad en los participantes de la muestra seleccionada; lo que genera conductas de agresividad, hiperactividad, hipersensibilidad ante los estímulos ambientales e irritabilidad. Se concluyó que existían correlaciones significativas en las dimensiones de las variables estrés laboral y ansiedad, la variable mecanismos de defensa no obtuvo correlación estadísticamente significativa.

D'Aubeterre y Meléndez (2007) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre los grados de estrés laboral y las habilidades de inteligencia emocional de una muestra de 47 docentes universitarios de la Escuela de Educación de la UCV, 26 mujeres y 21 hombres con una edad promedio de 47 años. Para esto se utilizó el Instrumento Cuestionario de Burnout del Profesorado versión revisada (CBP-R) (Dávila, 2006), el Trait Meta MoodScale (TMMS-24) en su versión reducida por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004). Fue un estudio de campo con diseño no experimental-transeccional-correlacional.

Los resultados evidenciaron que aun cuando se obtuvieron asociaciones moderadas entre algunas de las dimensiones de estrés laboral e inteligencia emocional, no existen evidencias suficientes para determinar que hay un alto grado de asociación entre las mismas. Los docentes presentan niveles medios altos de estrés laboral. Los niveles de estrés laboral más altos los presentan los docentes con edades comprendidas entre los 28 y los 30 años. Los resultados evidencian relaciones moderadas entre algunas de las dimensiones de estrés laboral e inteligencia emocional. Se encontraron asociaciones positivas moderadas y significativas entre el estado general de estrés y la reparación emocional y asociaciones negativas y moderadas entre atención y estrés laboral, se evidenció tendencia a menores niveles de estrés en personas con mayores niveles de atención emocional. Los docentes tuvieron la mayor percepción general, de estrés en el país, por encima del estrés relacionado con el hogar, el trabajo y en su ciudad.

Herrera y Guarino (2008) realizaron una investigación a fin de evaluar el grado de estrés, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional, con el objeto de establecer la relación de estas variables con la salud percibida. La muestra estuvo constituida por 130 cadetes de la Escuela Naval de Venezuela (31 mujeres y 99 hombres). Los resultados apoyan hallazgos previos sobre la relación positiva del estrés y el deterioro en la salud percibida de los cadetes. En su investigación se utilizó la Escala de Situaciones de Estrés (Estresores cotidianos o microestresores (hassles) de Kanner, Coyne, Shaeffer y Lazarus 1981) adaptada y validada al contexto militar venezolano por Castillo y Guarino (1998). Tal como se esperaba, a mayor sensibilidad egocéntrica negativa mayor percepción de intensidad y frecuencia del estrés por parte de los cadetes, así como mayor uso de afrontamiento de tipo emocional cuando las demandas percibidas sobrepasan la

capacidad de control de las mismas (mayor intensidad). Por su lado, la frecuencia del estrés sólo se relaciona significativamente con el reporte de síntomas psicológicos de los hombres, lo que podría sugerir que esta dimensión del estrés es una predictora importante del deterioro de la salud para este género. Los síntomas psicológicos de las mujeres no parecen estar relacionados con el reporte de estrés, al menos para esta muestra.

Los autores mencionan que fue interesante comparar la percepción del estrés en función del género, ya que se encontró que no hubo diferencias significativas en la intensidad ni en la frecuencia de los estímulos estresores. Esto indica que en el medio militar ambos sexos, aparentemente, evalúan desde la misma perspectiva las situaciones estresantes. También se encontró una asociación positiva y significativa entre el estrés y el deterioro en la salud percibida, siendo lo más relevante la relación entre la intensidad del estrés y los reportes de síntomas físicos y psicológicos en los cadetes de sexo masculino. Es decir, los cadetes que reportaron percibir mayor intensidad de estrés, igualmente reportaron mayor cantidad de síntomas en los inventarios de salud. Estos resultados, específicamente, dejan evidencia de la mayor vulnerabilidad de los hombres frente a las experiencias estresantes, a diferencia de las mujeres, quienes tal vez cuentan con más recursos para enfrentarlos, por lo cual se ve menos afectada su salud. Integrando los resultados descriptivos y correlacionales, puede decirse que las mujeres reportan más síntomas físicos, pero son los hombres los que experimentan mayor deterioro en su salud psicológica percibida cuando enfrentan situaciones estresantes.

Mantilla' (2008) realizó una investigación en una empresa de energía eléctrica con el objetivo de analizar cuáles son las Estrategias de Influencia (EI) más utilizadas por gerentes con altos puntajes en la variable Estrés laboral, respecto a los de bajos puntajes. Igualmente, conocer cuál era el motivo social (logro, poder o afiliación) o componente predominante de dichos motivos. Fue un tipo de Investigación correlacional, con un diseño de investigación ex post facto. En una muestra de 43 gerentes (34 hombres y 9 mujeres con una edad promedio de 34 años). Los instrumentos utilizados fueron: Escalas: TIN (EI: Retadoras, Controladoras y Afiliativas, cada una con 3 subestrategias) elaborada por Solom (1996); MOSE (Motivos Sociales) elaborada por Solom (1992) y ETRA (Estrés laboral) elaborada por Romero (1996). Los resultados mostraron que aquellos

gerentes con mayores niveles de estrés, utilizaron más estrategias controladoras y su motivo predominante fue el de poder, específicamente el poder explotador.

Ramirez, D'Aubeterre y Álvarez (2012) realizaron un proyecto de investigación sobre la percepción de estrés en maestros venezolanos. Esta investigación se hizo con el objetivo de identificar los factores que producen mayores niveles de estrés en los docentes venezolanos al igual que aquellos factores que no producen estrés o lo producen en niveles menores. Fue un tipo de investigación de campo de nivel descriptivo basado en la técnica de la encuesta.

La muestra estuvo constituida por 1788 maestros venezolanos de educación básica de los estados Anzoátegui, Aragua, Barinas, Bolívar, Carabobo, Guárico, Miranda, Sucre, Trujillo, Táchira, Vargas y Distrito Capital y se usó la escala de percepción de factores generadores de estrés (estresores) en docentes (IPED) Ruiz (2002). Algunos resultados relevantes fueron que los tres factores reportados como más estresantes fueron en primer lugar, un 86% por la inseguridad, en segundo lugar, entre un 71% y un 80% por factores ligados a la política nacional y un 77% por los beneficios salariales.

De las investigaciones expuestas se deduce que son diversas las causas de estrés en distintas poblaciones venezolanas, entre las causas más frecuentes de estrés personal se encontraron: los problemas de salud, la delincuencia, la situación político-económica del país y los generadores de estrés laboral más notables fueron: los relacionados con los objetivos del trabajo, la falta de reconocimiento, el ambiente desagradable de trabajo y trabajar con el jefe, compañero y/o proveedor.

3.1.14. Instrumento de medición del estrés

Los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados en alguna de las siguientes tres categorías (Kompier, 1993; Kompier y Levi, 1994 c.p. Reig, Vindel y Tobal, 1995): listados ("Checklists"), datos administrativos y cuestionarios.

Los listados, en ocasiones son diseñados "ad hoc" y tienen como debilidad la falta de baremos para ser comparados con otras muestras; los datos administrativos, permiten evaluar el estado de salud de la organización o de los individuos que la forman, a partir de observar consecuencias, tales como: bajas laborales, impuntualidad, absentismo,

quejas somáticas, rotación, índice de accidentes, entre otros. En cuanto a los cuestionarios, existe gran cantidad de instrumentos diseñados para evaluar distintos aspectos del estrés en la empresa, entre los cuales se destacan: SCOPE (Brenghman, 1986), Occupational Stress Inventory (Cooper et al, 1988), Work Stress Inventory Scale (Moos et al., 1974), Cuestionario de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1989), Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Kompier y Levi, 1995) y la Escala de Apercepción del Estrés (Fernández Seara, 1992).

Para Lazarus (1991, 1999, c.p. Troup y Dewe, 2002) el enfoque transaccional ve el estrés como un producto de la interacción entre la persona y el ambiente, más que un producto de uno de estos componentes por sí mismo. En el contexto laboral, la transacción se usa para examinar la relación entre el trabajador y su ambiente de trabajo a través de los significados que los individuos dan a éste (Troup y Dewe, 2002).

Para los efectos de esta investigación se utilizará la Escala de situaciones de estrés de “Estresores cotidianos o microestresores (hassles)” de Kanner et al. (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) la cual fue adaptada y validada por Álvarez y González (2003). Este instrumento fue elegido entre otros debido a las siguientes razones: fue objeto de un minucioso proceso de adaptación a la situación venezolana en tiempos caracterizados por la crisis contextual política y laboral en el país, específicamente durante la crisis de trabajadores causada por el paro laboral del año 2002; permite observar por separado el área laboral del área personal, lo cual resulta muy conveniente considerando que la variable a correlacionar en esta investigación es asertividad, la cual puede estar influenciada por factores no sólo organizacionales, sino también de índole extra organizacional; mide los estresores considerados mas relevantes para este estudio (Hassles); es coherente con la definición teórica de estrés en la que se ha fundamentado esta investigación y cumple con criterios psicométricos de validez y confiabilidad.

3.2.Asertividad

3.2.1. Antecedentes históricos

La definición etimológica aserción, proviene del latín *assertio-tionis*, y se refiere a la acción y efecto de afirmar una cosa, es la proposición en la que se afirma o se da por

cierto alguna cosa (*Diccionario Enciclopédico Ilustrado Sopena*, 1980. *Enciclopedia Universal Ilustrada*, 1973; *Gran Enciclopedia Larouse*, 1973; *Diccionario Enciclopédico Grijalbo*, 1986; *Diccionario de la Lengua Española*, 1956 c.p. Flores, 2002). Refiriéndose también al origen del término, Naranjo (2008) afirma que “la palabra asertivo, de aserto, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza (p.2).

Acerca de los inicios de la asertividad, Caballo (1983) señala que ésta tiene sus raíces en la terapia de conducta y que la misma se inició en el año 1949, cuando Salter describe su modelo “excitatorio” y establece las bases para una posterior teoría y práctica de la asertividad. Luego Salter publicó su libro *Conditioned Reflex Therapy* donde describe las primeras formas de entrenamiento asertivo (Flores, 2002).

Es menester dejar claro que el primero en usar el término asertividad no fue Salter sino Joseph Wolpe en 1968 con el libro *Psicoterapia por inhibición recíproca*, quien trabajó dicho concepto bajo el término “aserción”. En estos inicios Wolpe comenta que la terapia conductual fue introducida formalmente a la psiquiatría en América cerca de 1954 y que la misma consiste en la aplicación de los principios del aprendizaje y reaprendizaje en el cambio de hábitos desadaptativos, tales como la remoción del comportamiento neurótico (Wolpe, 1968; 1969). El núcleo de muchos de estos casos, denominados “neuróticos” son respuestas no adaptativas de ansiedad, entendiéndose la “ansiedad” como un patrón de respuestas autonómicas característico de un organismo en particular a una estimulación. Las respuestas de ansiedad son llamadas desadaptativas cuando han sido condicionadas con situaciones estímulo que no poseen ningún objetivo, ni representan amenaza; por esto, gran parte de los esfuerzos de los terapeutas conductuales ha sido direccionado hacia mejorar en este sentido (Wolpe, 1968).

Una forma de superar las respuestas desadaptativas de ansiedad, es la técnica de inhibición recíproca, la cual se define como: “un proceso de reaprendizaje en el cual, en la presencia de un estímulo que produce una respuesta indeseada de ansiedad, se repite continuamente un estímulo que produce una respuesta de no ansiedad hasta que la antigua e indeseada respuesta desaparece” (Wolpe, 1968, p. 234). Ampliando dicha explicación, este proceso de cambio es también denominado inhibición condicionada

basada en inhibición recíproca. Consiste en lo siguiente: a fin de interferir con la respuesta que se desea abolir, se hace una respuesta competitiva (incompatible) que debe ser más fuerte que la primera, dicha respuesta se provoca en presencia de los estímulos que evocarían la respuesta indeseada, así la respuesta indeseada se inhibe y la fuerza de su hábito por consiguiente, disminuye (Wolpe, 1968).

Las técnicas de inhibición recíproca han sido usadas principalmente para superar los hábitos persistentes de respuestas no adaptativas, como la ansiedad neurótica, y han sido base para el uso de la aserción, en casos donde el paciente tiene miedos neuróticos en intercambios interpersonales; por ejemplo, si él tiene miedo a pedir lo que es realmente suyo como el reembolso de un préstamo, es alentado a expresar lo que realmente quiere. Esto incluye no sólo respuestas de una naturaleza más o menos agresiva, sino también otras expresiones como afecto, admiración, gusto, repulsión y casi cualquier otro sentimiento que esté de acuerdo con las emociones del individuo, aparte de la ansiedad (Salter, 1949; Wolpe, 1958 c.p. Wolpe, 1968).

Posteriormente, Lazarus (1973) comenta:

Desde que Salter (1949) enfatizó la importancia de la “excitación” (libertad emocional) y Wolpe (1958) describió “el entrenamiento asertivo,” la literatura sobre terapia conductual ha crecido con relatos de actos verbales y no verbales, individuales y procedimientos grupales para promover esos comportamientos llamados “conductas asertivas (p. 697).

Y poco después, es publicado el libro *Técnicas de terapia de conducta* en 1966 por Wolpe y Lazarus. Encontrándose el entrenamiento asertivo entre las técnicas de dicha terapia.

Cuatro años después, en 1970, Robert Alberti y Michael Emmons publicaron el libro *Your perfect right: a guide to assertive behavior* el primer libro dedicado exclusivamente al tema de la asertividad, desde el cual se planteó un tratamiento que pretendía entrenar en comportamiento asertivo a aquellas personas que presentaban algún tipo de problema de relación social. Por otro lado y con una perspectiva diferente a la de la terapia conductual, el primero en abordar el tema de la comunicación asertiva desde un

enfoque comunicacional fue Manuel J. Smith en 1975 con la publicación de su libro: *Cuando digo no, me siento culpable*. En este libro se enumeraron por primera vez los derechos asertivos y se mostró una gran variedad de ejemplos y técnicas de lo que el autor denominó Terapia Asertiva Sistemática (Ballesteros, 2015).

Así pues, durante el decenio de 1980-89 proliferaron las definiciones de asertividad, realizándose un importante trabajo de análisis sobre la literatura del constructo (Monje, Camacho, Rodríguez, y Carvajal, 2009). En este auge investigativo, la naturaleza y adquisición de la conducta asertiva fue abordada bajo diferentes perspectivas, principalmente bajo cuatro modelos conceptuales: 1. Déficit en habilidades; 2. Inhibición de respuesta por ansiedad condicionada; 3. Por mediación de factores cognoscitivos y 4. Por el modelo de rasgos (Riso, Pérez, Roldán y Ferrer, 1988). A continuación se ampliarán dichos enfoques.

1. El déficit en habilidades supone que el individuo inasertivo no ha aprendido (ya sea por falta de modelos adecuados o simplemente por carencia de oportunidades) a combinar de manera efectiva los componentes motores verbales (volumen y tono de la voz, contenido lingüístico, etc) y no verbales (expresión corporal y facial, contacto visual, etc), para lograr un comportamiento socialmente competente (Curran, 1979 c.p. Riso y cols., 1988).
2. La inhibición de respuesta por ansiedad condicionada. Como se vio antes, esta perspectiva se apoya en los trabajos de Salter (1949) y Wolpe (1958), y en la premisa de que las habilidades pueden verse afectadas por la mediación de niveles altos de activación autonómica. El principio enfatizado en este caso es el condicionamiento clásico y los procedimientos terapéuticos recurren principalmente a técnicas que se desprenden del concepto de inhibición recíproca o bien estrategias fundamentadas en la extinción pavloviana (Riso y cols., 1988).
3. Por la mediación de factores cognoscitivos. Según este enfoque el comportamiento es inhibido por estilos disfuncionales de procesamiento de información y evaluaciones cognoscitivas distorsionadas o no adaptativas. Se usan constantemente conceptos como autoeficacia, atribución, expectativas y auto verbalizaciones (Riso, 1987b c.p. Riso y cols, 1988)

4. El Modelo de Rasgos. En este enfoque la asertividad se considera una característica fija de la personalidad. Este enfoque es descartado por la mayoría de los autores, Monje y cols., (2009) aseveran que la asertividad no es una característica de personalidad aunque pueda estar relacionada con determinadas formas de la misma. Por tanto, una persona puede mostrarse más asertiva en determinadas situaciones y menos en otras. Esta distinción de la asertividad como un constructo no transituacional y afectado por el contexto se ampliará más adelante.

Como se ha visto, la asertividad ha sido conceptualizada de diversas formas.

3.2.2. Conceptualización de la asertividad

León y Vargas (2009) afirman que no existe una definición de conducta asertiva universalmente aceptada. Como se mencionó anteriormente, el primero en usar el término fue Wolpe (1968), quien lo hizo a partir de la técnica de inhibición recíproca, la cual definió como: “un proceso de reaprendizaje en el cual, en la presencia de un estímulo que produce una respuesta indeseada de ansiedad, se repite continuamente un estímulo que produce una respuesta de no ansiedad hasta que la antigua e indeseada respuesta desaparece” (p. 234). A partir de la inhibición recíproca el mismo autor definió la aserción como: “la expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad” (Wolpe, 1977, p. 96).

Tiempo después, el comportamiento asertivo fue definido en función de “derechos”, afirmando que son: “comportamientos los cuales permiten a una persona actuar en su propio interés, defenderse sin una excesiva o desproporcionada ansiedad, para expresar sus sentimientos de forma honesta, cómodamente, o ejercer sus propios derechos sin negar los derechos de otros ” (Alberti y Emmons, 1974, c.p. Heimberg, Montgomery, Madsen, y Heimberg, 1977). En consonancia con esto, poco después, en 1975 en el libro antes mencionado *Cuando digo no me siento culpable*, Manuel J. Smith enumera los derechos asertivos, los cuales se expondrán más adelante.

De forma más completa, Alberty junto a un grupo de ocho psicólogos y educadores en 1977, establecieron los “Principios para la práctica ética del entrenamiento asertivo”. Dentro de dichos principios propusieron definir la conducta asertiva como:

Ese conjunto de conductas, emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de la(s) otra(s) persona(s). Esta conducta puede incluir la expresión de emociones tales como ira, miedo, aprecio, esperanza, alegría, desesperación, indignación, perturbación, pero en cualquier caso se expresa de una manera que no viola los derechos de los otros (Alberty et al, 1977, c.p. Caballo, 1983, pp. 367-368).

Como se puede notar, este constructo fue objeto de una gran variedad de definiciones, entre las cuales, vale la pena mencionar las siguientes: “El comportamiento asertivo es el comportamiento interpersonal que implica una expresión relativamente directa de sentimientos en una manera socialmente apropiada” (Rimm and Masters, 1974, c.p. Heimberg y cols. 1977). Asimismo Caballo (1983) afirma que el comportamiento asertivo es “aquella conducta que expresa los pensamientos y sentimientos de un individuo, de una manera honesta, sin herir los sentimientos de los demás, y que normalmente alcanza su objetivo” (p. 55).

Para Elizondo (2000) la asertividad es “la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado” (p. 12). Mientras que para Kelly (2002) la asertividad se suele entender como “la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona, posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentir incomodidad” (p. 175).

Por otra parte, Leal (2006) la define como un constructo que considera la expresión de ideas y sentimientos, tanto positivos como negativos, hacia otras personas, de manera adecuada y sin experimentar angustia o sentimientos negativos. Mientras que para Peñafiel y Serrano (2010) ser asertivo significa “dejar que los demás sepan lo que se siente y se piensa de una forma que no les ofenda pero que al mismo tiempo te permita expresarte” (p. 17). Para Anguera y cols. (2014) la conducta asertiva se puede definir como la que afirma, asegura y ratifica las opiniones propias en situaciones interpersonales y tiene como consecuencia producir y mantener auto refuerzos sin utilizar conductas agresivas hacia los otros.

Antes de concluir este apartado, es oportuno mencionar la relación entre autoeficacia y la capacidad de interrelacionarse efectivamente, en este sentido Bandura 1999 (c.p. Scheinsohn, Uriel, Freiberg y Luchetti, 2011) afirma que la percepción de eficacia social resulta un importante predictor de la competencia social, es decir, la habilidad para el manejo de las interacciones sociales se encuentra influida por el juicio que realiza la persona sobre sus propias capacidades.

Y finalmente, debido a que reúne aspectos importantes para los efectos de esta investigación, como son: la importancia de la expresión, la relevancia del contexto y el respeto bidireccional en las interacciones humanas, se tomará la definición de asertividad propuesta por Flores (2002) quien la define como:

La habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado (p. 35).

3.2.3. Confusión del constructo Asertividad con otras variables

Se ha generado confusión sobre cuál es la mejor forma de definir la variable asertividad y también al momento de diferenciarla de otros constructos, debido a la diversidad en investigaciones sobre la misma (Kelly, 2002). A continuación se diferencia la variable en cuestión de otros constructos, tales como: la agresividad, la autoestima, las habilidades sociales y se aclara lo referente a la misma como rasgo de personalidad.

Inicialmente, Wolpe (1968) afirmaba que los tipos de asertividad agresiva eran comúnmente requeridas. Cita el ejemplo de pacientes a quienes la crítica injusta les hace daño y a propósito, expresa: “el terapeuta aplaude la rabia y el resentimiento que el paciente siente en las situaciones que maneja inadecuadamente y le da instrucciones detalladas para la expresión apropiada de esos sentimientos” (p. 236). El mismo explica de forma más puntual, que las respuestas neuróticas son o están condicionadas a

situaciones relacionadas con relaciones interpersonales y, que la esencia de la terapia de inhibición recíproca consiste en inhibir la ansiedad a través de la instigación de patrones de conductas motoras que expresan rabia o cualquier otro sentimiento que pueda ser relevante, de este modo, el ejercicio repetido de estos patrones en el propio contexto debilita la respuesta habitual de ansiedad (Wolpe, 1969).

La instigación a la ira también era justificada, alegando, entre otras cosas que: “se reunieron las evidencias de un antagonismo fisiológico entre la ira y la ansiedad” (Arnold, 1945, 1960 c.p. Wolpe, 1977, p. 96). Complementando esto, algunas investigaciones soviéticas habían producido evidencias inequívocas de la existencia de centros diferentes y recíprocamente inhibitorios de la ira y de la ansiedad en el mesencéfalo (Simonov, 1967, c.p. Wolpe, 1977). Conforme a lo anterior, también se afirmaba lo siguiente: “la supresión de la acción que daría expresión externa a los sentimientos (emociones) tiene como resultado un trastorno interno continuo, lo que puede producir síntomas psicósomáticos e incluso un cambio patológico en los órganos predispuestos” (Wolpe, 1977, p. 96). Todo lo anteriormente expuesto implicaba que: la expresión de la ira disminuye los niveles de ansiedad y la supresión de las emociones hace daño.

Por más que se justificó la agresión como conducta asertiva, surgieron otros puntos de vista. Lazarus (1971, c.p. Lazarus, 1973) comienza a diferenciar asertividad de agresividad al lamentar que, la mayor parte de los informes relacionados con la asertividad, hagan énfasis en la capacidad de contradecir y atacar verbalmente a otras personas. Este autor hace la acotación de que, si bien el énfasis en conductas agresivas y en la expresión de la rabia fue una influencia de Wolpe (1958, 1969) hay que medir en consecuencias; al respecto afirma: "esto no puede ser sobre enfatizado ya que es muy poco lo que se puede ganar (y quizá mucho lo que se puede perder) de la adquisición de comportamientos interpersonales desagradables disfrazados de ‘entrenamiento asertivo’...” (Lazarus, 1973 p. 698). De manera semejante, Alberty et al (1977, c.p. Caballo, 1983) diferencian claramente la conducta asertiva de la conducta agresiva señalando que la última, mientras expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de una persona, no respeta estas características en los otros.

Debido a la confusión entre agresividad y asertividad, el término asertividad se fue abandonando y fue sustituido por el de habilidades sociales, considerado como más apropiado y abarcándose dentro del mismo, lo relativo a la asertividad (Ortíz, 1998). Luego surgió la confusión, en la que por ejemplo, los términos “entrenamiento de la asertividad” y “entrenamiento de las habilidades sociales” se empleaban a menudo como si fueran equivalentes, ya que no se entendía la asertividad como un tipo específico de competencia interpersonal (Kelly, 2002).

Luego, las habilidades sociales fueron conceptualmente diferenciadas de la asertividad. Por ejemplo, Flores (2002) definió las habilidades sociales como: “aquellos repertorios conductuales en el individuo que le posibilitan una interacción con una alta probabilidad de reforzamiento en una amplia variedad de circunstancias” (p. 34) y por otro lado, Kelly (2002) las definió como: “aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente” (p. 19). El mismo autor señala que existen diferentes tipos de habilidades sociales y que cada una posee componentes conductuales específicos. Estas habilidades sociales son: habilidades sociales conversacionales, heterosociales (para concertar citas), oposición asertiva, aceptación asertiva, juego cooperativo en niños y habilidades sociales para entrevistas de trabajo; y agrega también, que la forma de entrenamiento de las habilidades sociales que más atención ha recibido tanto en la práctica clínica, como en la literatura de investigación es: el entrenamiento de la asertividad.

Confusión semejante a la ocurrida con los constructos agresividad y habilidad social, sucedió con la variable Autoestima. En relación con esto, Castanyer (2010) señala que la asertividad es “un camino hacia la autoestima, hacia la capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, no estando por encima ni por debajo” (p. 8). Se deja ver que esta autora relaciona la no asertividad con baja autoestima, ya que según la misma, quienes actúan pasiva o agresivamente necesitan la aprobación de otros, no se autovaloran y por eso, no pueden relacionarse con otros al mismo nivel, sin sentirse superiores o inferiores. Nótese que Castanyer diferencia asertividad de autoestima, señalándola como un medio para alcanzar la misma, sin igualar los constructos. Y no sólo Castanyer, sino también Elizondo (2000), afirma que la asertividad es una habilidad cuyo fin es elevar la autoestima, y ayudar a desarrollar autoconfianza para expresar acuerdo o

desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso el pedir a otros un cambio en comportamientos ofensivos. En este caso, también se puede observar que la autora muestra la asertividad como un medio para elevar la autoestima, sin equiparar ambas variables.

Por otra parte y como ya se mencionó antes, se ha discutido sobre la asertividad como rasgo. Respecto a esto, se afirma que la asertividad no es una característica de personalidad (Monje y cols., 2009). En apoyo a dicha afirmación, los resultados de diversos estudios revelan que:

Para el estudio de la asertividad es importante tomar en cuenta el aspecto situacional, es decir, se puede ser asertivo en las diferentes situaciones con la familia, escuela, trabajo, amigos o bien se es asertivo en una situación pero no en la otra (Flores, 1989; 1994, c.p. Flores, 2002, p. 39).

En esto coincide Mischel (1968 c.p. Kelly, 2002) quien aclara que entender la asertividad como un rasgo generalizado y transituacional parece tanto impreciso como demasiado simplista, desde un punto de vista conductual, ya que una persona puede mostrar unas habilidades adecuadas de oposición asertiva en una situación y no en otro contexto situacional diferente.

Ampliando dicha perspectiva contextual se puede afirmar que la expresión de una respuesta asertiva está influida por: “la cultura en la que se desarrolla el individuo, por el contexto situacional y psicológico, por las personas involucradas y/o percibidas en la interacción, por las variables sociodemográficas tales como sexo, edad, escolaridad, nivel socioeconómico y variables de personalidad” (Flores, 2002, p. 42).

3.2.4. Los Derechos asertivos

Otro punto importante a mencionar es lo referente a los derechos asertivos. Smith (1975), autor del libro *Cuando digo no me siento culpable* los enunció, y éstos, se convirtieron en una guía práctica a los efectos de instrumentalizar la asertividad en las relaciones interpersonales. A continuación se enumeran:

- Derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y sus consecuencias.
- Derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
- Derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
- Derecho a cambiar de parecer.
- Derecho a cometer errores y a ser responsables de ellos.
- Derecho a decir: no lo sé.
- Derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarnos con ellos.
- Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Derecho a decir: no entiendo.
- Derecho a decir: no me importa.

3.2.5. Componentes de la asertividad

Kelly (2002) amplía el rango de conductas que abarca el constructo asertividad al afirmar que existe la oposición asertiva y la aceptación asertiva. En la oposición asertiva el individuo se opone a, o rechaza, la conducta o comentario inaceptable del antagonista y trata de conseguir una conducta más aceptable en el futuro. En cambio, la aceptación asertiva se refiere a la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de éstos lo justifica. En consonancia con la aceptación asertiva antes descrita, Lazarus (1973) afirma que las expresiones directas de amor, afecto, adoración, aprecio, y las facetas verbales y no verbales de la compasión, la ternura, la calidez y otros sentimientos positivos, a menudo socavan la necesidad de expresar ira y justa indignación.

De modo semejante, a fin de descomponer la conducta asertiva en partes, para su mejor evaluación y entrenamiento, Lazarus (1973) la divide en cuatro patrones de respuesta específicos y claramente diferenciados, los cuales son: la habilidad de decir “no”; la habilidad de pedir favores o hacer peticiones; la habilidad de expresar sentimientos positivos y negativos y la habilidad de iniciar, continuar y terminar

conversaciones. Este autor afirma que las personas deficientes en “conducta asertiva” mostrarán incapacidad en una o más de estas áreas y que una excelente forma de evaluar la necesidad de entrenamiento en asertividad, es averiguar en qué condiciones específicas se inclina a acceder a demandas irrazonables, es incapaz de hacer peticiones razonables, no expresa sus sentimientos, se siente social e interpersonalmente inhibido o se queda sin palabras.

Asimismo, Naranjo (2008), asevera que en la conducta asertiva pueden identificarse muchos indicadores expresivos tanto verbales como no verbales, entre ellos la capacidad de mirar a los ojos, el empleo de un volumen, modulación y entonación de la voz adecuados, la fluidez verbal, posturas corporales, gestos y contenidos verbales de los mensajes apropiados. De igual modo y más extensamente, Kelly afirma que, los componentes que deben estar siempre presentes cuando el sujeto emita una respuesta asertiva son: Los componentes de la oposición asertiva: contacto visual; afecto, volumen de voz; gestos; comprensión de lo que el otro dice o expresión del problema; desacuerdo verbal; petición de cambio de conducta o propuesta de solución; y duración de las intervenciones y los de la aceptación asertiva son los siguientes: contacto visual; afecto; volumen de voz; expresiones de elogio/ aprecio; expresión de sentimientos personales; conducta positiva recíproca; y duración de las intervenciones.

3.2.6. Asertividad en trabajadores.

La comunicación es el aglutinante de las organizaciones, ya que dicho proceso vincula a las personas dentro de las mismas, les ayuda a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella (Ivancevich y cols., 2006). Así pues, la comunicación juega un papel fundamental en la operación interna de las organizaciones porque gracias a la misma: fluye la información para la planeación y el logro de los objetivos; se elaboran atmósferas favorables y adecuadas, y se minimiza el gasto de tiempo y dinero, haciendo más fácil el trabajo (Casarrubias, García, Hernández, Hernández y Juárez, 2010).

Por estas razones se puede afirmar que, para existir, las organizaciones requieren del elemento “comunicación” (Casarrubias y cols., 2010). Puesto que todas requieren un

plan comunicacional estratégico para enfrentar adecuadamente cualquier situación de crisis, posicionar su imagen y reputación empresarial, así como lograr un clima laboral que incremente la productividad (Guaygua, 2013). De ahí que se puede afirmar, que la supervivencia organizacional se relaciona con la capacidad de la administración para recibir información, transmitirla y actuar en consecuencia. (Ivancevich, y cols., 2006). Dicho de otro modo: sin comunicación no hay empresa.

A su vez, parte importante de los procesos comunicativos en los entornos laborales es la comunicación asertiva. Carvajal, Frasser, García, y López (2012), usan los términos comunicación efectiva y comunicación asertiva por igual y la definen como un proceso de mejoramiento continuo que define la imagen corporativa de la empresa, su proyección, sostenibilidad y permanencia en el mercado, que ayuda al cumplimiento de los objetivos de la compañía, soporta las estrategias de esta y va de la mano con su misión, visión y filosofía. De manera más puntual, Leal (2006) define la comunicación asertiva como el proceso mediante el cual se realizan las funciones dentro de las organizaciones ya que continuamente cada trabajador participa en el proceso de comunicación y es afectado por el mismo. Acorde con esto, Casarrubias y cols. (2010) aseveran que para el desarrollo de cada actividad es indispensable conocer la situación de otras áreas u otros compañeros. Por consiguiente, la comunicación asertiva penetra en todas las actividades de la empresa (Leal, 2006).

Admitir deficiencias en habilidades de comunicación y buscar una formación adecuada a fin de solventarlas, y utilizar el acuerdo y la negociación en lugar de la imposición como forma de resolver conflictos, son estrategias facilitadoras de la planificación del cambio en los entornos laborales (Arranz, Torres, Cancio y Hernández, 1999). Por esta, entre otras razones, cada persona que se involucra en cualquiera de sus áreas, debe aprender a manejar técnicas de comunicación asertiva con el fin de adquirir la habilidad de expresar oportunamente, con sinceridad y respeto sus puntos de vista sobre el trabajo, de tal forma que tengan una participación activa y efectiva en la mejora general (Carvajal y cols., 2012). Estos autores sostienen que la comunicación asertiva debe ser parte de la estrategia de la empresa. Y dan tanta importancia a esta variable, que aseveran que no basta con difundir la comunicación asertiva, sino que hay que hacerle un

seguimiento constante y reforzarla para que se convierta no en un hábito, sino en una capacidad de cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo.

Más puntualmente, en lo referente a los beneficios de la asertividad, Magdaniel, Sánchez y Ucrós (2015) señalan que la comunicación asertiva debe ser vista como una herramienta que permite generar conocimiento entre las personas; mejorar y fortalecer las relaciones y sensibilizar las diferencias individuales entre personas y grupos. La adquisición de este tipo de habilidades asertivas optimiza las relaciones interpersonales, sobre todo entre personas cuyas profesiones les hacen interrelacionarse con otros, ya que existen muchos individuos que no se relacionan de forma constructiva, en sus entornos laborales, familiares y sociales (Flores, 2002). Enfocándose más el entorno laboral, se puede afirmar que la comunicación asertiva afecta directamente el clima organizacional, ya que, si la comunicación se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, esto generará confianza y credibilidad, lo cual impactará directamente en la productividad de sus labores (Alvarado, 2016).

El mismo autor asevera que la comunicación asertiva como ventaja competitiva ha tomado un rol muy importante en entornos laborales, pues el capital humano es determinante para el éxito de los objetivos y la comunicación influye en el rendimiento y sostenibilidad de la empresa. Leal (2006) también resalta la importancia del desarrollo de la asertividad en el campo organizacional, ya que facilita la disminución de conductas disruptivas que afecten la ejecución y por tanto la efectividad y productividad laboral. Asimismo la conducta asertiva facilita el flujo adecuado de la información en los grupos de trabajo y propicia el generar múltiples soluciones a los posibles problemas que surgen en la cotidianidad laboral (Sarmiento, 2015). Y en investigaciones que relacionan asertividad con la variable orientación al logro, se encontró, que a las personas asertivas les gusta realizar tareas difíciles y buscan la perfección, tienen una actitud positiva hacia el trabajo en sí y son muy competitivas en sus relaciones interpersonales. En contraste con las personas no asertivas o asertivas indirectas, las cuales, son personas que no están orientadas hacia el trabajo y a la maestría (Flores, 2002).

Todo lo anteriormente mencionado permite concluir que la asertividad como parte de los procesos de comunicación de una empresa, cumple un papel determinante en el

bienestar de las personas que allí laboran, de la organización y en consecuencia, del contexto social del cual forman parte.

3.2.7. Investigaciones sobre Asertividad

Moreno, Rodríguez, Moreno, y Garrosa (2006) realizaron una investigación en Madrid, España, consistente en dos estudios correlacionales. El primer estudio tuvo como objetivo, analizar si la asertividad modula la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico y el segundo estudio tuvo como objetivo explorar el papel de diversas variables de personalidad (asertividad, ansiedad social y locus de control) en los efectos derivados del acoso psicológico en el trabajo. La muestra del primer estudio estuvo formada por 120 trabajadores inmigrantes latinoamericanos, el 53,3% hombres, mientras que la media de edad se sitúa en torno a los 33,3 años y la media de experiencia laboral es de 4,99 años y la muestra del segundo estudio fue de 183 víctimas de acoso, el 46,4% son mujeres, con una edad media de 39,58 años y una media de experiencia laboral de 15.17 años.

Los instrumentos utilizados fueron: como medida del acoso psicológico se utilizó una versión modificada del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) (Moreno-Jiménez et al., 2005a), adaptado a población inmigrante. Para evaluar la asertividad, se utilizó una versión reducida de 6 ítems del Rathus Assertiveness Schedule (Rathus, 1973), la ansiedad social se evaluó mediante la Social Avoidance and Distress Scale (SAD; Watson y Friend, 1969), el Cuestionario de Salud General de Goldberg para detectar problemas psicológicos (GHQ-28; Goldberg y Hillier, 1979) y el Cuestionario de Locus de Control de Levenson (1981). Entre los resultados de esta investigación se encontró que quienes manifiestan baja asertividad son más propensos a desarrollar depresión, mayor vulnerabilidad a situaciones de acoso psicológico y más rasgos de neuroticismo y ansiedad, asimismo que la asertividad amortigua la relación existente entre la inequidad laboral y el acoso y también, que en situaciones de acoso aquellos que presenten altos niveles de asertividad presentarán una salud menos deteriorada.

Montañez y Rodríguez (2011) realizaron una investigación en Colombia con el objetivo de conocer la asertividad de estudiantes universitarios de enfermería y fisioterapia. Es un tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo-transversal.

La muestra estuvo constituida por 225 estudiantes. La distribución de éstos fue: 174 (77%) estudiantes de Enfermería y 51 (23%) de Fisioterapia. Con respecto al género, 173 (77%) fueron mujeres y 52 (23%) hombres. La edad sigue una distribución normal con una media de 21 años. El instrumento empleado fue el Inventario de Asertividad de Rathus. Los resultados muestran que la edad es un elemento fundamental para que las personas sean asertivas; a medida que aumenta la edad, aumenta la asertividad indirecta y disminuye la no asertividad. Se aprecia que el puntaje de asertividad fue mayor en los estudiantes de fisioterapia que en los de enfermería.

Camero, Rivas y Rodríguez (2012) realizaron un estudio con el objetivo de determinar los efectos de un programa de comunicación asertiva a través del patrón de un entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo en una muestra de estudiantes de la Unidad Educativa Johannes Kepler en Venezuela. Dicha institución, es un centro de acción delegada para la formación de aprendices del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 33 estudiantes, con edades comprendidas entre 16 y 18 años, de ambos géneros. La metodología empleada fue un diseño cuasi experimental con pre prueba-post prueba y un grupo control. Se diseñó un programa de intervención de 18 horas de duración basado en dinámicas de grupos. Para realizar las mediciones pertinentes se utilizó el método de observación directa y guías de observación pretest-posttest con indicadores de cambio expresados en función de conductas observables.

Los resultados obtenidos a través de los indicadores de cambio reflejaron una diferencia positiva y significativa en relación a la comunicación asertiva por parte de los participantes como efecto de la intervención y también permitió concluir que el trabajo que se puede realizar desde el Asesoramiento Psicológico, principalmente en su modalidad grupal, facilita el incremento de una buena comunicación asertiva, debido a que la interacción que se dio entre los participantes estuvo enmarcada en un clima de confianza, aceptación y respeto, que les permitió a éstos experimentar el contacto con otras personas y su proceso personal de su patrón de comunicación admitiendo la posibilidad de extrapolarlo al ambiente real.

Ruiz (2014) realizó una investigación con el propósito de determinar si existe relación entre las variables satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en una

organización de hidrocarburos en la ciudad de Talara-Piura, Perú. La muestra estuvo constituida por 187 operarios de sexo masculino, con edades comprendidas entre los 18 y 60 años de edad y con una antigüedad laboral mayor a un año. Se utilizaron los instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma (1999) y el Autoinforme de Asertividad (ADCA-1) diseñado por García y Magaz (1994) el cual mide auto asertividad y hetero asertividad. El tipo de investigación fue aplicada, correlacional con un diseño de investigación no experimental. Como resultado no se encontró relación estadísticamente significativa entre estas dos variables, lo que indicó independencia entre éstas.

Torres (2015) realizó una investigación en Colombia con el objetivo de establecer el nivel de asertividad en oposición en los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi. La investigación tuvo un enfoque empírico analítico, diseño cuantitativo y el tipo de investigación descriptivo. La muestra estuvo constituida por 47 practicantes, matriculados en los niveles 2 y 3, durante el semestre 2015-1. Se utilizó el instrumento Rathus (1973) modificado. Sus edades oscilaron entre 20 y 62 años, de ambos sexos (masculino y femenino), entre los resultados se encontró que hay diferencias significativas en los niveles de asertividad según el género, puesto que se encontró que las mujeres son más asertivas que los hombres. En cuanto a la edad se obtuvo un mayor nivel de asertividad en estudiantes de 21 a 25 años, y bajo nivel de 33 a 62 años.

Baño (2015) realizó una investigación en el Seguro Social Campesino, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Ambato en la Provincia de Tungurahua, Ecuador. La muestra fue el total de la población, 82 personas. Esta fue una investigación con enfoque cualicuantitativo, investigación de campo, con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Para recolectar los datos se utilizó la encuesta y el cuestionario de la Operacionalización de Variables. Entre las conclusiones se encontró que la comunicación asertiva incide considerablemente en el desempeño laboral de los empleados, lo cual provoca que la institución se limite en sus actividades.

También se identificaron los factores que promueven la comunicación asertiva como son la percepción que se crean los empleados de las personas que los rodean, los valores, los cuales son de suma importancia para el comportamiento de las personas en su

lugar de trabajo y en diferentes ámbitos, factores sociales y culturales, factores familiares y estado de ánimo que presentaron los empleados. La calidad de desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Seguro Social Campesino fue deficiente, debido a la limitada ejecución de la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo.

Basto y Rojas (2016) realizaron una investigación en Bucaramanga, Colombia con el objetivo de determinar las características de comunicación asertiva en los docentes del Colegio Nuestra Señora del Pilar. Se tomaron como muestra a 39 docentes de los cuales 23 eran hombres (59%) y 16 mujeres (41%), con una edad promedio de 49 años. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño secuencial – explicativo. Utilizando la modalidad de investigación ex post-facto con un diseño transeccional descriptivo. El instrumento utilizado fue la escala asertividad de Rathus (R.A.S) (1973) adaptada por Comeche, Diaz y Vallejo (1995). Los resultados arrojados revelaron que el factor más relevante entre los docentes es el que hace referencia a las cogniciones acerca de la autoeficacia e interacciones sociales, y el factor menos importante es la capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros. Se pudo concluir que la mayor parte de los docentes se encuentran en un rango de asertividad muy superior al promedio.

Taboada (2016) llevó a cabo un estudio en Madrid con el objetivo de observar las diferencias existentes en niveles de bienestar psicológico y asertividad entre mujeres que han sufrido o sufren violencia de género y las que no, y observar si existe relación entre ambas variables. Para dicho estudio se contó con una muestra de 26 mujeres que sufren o han sufrido maltrato y 26 mujeres que no. La media de edad del grupo de maltrato es de 42. La media de edad del grupo de no maltrato es de 38. Para ello se utilizaron la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff y la Escala de asertividad de Rathus (1973, traducida al castellano por Carrobbles, 1979; adaptación por León y Vargas, 2009). Taboada (2016) encontró que tras el análisis se encuentran diferencias significativas en bienestar psicológico y asertividad entre los dos grupos de mujeres, obteniendo mayores puntuaciones de asertividad en mujeres no maltratadas, y mayores puntuaciones de bienestar psicológico en mujeres maltratadas. Además se encontró una relación negativa entre las variables asertividad y bienestar psicológico.

Para concluir este apartado, es importante resaltar que, en comparación con la cantidad de investigaciones encontradas sobre la variable estrés, existen muy pocos estudios sobre la variable asertividad en entornos laborales.

3.2.8. Instrumento de medición de asertividad

Según Castaños, Reyes, Rivera, y Díaz (2011) existen numerosas escalas de asertividad; entre las que destacan: el Cuestionario de Asertividad (Wolpe y Lazarus, 1966), el Inventario de Resolución de Conflictos (McFall y Lillesand, 1971), la Escala de Asertividad de Rathus (1973), la Escala de Autoexpresión para Estudiantes (J. Galassi, Delo, M. Galassi y Bastien, 1974), la Escala de Autoexpresión para Adultos (Gay, Hollandsworth y J. Galassi, 1975), el Inventario de Asertividad (Gambrill y Richey, 1975), el Cuestionario Situacional (Levenson y Gottman, 1978) y la Escala de Conducta Interpersonal (Arrindell y Van der Ende, 1985).

En el caso particular de esta investigación, se seleccionó la Escala de Asertividad, publicada en 1973 por Spencer Rathus (RAS), la cual fue la primera escala utilizada para medir habilidades sociales en Latinoamérica y es una de las más utilizadas en la medición de la variable asertividad dentro y fuera de Venezuela. Se empleó específicamente la versión que fue adaptada, validada y estandarizada por León y Vargas (2009) para población costarricense; se eligió dicha escala considerando que: es una medida de autoreporte y según (Castaños y cols, 2011) dentro de las mediciones psicométricas, el empleo de medidas de autoreporte constituye el instrumento de evaluación de mayor uso tanto en la práctica profesional como en la investigación ya que permiten abordar un amplio rango de habilidades, muchas de ellas de difícil acceso para observadores externos. También, su uso conlleva otras ventajas como el hecho de que pueden completarse con facilidad; y de que permiten evaluar múltiples personas en un tiempo breve. Por lo tanto, resultan medios sumamente prácticos para conocer de forma general las autopercepciones de las personas; por otra parte, la estructura factorial de este inventario es congruente con la definición teórica de asertividad en la que se ha fundamentado esta investigación, lo cual permite el diseño de intervenciones ajustadas a los déficits de los individuos evaluados, y como se verá más adelante, el proceso de

estandarización aportó evidencia importante de validez convergente, discriminante y confiabilidad.

Finalmente, es importante mencionar que se encontraron pocas investigaciones que correlacionan estrés y asertividad, sólo seis para ser más exactos. Y de estas seis investigaciones, en cinco se utilizó la Escala de Asertividad de Rathus (1973) o adaptaciones de la misma: (Sheuan y Swanson, 1994; Vernet y Nicolacci, 2005; Ruiz, 2010; Orellana, Argueta y Sorto, 2012 y, Torres, 2016). Esto permite inferir la calidad psicométrica de este instrumento y lo adecuado de su uso para la presente investigación. Por estas razones, con el fin de contar con una medida objetiva de dicho constructo, se ha considerado conveniente utilizar este inventario.

3.3. Estrés y Asertividad

Algunas investigaciones parecen señalar una relación entre la variable estrés y variables relacionadas con la asertividad, tales como: las relaciones interpersonales, el apoyo psicosocial, la comunicación y la misma asertividad. Según Pearlin (1989 c.p. Sandin, 2003) los conflictos interpersonales son los tipos de estresores crónicos por excelencia, esta modalidad de estrés aparece en formas diversas, pero siempre conduce a problemas y dificultades entre personas que interactúan en roles complementarios, tales como esposo y esposa, padre e hijo, obrero y supervisor, etc. En este mismo orden de ideas, Ivancevich y cols. (2006) quienes se refieren específicamente a las interacciones entre personas dentro de grupos de trabajo, afirman que las malas relaciones dentro y entre los grupos pueden causar estrés. Refiriéndose a las malas relaciones como la falta de cohesión, la desconfianza, poco apoyo y falta de interés para escuchar y enfrentar los problemas que confronta un grupo o un miembro del grupo, Nuñez y Rodríguez (2006) encontraron entre los resultados más relevantes de la investigación anteriormente descrita, que el estresor más frecuente fue trabajar con el jefe, compañero y/o proveedor. Según dichos autores, este estresor tiene que ver con la relación de la persona con otros, donde quizás no existe una manera de trabajar en equipo que permita que las relaciones sean más fluidas. Y el otro estresor más frecuente fue recibir una información tarde, alcanzando un nivel de estrés moderado. Como se puede observar, dicho resultado resalta la relación entre la asertividad y el estrés.

Según Moreno (2011) los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente y están ampliamente relacionados con el estrés que presentan los empleados en el desempeño de sus funciones. Este autor afirma que existen riesgos psicosociales emergentes, entre los cuales se destacan aquellos que exigen la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones positivas, son ese tipo de situaciones en las cuales se ha de aparentar algo que realmente no siente, experimentando disonancia y desgaste emocional.

En este sentido, múltiples autores han señalado la importancia de la asertividad, como una forma de comunicación que facilita un adecuado equilibrio entre el individuo asertivo y el medio con el que interactúa (Vernet y Nicolacci, 2005). Por ejemplo, Kahn y Antonucci (1980) afirman que las relaciones interpersonales y el apoyo social pueden moderar el impacto del estrés y lo anteriormente afirmado coincide con lo encontrado en un estudio para evaluar un programa de asesoramiento psicológico psicodramático, en el cual los participantes reportaron que la comunicación asertiva ayudó a resolver desacuerdos y conflictos que usualmente producían estrés, por lo que concluyeron, que decir y hablar los temas de una manera adecuada, no sólo sirve para ayudar a los participantes a mejorar sus relaciones interpersonales, sino que también funge como una muy buena herramienta de afrontamiento del estrés (Cova y Martínez, 2011).

En este mismo orden de ideas, Figueroa (2014) asevera que para hacer frente a posibles estresores es importante convivir en un marco de buena comunicación, donde la misma sea fluida entre pares y se dé el intercambio de información, donde se favorezcan las reuniones interdisciplinarias habituales y el motivarse entre pares, compartir experiencias y necesidades, comentar problemas. Finalmente, la investigación bibliográfica llevada a cabo permitió constatar que sobre la correlación del estrés y la asertividad en el área laboral existen pocos estudios. A continuación se expondrán las investigaciones encontradas.

3.3.1. Investigaciones que correlacionan estrés y asertividad

Sheuan y Swanson (1994) realizaron una investigación en Taiwán, República de China con el propósito de examinar la efectividad de un entrenamiento de asertividad en

los niveles de estrés percibido y de asertividad en una muestra de 60 enfermeras chinas voluntarias. Fue una investigación de tipo experimental, con grupo control y grupo experimental con pretest y posttest. Se usaron: la Escala de Estrés Percibido (PSS) y la Escala de Rathus de Asertividad (1973). Los resultados revelaron lo siguiente: durante el pretest ambos grupos mostraron bajos niveles de asertividad y altos niveles de estrés. Al final del entrenamiento el grupo experimental mostró niveles de asertividad superiores al grupo control de forma significativa y niveles menores de estrés. Los resultados mostraron claramente la efectividad de un entrenamiento en asertividad para aumentar los niveles de asertividad y disminuir los niveles de estrés en una población de enfermeras profesionales en Taiwán.

Vernet y Nicolacci (2005) realizaron una investigación en Caracas, cuyo objetivo fue conocer el efecto de la aplicación de un programa de Yoga y Comunicación fundamentado en la psiconeuroinmunología sobre el estrés académico. El tipo de investigación fue cuantitativa con diseño experimental de pre-prueba post-prueba y grupo control, con una muestra no probabilística de 32 estudiantes universitarios voluntarios de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, con edades comprendidas entre los 17 y los 27 años, 27 de sexo femenino y 5 de sexo masculino, asignados al azar a dos grupos, experimental y control, cada uno con 16 sujetos.

Los instrumentos utilizados fueron: Evaluación de Tensión Muscular de Canelones s.f. Escala de Ansiedad de Rasgo Estado de Spielberg (1995), Inventario de Asertividad de Rathus (1973), Escala Revisada para la Medición de Estrés Académico en Estudiantes Universitarios de Bayed (2004) y el Cuestionario de Salud General de Goldberg (1996). Algunos resultados relevantes fueron que los alumnos que participaron en el “Programa de Yoga y Comunicación para el manejo del estrés académico” presentaron cambios significativos en el aumento de los niveles de asertividad y, en la disminución de los niveles de estrés producto de la socialización en el ámbito académico. También concluyeron que el conocimiento y uso de técnicas de comunicación, tales como la asertividad, constituyen una herramienta de trabajo valiosa para el asesor psicológico como profesional especialista en el área preventiva.

Ruiz (2010) realizó un estudio transversal descriptivo comparativo entre profesionales y alumnos de la Provincia de Cádiz en la Universidad de Cádiz, España,

con el objetivo de conocer la relación entre las habilidades sociales y la asertividad como moduladoras del estrés en el ejercicio profesional de la fisioterapia. En una muestra de 129 alumnos, 35 varones y 94 mujeres. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Inventario de Depresión de Beck (BDI) (1961), Escala de Asertividad de Rathus (RAS) (1973), el Cuestionario de Ansiedad STAI (A/E) y (A/R) (1986), Escala de Estrés Socio Laboral (EAE-S) (1992) y un cuestionario sociodemográfico sobre sexo, edad, estado civil, número de hijos, experiencia laboral, centro de trabajo, situación administrativa y turno de trabajo.

En los resultados de esta investigación se encontraron diferencias significativas en cuanto a la relación “Estrés laboral vs. Cree que tiene habilidades sociales”, de manera que los que creían no poseer habilidades sociales mostraron una puntuación superior de estrés laboral. Del mismo modo, entre las variables “Ha realizado cursos y Cree necesaria la realización de tales cursos en el posgrado”, los que alcanzaron una puntuación superior en estrés fueron precisamente los que respondieron que No a dichas cuestiones. Esto muestra que los sujetos que no han hecho cursos sobre habilidades sociales y quienes no los creen necesarios, experimentan mayor estrés laboral.

Del mismo modo, respecto a la relación “Estrés laboral vs. Asertividad”, se constató que quienes presentaron un nivel alto de estrés laboral reflejaron un estilo de conducta no asertivo. También se concluyó que si el profesional de la Fisioterapia cuenta con entrenamiento en habilidades sociales, tales como la asertividad, cuando tiene que hacer frente a presiones grupales, manejar situaciones interpersonales conflictivas o defender sus competencias profesionales ante otros colectivos implicados en los servicios de salud, dicho entrenamiento le ayudará a: incorporarse, adaptarse e integrarse en el grupo profesional, a desarrollar sentimientos de pertenencia grupal y a buscar apoyo social. Esto contribuirá, sin duda alguna, a que se sienta más seguro y más competente y así podrá prevenir, amortiguar y reducir sus experiencias de estrés laboral.

González y cols., (2013) realizaron una investigación en la Universidad del Salvador con el objetivo de conocer la prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la Farmacia Brasil, de la ciudad de San Miguel, dicha investigación fue de tipo descriptiva y se utilizó el diseño de grupo único. Se trabajó con una muestra de 63 sujetos obtenidos del universo poblacional de 82

empleados de la empresa. Los instrumentos utilizados para la recopilación de información sobre la problemática observada fueron: una entrevista para indagar los aspectos que generaban algún cambio de conducta en ellos y su correlación con las relaciones interpersonales. El segundo instrumento fue una guía de observación compuesta por 6 preguntas, las cuales evaluaban la conducta del sujeto entrevistado.

Entre las conclusiones obtenidas resaltó que la valoración que hace la persona ante situaciones que le generan ansiedad puede producir conductas inapropiadas con sus compañeros y dicha investigación recomendó, entre otras cosas, fomentar programas preventivos ajustados a las necesidades específicas de la empresa que ayuden a una buena conducta asertiva y a la minimización del estrés laboral y también realizar intervenciones terapéuticas, tales como, entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación, entrenamiento en relajación y psicoterapia evaluando posteriormente su efectividad. Estos autores también afirmaron que las variables asertividad y estrés laboral se correlacionan entre sí; porque una persona que posee una conducta asertiva tendrá más recursos para hacer frente a situaciones que llevan a niveles más altos de estrés, en comparación con los empleados que no poseen una conducta asertiva, los cuales están más propensos a padecer del estrés crónico originado en su ambiente de trabajo.

Torres (2016) realizó una investigación con el objetivo de determinar los niveles de estrés y su relación con la asertividad en los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Puyo, Ecuador. Esta investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal, en una muestra de 400 estudiantes mayores de 18 años. Se usaron los instrumentos: Escala de asertividad de Rathus (1973) y el Inventario Sisco de Estrés Académico de Arturo Barraza (2007).

En este estudio se pudo evidenciar la relación de las variables y se concluyó que los niveles de estrés tienen relación con la asertividad, debido a que el nivel de estrés fue moderado y repercutió en la asertividad; esto se evidenció al presentarse dificultad al momento de expresar pensamientos, sentimientos y emociones y, también afectó al desenvolvimiento del sujeto ante los demás al actuar de forma no asertiva.

Los resultados de esta investigación permitieron observar la relación entre el estrés leve y la asertividad, ya que la mayor parte de este grupo se ubicó en asertividad media, es decir, que los sujetos con estrés leve presentaron asertividad media. En cuanto

al estrés moderado, se apreció que la asertividad estuvo presente en mayor proporción en un nivel moderado, lo que indica que las personas con asertividad moderada, tienden a presentar estrés sin llegar a ser grave, provocando síntomas desfavorables en los sujetos al momento de acontecimientos inesperados. También se observó que no existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés profundo y la asertividad, ya que los sujetos con estrés profundo presentaron asertividad poca, media o buena dependiendo la situación que se encontraran atravesando.

Orellana y cols., (2012) realizaron una investigación en El Salvador con el objetivo de conocer la prevalencia y correlación del estrés académico y la conducta asertiva en estudiantes de educación media, de los Institutos Públicos Complejo Educativo Ofelia Herrera, INIM, Joaquín Ernesto Cárdenas, INFRAGA, de la Ciudad de San Miguel, durante el año 2012. El total de la muestra fue de 200 estudiantes, divididos en 4 grupos integrados por 50 estudiantes de diferentes Instituciones; El 52,50% del sexo femenino y el 47,50% del sexo masculino. Fue un tipo de investigación ex post facto. Para el procedimiento de la investigación se realizó un estudio descriptivo correlacional.

Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Estrés Académico (I.E.A.; Hernández, Polo y Pozo, 1996), la Escala de Asertividad de Rathus, (Corcoran y Fisher, 1987) y el Inventario de Ansiedad Estado – Rasgo (Spielberger y cols 1973 y 1982), y la hoja de datos sociodemográficos. Entre los resultados se encontró que el estrés académico se correlaciona inversamente con la asertividad positiva en los estudiantes de instituciones públicas de la ciudad de San Miguel. Por lo que se aceptó que si la variable de la conducta asertiva positiva aumenta, la variable del estrés académico disminuirá o viceversa.

3.4. Asertividad, Estrés y Asesoramiento Psicológico

El estrés y la asertividad son problemas circunscritos dentro del ámbito de la psicología: organizacional, de la salud, humanista y ocupacional. Ahora bien, en esta investigación se delimitará la perspectiva psicológica de estas dos variables y su interrelación, con el enfoque humanista dentro de los entornos laborales.

Según Díaz (1998) en la historia de la psicología del trabajo y las organizaciones, aparece una línea más humanista con la figura de Scott (1869-1955), quien observó que

los problemas del rendimiento obrero provenían del hecho de que los recursos humanos habían sido descuidados en favor de los desarrollos tecnológicos, y centró su investigación en la aplicación de los conocimientos psicológicos a la dirección de empresas, con el fin de mejorar los aspectos humanos de la misma. Es aquí cuando en la historia de la psicología del trabajo y las organizaciones se encuentra una concepción económica versus una humanista.

La primera asume a un ser humano racional (trabajador), el cual está gobernado solamente por incentivos económicos, y hará lo que sea necesario para obtener beneficios económicos (Furnham, 1997 c.p. Díaz, 1998); según este modelo, los motivos básicos sobre los que se entiende el comportamiento humano son fundamentalmente extrínsecos, de modo que se espera que los trabajadores rindan efectivamente siempre que estén bien pagados. Según Moreno (2011) el trabajador carecía de derechos, si sufría cualquier daño en el contexto laboral era su suerte, sólo importaba obtener resultados lo más pronto posible sin considerar el costo humano. Pero a lo largo de la historia ocurrieron cambios, entre los cuales es importante mencionar, que en la Alta Edad Media y en el Renacimiento fueron creados los gremios; los cuales dieron origen a los sindicatos y disminuyó la subordinación a los señores. Tuvo lugar la revolución francesa (1789), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948) y la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial. Esto generó un contexto que promovió el reconocimiento de los derechos del trabajador a su integridad física, mental y social.

Dentro de este contexto y en oposición al concepto antes mencionado de ser humano económico, surgió el modelo humanista o auto-actualizante, el cual presenta un individuo principalmente orientado a los ideales de crecimiento psicológico y logro personal y cuyos autores más representativos son Rogers, Maslow y McClelland (Díaz, 1998). En concordancia con esto, la OIT (2016) en su publicación *Estrés laboral. La Protección de la Salud Mental en el Trabajo* afirma que desde los años 60, se hizo patente que las prácticas organizativas y de gestión influyen en la salud mental de los trabajadores y que su impacto varía en función de la organización. Y que sin embargo, sólo recientemente, la preocupación por el bienestar de los trabajadores y no sólo por su

capacidad productiva en las organizaciones está produciendo cambios en las prácticas de gestión y la seguridad y salud en el trabajo.

Los primeros estudios sobre salud y bienestar reorientaron el enfoque sobre la manera en que los trastornos mentales existentes afectaban a la eficacia organizativa, para comprender los efectos del trabajo en la salud mental, tanto positivos como negativos. La naturaleza actual del trabajo ha provocado un cambio en la investigación para centrarse más en la salud y la satisfacción del trabajo, prestando mayor atención al mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, los aspectos positivos de la salud y el bienestar y los factores organizativos para mejorarlos (OIT, 2016).

Este cambio de rumbo muestra el giro inicialmente mencionado desde la concepción meramente económica a la concepción humanista del trabajador. Uno de los principales exponentes de este modelo humanista o auto actualizante es Maslow (1954, c.p. Díaz, 1998) quien la explica diciendo que la misma consiste en que todo ser humano tenderá a hacer realidad sus potencialidades. En consonancia con lo anterior, Sauter y cols. (2012) afirman que según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales

Esta concepción humanista y auto actualizante del trabajador dentro de las empresas, abre espacios dentro de los entornos laborales a la Orientación, conocida actualmente como Asesoramiento Psicológico, la cual es definida por Mahler (1971), como el proceso mediante el cual se asiste a un individuo, en la comprensión de su conducta y la de otros, así como, para la resolución de un problema, de patrones de vida o de búsqueda de identidad. El crecimiento del asesorado se evidencia en la medida que aparecen la confianza, el respeto mutuo y la aceptación a lo largo del proceso de orientación, lo cual será posible gracias a la congruencia, apertura, aceptación y comprensión del asesor. Losada (1994) también señala que el Asesoramiento Psicológico, procura que los individuos alcancen el mayor bienestar posible, dentro de los límites inherentes a la existencia humana.

Una de las unidades de análisis, estudio e intervención en la Orientación y el Asesoramiento Psicológico es el grupo, el cual es definido por Cartwright y Zander (1972) como un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas los hacen interdependientes. Para realizar el abordaje a los grupos se utiliza el Asesoramiento de Grupos, el cual es descrito por Dyer y Vriend (1980) como el procedimiento asistencial que se inicia con la exploración del mundo propio por parte de los miembros del grupo, con la finalidad de identificar los procesos del pensamiento, sentimientos y acciones que le resultan en alguna medida contraproducentes, revelándolas al grupo y comprometiéndose a modificarlas.

Otro punto a tomar en cuenta respecto al Asesoramiento Psicológico son sus propósitos, los cuales según Morril, Oeting y Hurst (1974) son tres y varían de acuerdo a su nivel de intervención. Estos son:

- Nivel de Desarrollo: en este nivel se promueve el desarrollo del potencial de individuos y grupos saludables. El foco está en promover un crecimiento positivo para todos y no sólo para aquellos individuos o grupos que presenten problemas.
- Nivel preventivo: este nivel se refiere a identificar habilidades que podrían ser necesarias en el presente o en el futuro y proveer medios de adquirirlas. En este nivel se intenta anticiparse a futuros problemas y prevenirlos facilitando herramientas a grupos o individuos.
- Nivel remedial: la meta aquí es remediar o corregir. Las intervenciones en este nivel implican algún malestar presente en individuos o fallas grupales. Como por ejemplo, la falta de habilidades sociales e interpersonales y fallas grupales debido a deficiencias organizacionales.

Complementando lo anteriormente afirmado sobre el nivel preventivo, la OIT (2016) señala que la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. Tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales.

En lo que se refiere a las variables del presente estudio, se puede afirmar que ambas están en concordancia con las posturas humanistas de la psicología. La asertividad es definida por enfoques humanistas como:

La capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios, tener la capacidad de mejorar la habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control de estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas, así como la capacidad de expresar necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de que no se será dominado o utilizado en contra de su voluntad (Monje y cols., 2009, p. 84).

En cuanto al estrés, se debe agregar que según el modelo médico clásico la aproximación al ser humano se hizo desde una visión reduccionista tomando en cuenta sus elementos por separado, sin enfatizar en la interrelación existente entre ellos; dicho abordaje, aunque ha permitido la realización de diversos estudios y planteamientos teóricos, se ha encontrado con limitantes al momento de percibir al individuo como un ser bio-psico-social-espiritual, y el estrés que antiguamente era visto como estímulo o respuesta, en la actualidad es visto como relación, en la que interviene el individuo (con sus componentes fisiológicos, sociales, cognitivos y emocionales) y las situaciones que se le presentan en la vida (Cova y Martínez, 2011). Lo cual también coincide con la postura humanista y del asesoramiento psicológico y la orientación.

Finalmente, se concluye que esta investigación está acorde con la visión que tienen las posturas humanistas sobre el ser humano, y por esta razón, da cabida a la orientación y asesoramiento psicológico a grupos dentro de los entornos laborales en un nivel preventivo.

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Variables

Estrés y Asertividad

4.1.1. Estrés

Es un estado de tensión personal o displacer, producto de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y, es generado por factores ligados directamente al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente a él (Lazarus y Folkman, 1986).

Definición operacional:

El estrés son las respuestas obtenidas por la muestra de trabajadores del almacén de una empresa textil en la Escala de situaciones de estrés de “estresores cotidianos o microestresores (Hassles)” de Kemer y cols. (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) la cual fue adaptada y validada por Álvarez y González (2003). La intensidad del estrés se entiende como la magnitud de la tensión o grado de preocupación percibido ante estímulos estresantes y se identifica señalando las situaciones que sean marcadas por más del 30% de la muestra con las opciones “Me molesta muchísimo” y “Me molesta mucho”. La frecuencia es el número de situaciones estresantes, provocada por las fuentes de estrés mencionadas por los trabajadores, quienes indican el grado de malestar que dichos eventos les produjeron en el transcurso de los ocho (8) meses anteriores a la prueba.

4.1.2. Asertividad

Definición conceptual:

La habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones

afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado (Flores, 2002, p. 35).

Definición operacional:

Para los efectos de esta investigación se considera que Asertividad es: las respuestas obtenidas por la muestra de trabajadores del almacén de una empresa textil en la Escala de Asertividad de Rathus (RAS) (1973) adaptada por León y Vargas (2009), en las cuales se describe la forma en que el sujeto piensa o se comporta frente a las situaciones descritas en dicha prueba. Por otra parte, están las situaciones que fueron señaladas por más del 30 % de la muestra con la puntuación 5 “Muy característico de mí, extremadamente descriptivo” y 4 “Bastante característico de mí, bastante descriptivo” en el caso de los ítems con redacción inversa (Ítems 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18 y 22) y las señaladas con la opción 0 “Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo” y 1 “Bastante poco característico de mí, no descriptivo” en el caso de los ítems restantes. Estas puntuaciones evidencian los déficits de la muestra en el ejercicio de la asertividad.

4.2. Tipo de Investigación.

Para Kerlinger y Lee (2002) esta investigación se considera un estudio de campo, ya que su propósito se centró en describir y establecer relaciones entre variables en un ambiente real, sin la manipulación de ninguna de ellas. También es considerada una investigación correlacional, teniendo en cuenta que se estableció como objetivo general, establecer el grado de relación existente entre las dimensiones del estrés y los niveles de asertividad. Los estudios correlacionales tienen como propósito, evidenciar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El propósito y utilidad de este tipo de estudio es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, ya que mide las dos o más variables que se desea conocer, y permite observar si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así se analiza la correlación. Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable, varía la otra también. Esta correlación

puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a presentar altos valores en la otra y es negativa cuando los sujetos que muestran altos valores en una variable tienden a presentar bajos valores en la otra (Danhke, 1989 c.p. Hernández y cols. 2007).

4.3. Diseño de Investigación.

Para Kerlinger y Lee (2002) y Hernández y cols. (2006) el diseño de investigación es el plan general de toda investigación; constituye el plan, la estructura de las relaciones entre las variables de un estudio y la estrategia de la investigación concebido de tal manera que dé respuestas a las preguntas de investigación y sirva para controlar la varianza, estrictamente hablando se trata de “paradigmas analíticos”. Hernández y cols. (2006) clasifican los diseños de investigación en Experimentales y No Experimentales. En este caso tenemos un diseño no experimental, que es aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. De acuerdo con los autores citados, este diseño es transeccional (Transversal), ya que se recopilan datos en un momento único. Se realizará una medición de las variables antes mencionadas en una sola oportunidad en una empresa.

Según la clasificación de Noguera (1982), también se le puede denominar investigación correlacional de campo, ya que sólo se especifican las variables y las mismas, son observadas en su ambiente natural. En resumen, esta investigación es un estudio de campo, de enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, realizada bajo un diseño no experimental- transeccional.

4.4. Participantes.

4.4.1. Población y muestra.

Para los efectos de esta investigación se tomó el total de la población, la cual está constituida por 88 empleados del área de almacenaje de una empresa textil, elegidos por la Gerencia de Gestión del Talento Humano en función de necesidades relacionadas con problemas de estrés y comunicación, las cuales, fueron expuestas en detalle en el apartado del planteamiento del problema.

Sin embargo, de los 88 empleados que conforman el total de la población, solamente fueron evaluados 76 empleados, ya que los 12 restantes se encontraban ausentes debido a reposos médicos, permiso prenatal, vacaciones e inasistencias. Es importante mencionar que la participación de los trabajadores fue voluntaria, los mismos llenaron el cuestionario de variables sociodemográficas (Ver Anexo 1) y se cumplió con los requisitos de carta explicativa (Ver Anexo 2) y consentimiento informado (Ver Anexo 3).

4.4.2. Variables sociodemográficas

Tomando en cuenta que los niveles de estrés y asertividad se asocian con distintas variables sociodemográficas, se consideró pertinente obtener información sobre las mismas, para conocer con más detalle la muestra de estudio. Para ello, se construyó un cuestionario *ad hoc*, compuesto por 4 preguntas, a las que los participantes debían responder rellorando el espacio en blanco. Por medio de dicho cuestionario se obtuvo la siguiente información sociodemográfica y laboral: género, edad, cargo y antigüedad dentro de la empresa. A continuación, se presenta la distribución de esta muestra según dicha información.

Distribución de la muestra por género

La muestra tuvo una representación proporcional de género, donde el 52,6% de los trabajadores pertenecen al género femenino, con un total de 40 mujeres y el 47,4% restante corresponden al género masculino, conformado por 36 hombres. (Ver Tabla 1)

Tabla 1. Distribución de la muestra por género

Género	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	36	47,4
Femenino	40	52,6
Total	76	100,0%

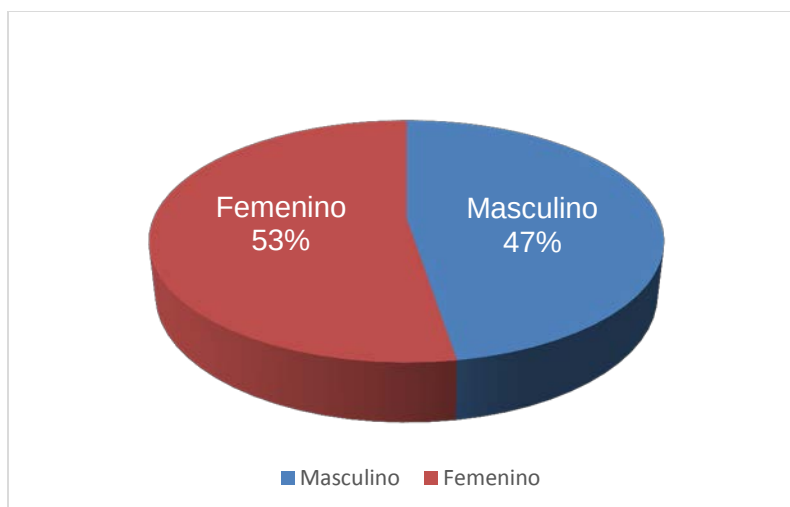


Figura 1. Distribución de la muestra por género

Distribución de la muestra por grupos etarios

El rango de edad de las personas a quienes se les aplicaron los instrumentos, osciló entre 19 y 58 años. La edad promedio fue de 38 años, con una desviación típica de 9 años, lo que implica que la edad de los participantes se distribuyó con tendencia a la normalidad entre los 19 y los 58 años. (Ver Tabla 2)

Tabla 2. Distribución de la muestra por grupos etarios.

Grupos etarios	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje %
19-25	6	6	7,9
26-32	15	21	19,7
33-39	29	50	38,2
40-46	14	64	18,4
47-53	7	71	9,2
Más de 53	5	76	6,6

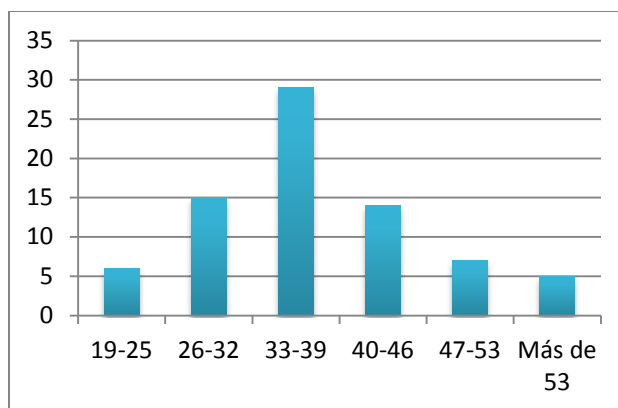


Figura 2. Distribución de la muestra por grupos etarios.

Distribución de la muestra por cargos

Tomando como criterio los cargos de los empleados, la muestra quedó distribuida de la siguiente forma; 40 empleados son auxiliares, 8 empleados son analistas, el área de coordinación consta de 4 personas, 10 de los empleados pertenecen a la gerencia, en el área de seguridad son 5 empleados y los 9 restantes se desempeñan en otros cargos. (Ver tabla 3)

Tabla 3. Distribución de la muestra por cargo.

Cargo	Frecuencia	Porcentajes
Analista	8	10,5 %
Auxiliar	40	52,6 %
Coordinador	4	5,3 %
Gerencia	10	13,2 %
Otros cargos	9	11,8 %
Seguridad	5	6,6 %
Total	76	100,0 %

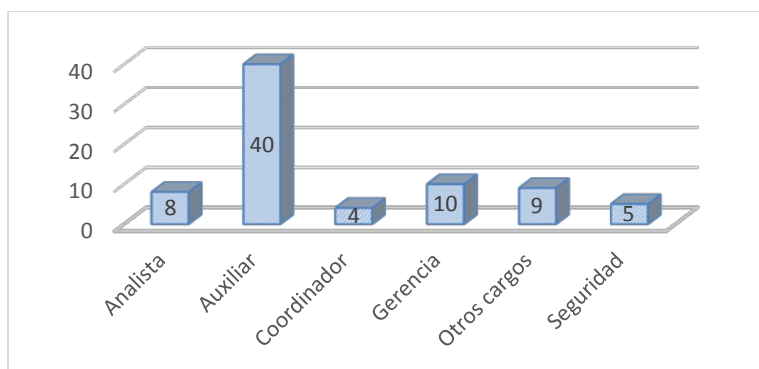


Figura 3. Distribución de la muestra por cargo.

Distribución de la muestra por antigüedad en la empresa

El rango de antigüedad de la muestra en la empresa se ubicó entre un tiempo menor a un año, hasta 15 años. En promedio, los trabajadores de la muestra se han desempeñado laboralmente en esa empresa por un período de 5 años, con una desviación típica de tres años; es decir, en esta muestra, normalmente, se encuentran trabajadores que tienen entre 4 y 5 años desempeñándose en la empresa (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Distribución de la muestra por antigüedad en la empresa

Años de antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3	28	36,8 %
4 – 7	38	50,0 %
8 – 11	9	11,8 %
12 - 15	1	1,3 %
Total	76	100 %

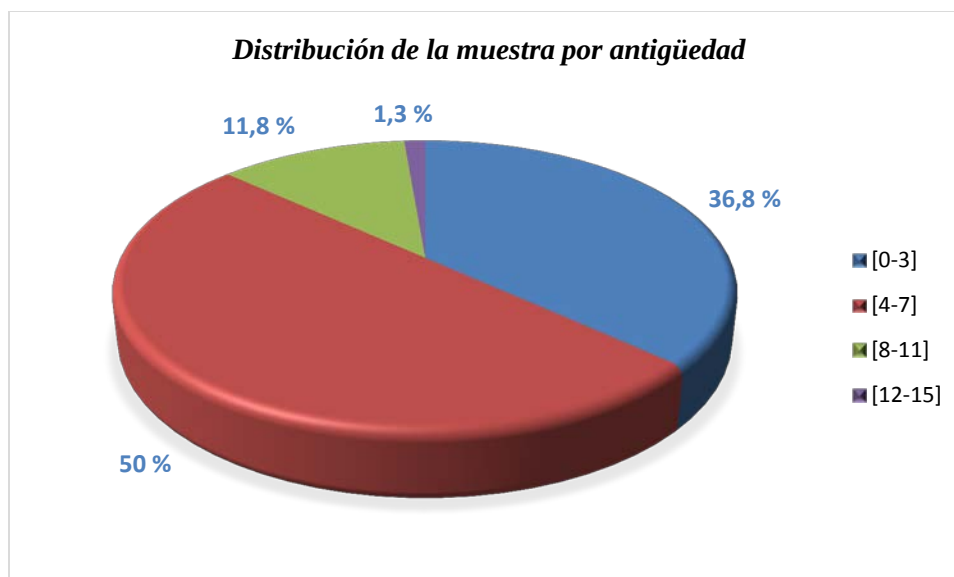


Figura 4. Distribución de la muestra por antigüedad en la empresa

4.5. Recursos.

Humanos: 76 participantes y un investigador.

Materiales: Un salón con capacidad para 120 personas.

Papelería: Cada uno de estos materiales en la cantidad necesaria para distribuir entre los 76 participantes: formatos de consentimiento informado, cartas explicativas, cuestionarios de datos sociodemográfico, Instrumentos que miden estrés laboral, Instrumentos que miden asertividad y lápices.

4.6. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron en este estudio son la Escala de Asertividad, publicada en 1973 por Spencer Rathus (RAS), específicamente la versión adaptada, validada y estandarizada por León y Vargas (2009) y la Escala de Situaciones de Estrés de “Estrésores cotidianos o microestrésores (hassles)” de Kanner et al. (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) la cual fue adaptada y validada por Álvarez y González (2003).

4.5.1 Escala de Asertividad

Esta escala fue estandarizada usando un grupo de estandarización constituido por 615 casos provenientes de los tres lugares de aplicación (UCR, CUC y seminarios de actualización ITCR). Una vez adaptada la R.A.S. se evaluó la validez convergente y discriminante con respecto a dos subescalas de la prueba 21 Subfactores de la Personalidad de Eysenck la cual fue adaptada y estandarizada para una muestra costarricense por Aguilar (1982) y la misma mostró correlaciones de Pearson y de Spearman importantes con la escala Asertividad / Sumisión de 0.62 y .059 respectivamente. Por el contrario, las correlaciones fueron bajas con la escala Obsesividad / Despreocupación con -0.1 y -0.09 para el coeficiente de Pearson y de Spearman. Estos resultados aportaron evidencia importante acerca de la validez convergente y discriminante de la escala R.A.S. adaptada. Por otra parte, en cuanto a la confiabilidad de la escala R.A.S., el nivel inicial con los 30 ítems fue de 0.8, lo cual puede considerarse bueno. De estos se eliminaron 8 ítems, de esta forma el nivel de confiabilidad con los 22 ítems finales mejoró a 0.84. y para las normas se establecieron puntuaciones T.

4.5.1.1. Instrumento definitivo Rathus

Para esta investigación se utilizó la escala de asertividad de Rathus (1973) adaptada por León y Vargas (2009) (Ver Anexo 4). La misma quedó conformada por 22 ítems y 6 factores. La tabla de especificaciones del instrumento definitivo se muestra en la Tabla 5:

Tabla 5. Items para cada dimensión de la R.A.S. adaptada

Dimensión	Ítems	Interpretación
1	3-17-19-20	Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial: capacidad para expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público en las que existe la expectativa de satisfacer una necesidad planteada expresamente por la persona y que espera que sea atendida de una determinada manera.
2	5-13-14-21	Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas: disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontánea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas pueden experimentar bajo ciertas circunstancias. También, comprende las respuestas motoras como la búsqueda y confrontación de personas involucradas.
3	1-2-6-7-16	Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales: evaluación de la autoeficacia para manejar eventos. Es un juicio individual acerca de qué tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social.
4	8-9-10	Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas: capacidad para interactuar en el ámbito organizacional (institucional o empresarial) en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas.
5	12-18-22	Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros: temor a expresar de forma pública lo que se opina, por miedo a la burla o al juicio social negativo.
6	4-11-15	Dificultad para expresar negación (decir no): capacidad para expresar negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros o la enunciación del no ante peticiones que se consideran inadecuadas o irracionales.

Según la adaptación hecha por los mismos autores, la asignación de niveles de los puntajes transformados obtenidos, se realizó utilizando los valores señalados en la Tabla 6.

Tabla 6. Niveles de asertividad según adaptación de León y Vargas (2009)

Puntaje T	Niveles de asertividad
29 o menos	Muy inferior al promedio
30 a 39	Inferior al promedio
40 a 60	Rango promedio
61 a 70	Superior al promedio
71 o más	Muy superior al promedio

Fuente: León y Vargas (2009)

Forma de corrección:

Una vez aplicada la Escala de Asertividad, se hizo la conversión de los puntajes brutos de los ítems con redacción inversa (1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 22) de acuerdo con la siguiente tabla:

Respuesta	0	1	2	3	4	5
Puntaje	5	4	3	2	1	0

Posteriormente, se procedió a sumar dichos puntajes, los cuales se ubicaron en la Tabla de puntuaciones estandarizadas T según la adaptación y validación de León y Vargas (2009) y estos resultados se interpretaron de acuerdo a los baremos de la Tabla 6.

Por otra parte, a fin de identificar los déficits de los individuos de la muestra que requieren más atención, se tomaron en cuenta los ítems-situaciones que obtuvieron la puntuación 5 ó 4 en los ítems con redacción inversa ó 0 o 1 en el resto de los ítems, en más de un 30 % de los individuos de la muestra. Esto permitirá el diseño de intervenciones ajustadas a necesidades específicas.

4.5.2. Escala de Estrés

Para los fines de esta investigación se utilizó la Escala de situaciones de estrés de “Estrés cotidianos o microestrés (hassles)” de Kanner et al. (1981), traducida por

la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) y adaptada y validada por Álvarez y González (2003) (Ver Anexo 5).

Respecto a la validez de constructo de este instrumento, la correlación entre las dimensiones que componen la escala y la prueba total, son mayores a 0,836 a un nivel de significancia de 0,01. Aparte de esto, se obtuvo validez aparente, criterial y de contenido. Y se estimó la confiabilidad de este instrumento a través del método de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente igual a 0.93. Por otra parte, según Bolívar y Escalona (2004), este instrumento ha sido sometido a estudios de confiabilidad realizados con población venezolana, y se han obtenido coeficientes Alpha de Cronbach adecuados.

4.5.2.1. Instrumento definitivo de estrés

Luego de los arreglos descritos anteriormente, la escala de situaciones de estrés quedó conformada por 45 ítems, referidos tanto al área personal como laboral.

La tabla de especificaciones del instrumento definitivo se muestra a continuación:

Tabla 7. Ítems para cada dimensión de la escala definitiva de estrés.

AREA	DEFINICIÓN	ÍTEMS
PERSONAL	Se refiere a todos aquellos eventos o situaciones que generan tensión en el individuo y están asociadas al contexto extraorganizacional, tales como problemas familiares, de pareja, económicos, de salud, entre otros.	1, 2, 3, 5, 11, 13, 18, 20, 23, 24, 26, 27, 32, 34, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45
LABORAL	Se refiere a todos aquellos eventos o situaciones que generan tensión en el individuo dentro del ámbito laboral.	4, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 2, 1, 22, 25, 28, 30, 31, 33, 35, 36, 38.

Fuente: Álvarez y González (2003)

Según la adaptación y validación hecha por las mismas autoras, la asignación de niveles de los puntajes transformados obtenidos, se realizó utilizando los valores presentados en la Tabla 8.

Tabla 8. Niveles de estrés según adaptación de Álvarez y González (2003)

Nivel	Puntajes
Bajo	De 0 a 39
Medio	De 40 a 60
Alto	De 61 a 100

Fuente: Álvarez y González (2003).

Forma de corrección:

Para la corrección de este instrumento, se procedió a realizar la transformación de los puntajes brutos en puntajes Z, luego se ubicaron los valores resultantes para su interpretación en los niveles de la Tabla 8, la cual especifica los niveles de estrés. Por otra parte, para identificar los estresores que requieren mayor atención, se eligieron aquellos ítems que fueron señalados por más del 30% de la muestra con las puntuaciones 4 ó 5, equivalentes a las respuestas “me molesta mucho” y “me molesta muchísimo”. Esto permitirá el diseño de intervenciones ajustadas a necesidades específicas.

4.7. Procedimiento

A continuación, se comparte el conjunto de actividades y tareas mediante las cuales se llevó a cabo este estudio:

- En la primera fase se estableció contacto con la Gerente de Gestión Humana de la empresa textil quien manifestó su preocupación por algunas situaciones que se estaban presentando en el entorno laboral. Posteriormente se sostuvo una conversación con la Gerente encargada de los empleados del área del almacén, y finalmente, se recibió una carta que manifestaba con mayor detalle la problemática existente en dicho sector, cuya población consta de 88 empleados (N= 88).
- Luego de establecer los objetivos de investigación y su alcance (correlacional), se eligieron los instrumentos que fueron aplicados a la población. Acto seguido, se

definió el tratamiento estadístico que se daría a los datos. A fin de conocer las características de la distribución se calcularon los estadísticos descriptivos (Media, Desviación Típica, Asimetría y Curtosis). También se realizó el análisis de frecuencias y porcentajes de las variables sociodemográficas para la caracterización de la muestra de estudio. La elección de los estadísticos utilizados se justificó en función del nivel de medición de las variables. Estrés y asertividad son variables con un nivel de medición de intervalo por lo que resultó apropiado utilizar el estadístico paramétrico producto momento de Pearson para determinar la existencia de correlación entre las mismas. Asimismo, se usó el estadístico no paramétrico chi cuadrado al establecer la existencia de asociación de las variables estrés y asertividad con respecto a las variables ordinales y nominales, como son las variables sociodemográficas: el género, los cargos, las edades y la antigüedad. Las edades y los años de antigüedad en la empresa fueron agrupados por rangos para su tratamiento.

- Se elaboró una carta explicativa del Proyecto de Investigación, la cual contuvo el título, objetivo general, relevancia y alcance del estudio a realizar y por medio de la cual se solicitó la colaboración para dicha investigación a los empleados, en calidad de participantes. En este mismo sentido, honrando los principios éticos de la investigación en psicología, se procedió a elaborar un Consentimiento Informado. En dicho documento, se establecieron los distintos aspectos éticos considerados en el estudio, referidos específicamente a: participación voluntaria, anonimato y, confidencialidad en el manejo y publicación de resultados, así como el uso limitado al ámbito académico de los mismos, todo lo cual está contemplado en los Artículos 57, 60, 69 y 85 del Código de Ética del Ejercicio de la Psicología.
- Luego se efectuó la reproducción fotostática de la Carta Explicativa, el Consentimiento Informado y los instrumentos a ser administrados y se entregaron a cada uno de los participantes, minutos antes de realizar la aplicación. Las pruebas se aplicaron en un contexto privado con capacidad para 120 personas.
- Se recolectaron los datos, por medio de la administración de los respectivos instrumentos a los participantes, tomando en cuenta las especificaciones de los mismos al momento de su aplicación.

- Se generó una base de datos en Excel y los datos recabados en la misma fueron migrados al programa SPSS para obtener los análisis estadísticos pertinentes a esta investigación.
- Luego se hizo la descripción, análisis, interpretación y discusión de dichos resultados, sobre la base del fundamento teórico de esta investigación y de la contrastación con los resultados de algunas investigaciones antecedentes sobre el estrés laboral y la asertividad; finalmente se establecieron las conclusiones de la investigación, las limitaciones de la misma y las recomendaciones correspondientes.

V. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación se obtuvieron a partir de la aplicación, corrección e interpretación de la Escala de Asertividad, Rathus (1973), específicamente la versión adaptada, validada y estandarizada por León y Vargas (2009) y la Escala de situaciones de estrés “Estrés cotidianos o microestrés (hassles)” de Kanner et al. (1981), la cual fue traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) y posteriormente adaptada y validada por Álvarez y González (2003). Los resultados de las variables se presentan por separado, primero los resultados de estrés, luego asertividad, posteriormente correlación estrés – asertividad y finalmente, las variables sociodemográficas y su asociación con estrés y asertividad. En cuanto a dichos instrumentos, tal y como se explica en el marco metodológico, se procedió a realizar la estandarización de los puntajes brutos y su posterior interpretación, utilizando los baremos producto de la validación y adaptación hecha a los mismos.

El siguiente paso fue calcular los estadísticos descriptivos: media, mediana, moda, desviación standard, asimetría y curtosis en función de las puntuaciones brutas, a fin de tener una visión global de la distribución. Acto seguido, se calcularon los estadísticos descriptivos: media, desviación standard y moda, en función de las puntuaciones brutas dadas a los ítems, con el objetivo de conocer el comportamiento de la muestra en función de las respuestas a la escala. Luego, se calcularon las frecuencias y dimensiones de los niveles de estrés y asertividad reportados. Posteriormente, para un mejor conocimiento y análisis del comportamiento de las variables, se procedió a calcular las frecuencias y porcentajes por dimensiones de las mismas. También, se enumeraron los estresores que han generado la mayor intensidad de estrés en los sujetos de la muestra, así como la capacidad asertiva en la que existe déficit. Finalmente, se calculó la correlación entre las variables asertividad y estrés usando el coeficiente de correlación de Pearson y también las asociaciones entre las variables sociodemográficas y los totales de asertividad y estrés, usando el estadístico no paramétrico chi cuadrado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

5.1. Resultados de Estrés

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la variable estrés

Tipo de Puntaje	Media	Desviación Standard	Mediana	Moda	Asimetría	Curtosis
Puntaje bruto	127,16	29,78	124,50	120	0,64	-0,71

Como se puede observar en la Tabla 9, la media, la mediana y la moda tienen valores cercanos lo que permite inferir una distribución que se asemeja a la curva normal. De acuerdo a la asimetría, al ser positiva, indica que las puntuaciones de la muestra de trabajadores del almacén se distribuyeron en valores que se encuentran en su mayoría por debajo del valor de la media en la escala de estrés, y la curtosis fue negativa lo cual indica una distribución platicúrtica, es decir, que existe una menor concentración de los datos en torno a la media.

En el histograma de la figura 5 se puede observar dicha distribución.

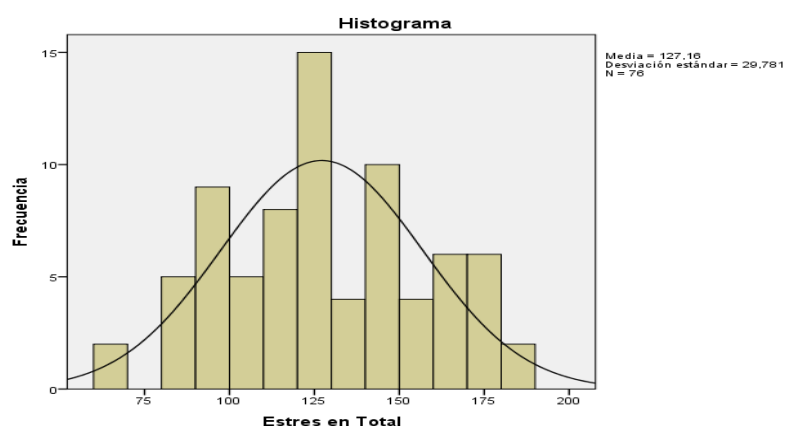


Figura 5. Distribución de la variable estrés en la muestra.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos en función de respuesta a los ítems

Tipo de Puntaje	Media	Desviación Standard	Moda
Puntaje bruto (Respuestas ítems)	2,82	1,47	1

Como se puede observar en la Tabla 10, el valor de la moda indica que la mayoría de los trabajadores del almacén de la empresa textil marco la opción 1 (No me molesta), dando a entender que la mayoría de los empleados manifestaron no sentirse incómodos por diversas situaciones de las planteadas. Sin embargo, considerando que el promedio de las respuestas marcadas es 2,82 con una desviación de 1,47, esto se podría interpretar como que, en general, las respuestas oscilaron entre las opciones: me molesta muy poco y me molesta mucho, evidenciando así, un nivel de estrés medio en la muestra.

Para identificar los niveles de estrés de la muestra se realizó la transformación de los puntajes brutos a puntuaciones Z.

En la Tabla 11 se presentan los valores de las medias de la variable estrés y de las dos dimensiones que la conforman:

Tabla 11. Medias de estrés y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	Media	Nivel
Estrés	48,23	Medio
Dimensión 1: Estrés personal	50,12	Medio
Dimensión 2: Estrés laboral.	50,42	Medio

Como se observa en la Tabla 11, y de acuerdo a los niveles establecidos, la muestra presenta un nivel de estrés medio, al igual que sus dimensiones estrés personal y estrés laboral. Las cuales también presentan un nivel de estrés medio.

En la Tabla 12 se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de estrés reportados por la muestra de trabajadores. De acuerdo a ello, se observa que 51

sujetos (67,11 %) presentan niveles de estrés medio, 11 sujetos (14,47%) un nivel bajo de estrés y los 14 trabajadores restantes (18,4%) un nivel alto de estrés.

Tabla 12. Niveles de estrés

NIVEL	f	%
Alto	14	18,42
Medio	51	67,11
Bajo	11	14,47
Total	76	100

Con la intención de establecer mayor información sobre el estrés en la muestra de trabajadores del almacén, a continuación, se presentarán más detalladamente los resultados por separado de las dimensiones que lo conforman.

5.1.1. Dimensión estrés personal

La tabla 13 refleja que el 63,1 % (48 sujetos) de la muestra presenta un nivel moderado de estrés personal, mientras que el 21,1 % (16 sujetos) manifiesta tener un nivel de estrés personal alto. Por otro lado, el 15,8 % (12 sujetos) reporta un nivel de estrés personal bajo.

Tabla 13. Niveles de estrés personal

NIVEL	f	%
Alto	16	21,1
Medio	48	63,1
Bajo	12	15,8
Total	76	100

5.1.2. Dimensión estrés laboral

La Tabla 14 refleja que el 67,1% (51 sujetos) de la muestra presenta un nivel moderado de estrés laboral, mientras que el 19,70% (15 sujetos) manifiesta tener un nivel de estrés laboral alto. Por otro lado, el 13,21% (10 sujetos) reporta un nivel de estrés laboral bajo.

Tabla 14. Niveles de estrés laboral

NIVEL	f	%
Alto	15	19,70
Medio	51	67,1
Bajo	10	13,21
Total	76	100

5.1.3. Estresores que generan mayor intensidad de estrés en la muestra

Considerando que la intensidad del estrés se entiende como la magnitud de la tensión o grado de preocupación percibido ante estímulos estresantes y se identifica señalando las situaciones que sean marcadas por más del 30% de la muestra con las opciones “Me molesta muchísimo” y “Me molesta mucho”. Luego de analizar cada dimensión y sus respectivos ítems, se puede decir que los estresores que generaron mayor intensidad de estrés, son los siguientes:

Tabla 15. Estresores que fueron señalados por más del 30 % de la muestra con la opción “Me molesta muchísimo”

ÍTEM	Tipo de estrés	SITUACIÓN	f	%
43	Personal	La situación político – económica del país	53	69,7
40	Personal	Ser víctima de la delincuencia	47	61,8
44	Personal	Consumo de drogas	34	44,7
11	Personal	Mal funcionamiento de servicios públicos	33	43,4
37	Personal	Preocupación por tener más gastos que ingresos	30	39,5
39	Personal	Tener problemas de salud	26	34,2

Los resultados de la Tabla 15 permiten evidenciar que estas situaciones son las que causan estrés más intenso a la muestra de empleados del almacén de la empresa textil y que el estrés más intenso experimentado por los mismos es, Estrés Personal.

A continuación, en la Tabla 16, se exponen los estresores que generaron mayor intensidad de estrés en segundo orden de prioridad, los cuales fueron señalados por más del 30 % de los individuos de la muestra con la opción “Me molesta mucho”.

Tabla 16. Estresores que fueron señalados por más del 30 % de la muestra con la opción “Me molesta mucho”

ÍTEM	Tipo de estrés	SITUACIÓN	f	%
27	Personal	Problemas de salud de un familiar	26	34,2
14	Laboral	Preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde trabajo	23	30,3

Los resultados de la Tabla 16 permiten evidenciar que estas situaciones causan estrés intenso a la muestra de empleados del almacén de la empresa textil y que las mismas corresponden a 1 estresor de tipo laboral y 1 estresor de tipo personal.

5.2. Resultados de asertividad

Estadísticos Descriptivos

Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la variable asertividad.

Tipo de Puntaje	Media	Desviación Standard	Mediana	Asimetría	Curtosis
Puntaje bruto	69,18	14,84	69,50	-0,41	0,86

Como se puede observar en la Tabla 17. La media y la mediana al presentar valores cercanos permiten inferir una distribución que se asemeja a la curva normal. No

se colocó la moda por ser una distribución multimodal (4 modas). De acuerdo a la asimetría, al ser negativa, indica que la mayoría de las puntuaciones de la muestra de trabajadores del almacén se encuentran por encima de la media en la escala de asertividad, lo cual muestra altas puntuaciones en asertividad. La curtosis fue positiva lo cual indica que las puntuaciones de la muestra se agrupan en torno a la media.

En el histograma de la figura 6 se puede observar dicha distribución.

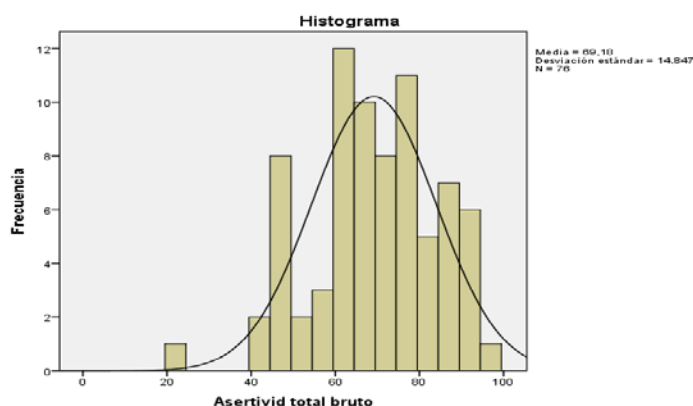


Figura 6. Distribución de la variable asertividad dentro de la muestra.

Tabla 18. Estadísticos descriptivos en función de respuestas a ítems

Puntaje	Media	Moda	Desviación standard
Puntaje bruto (Respuestas ítems)	3,14	5	1,72

En cuanto a la distribución de las respuestas por ítems, en la Tabla 18 se puede observar que la moda es 5, lo que indica que la mayor parte de los trabajadores marcó la opción de mayor puntuación (5), Muy característico de mí, extremadamente descriptivo, indicando el mayor grado de asertividad en sus respuestas. No obstante, se observa que el promedio de las respuestas marcadas es 3,14 con una desviación de 1,72, lo cual estaría mostrando que en general, las respuestas oscilaron entre las opciones: algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo y muy característico de mí,

extremadamente descriptivo, lo cual es más acorde con el rango promedio de asertividad, como un nivel de asertividad para la mayor parte de los sujetos de la muestra.

Para identificar los niveles de asertividad de la muestra se realizó la transformación de los puntajes brutos a puntuaciones T.

En la Tabla 19 se presentan los valores de las medias de la variable asertividad total y de las seis dimensiones que la conforman:

Tabla 19. Medias de asertividad y sus dimensiones.

Variable y Dimensiones	Media	Nivel
Asertividad	52	Rango Promedio
Dimensión 1: Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial	50,25	Rango Promedio
Dimensión 2: Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas	49,75	Rango promedio
Dimensión 3: Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales	51,51	Rango promedio
Dimensión 4: Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas	52,53	Rango promedio
Dimensión 5: Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros	51,76	Rango promedio
Dimensión 6: Dificultad para expresar negación (decir no)	50,00	Rango promedio

Como se observa en la Tabla 19, y de acuerdo a los niveles establecidos, la muestra tiene un nivel de asertividad Rango promedio (52) y todas las dimensiones se encuentran en el mismo rango. Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial (50,25); Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas (49,75); Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales (51,51); Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas (52,53); Capacidad

para externar pensamientos u opiniones ante otros (51,76) y Dificultad para expresar negación (decir no) (50,00).

Asimismo, en la Tabla 20, se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta niveles de asertividad muy superior al promedio; 16 sujetos (21,05%) un nivel de asertividad superior al promedio; 49 sujetos (64,48%) un nivel rango promedio de asertividad; 10 sujetos (13,16%) presentan un nivel de asertividad inferior al promedio y 1 sujeto (1,31%) un nivel muy inferior al promedio. Se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores están ubicados en el rango promedio.

Tabla 20. Niveles de asertividad

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	16	21,05
Rango promedio	49	64,48
Inferior al promedio	10	13,16
Muy inferior al promedio	1	1,31
Total	76	100

Con la intención de mostrar con mayor detalle la información sobre la asertividad en la muestra de trabajadores del almacén, a continuación se presentarán los resultados por separado de las dimensiones que la conforman.

5.2.1. Dimensión 1. Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial

En la Tabla 21, se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión: capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta un nivel muy superior al promedio; 11 sujetos (14,48%) un nivel superior al promedio; 56 sujetos (73,68) un nivel rango promedio; 9

sujetos (11,84%) presentan un nivel inferior al promedio y ningún sujeto (0%) presenta un nivel muy inferior al promedio.

*Tabla 21. Capacidad para demostrar disconformidad
en situaciones de interacción comercial*

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	11	14,48
Rango promedio	56	73,68
Inferior al promedio	9	11,84
Muy inferior al promedio	0	0
Total	76	100

5.2.2. Dimensión 2. Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas

En la Tabla 22 se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta un nivel muy superior al promedio; 12 sujetos (15,79%) un nivel superior al promedio; 53 sujetos (69,74) un nivel rango promedio; 11 sujetos (14,47%) presentan un nivel inferior al promedio y ningún sujeto (0%) presenta un nivel muy inferior al promedio.

Tabla 22. Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas.

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	12	15,79
Rango promedio	53	69,74
Inferior al promedio	11	14,47
Muy inferior al promedio	0	0
Total	76	100

5.2.3. Dimensión 3. Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales

En la Tabla 23, se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión: Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta un nivel muy superior al promedio; 12 sujetos (15,79%) un nivel superior al promedio; 56 sujetos (73,68) un nivel rango promedio; 7 sujetos (9,22%) presentan un nivel inferior al promedio y 1 sujeto (1,31%) presenta un nivel muy inferior al promedio.

Tabla 23. Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	12	15,79
Rango promedio	56	73,68
Inferior al promedio	7	9,22
Muy inferior al promedio	1	1,31
Total	76	100

5.2.4. Dimensión 4. Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas

En la Tabla 24 se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión: evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta un nivel muy superior al promedio; 12 sujetos (15,79%) un nivel superior al promedio; 64 sujetos (84,21) un nivel rango promedio; y ninguno de los sujetos (0%) presentan un nivel inferior al promedio o muy inferior al promedio.

Tabla 24. Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	12	15,79
Rango promedio	64	84,21
Inferior al promedio	0	0
Muy inferior al promedio	0	0
Total	76	100

5.2.5. Dimensión 5. Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros

En la Tabla 25 se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros. De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0 %) presenta un nivel muy superior al promedio; 14 sujetos (18,42%) un nivel superior al promedio; 62 sujetos (81,58) un nivel rango promedio; y ninguno de los sujetos (0%) presentan un nivel inferior al promedio o muy inferior al promedio.

Tabla 25. Capacidad para externalar pensamientos u opiniones ante otros

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	14	18,42
Rango promedio	62	81,58
Inferior al promedio	0	0
Muy inferior al promedio	0	0
Total	76	100

5.2.6. Dimensión 6. Dificultad para expresar negación (decir No)

En la Tabla 26 se muestran las frecuencias y los porcentajes de los niveles de asertividad reportados por la muestra de trabajadores en la dimensión Dificultad para expresar negación (decir no). De acuerdo a ello, se observa que ningún sujeto (0%) presenta un nivel muy superior al promedio; 14 sujetos (18,42%) un nivel superior al promedio; 54 sujetos (71,05%) un nivel rango promedio; 8 sujetos (10,53%) presentan un nivel inferior al promedio y ninguno de los sujetos (0%) un nivel muy inferior al promedio.

Tabla 26. Dificultad para expresar negación (Decir no)

NIVEL	f	%
Muy superior al promedio	0	0
Superior al promedio	14	18,42
Rango promedio	54	71,05
Inferior al promedio	8	10,53
Muy inferior al promedio	0	0
Total	76	100

5.2.7. Déficit en capacidad asertiva de la muestra

Por otra parte, en la Tabla 27 se muestran las situaciones que fueron señaladas por más del 30% de la muestra con la puntuación 5 “Muy característico de mí, extremadamente descriptivo” en el caso de los ítems con redacción inversa (Ítems 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18 y 22) y las señaladas con la opción 0 “Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo” en el caso de los ítems restantes. Estas puntuaciones evidencian dificultades en el ejercicio de la asertividad.

Tabla 27. Situaciones que evidencian déficit en asertividad.

ÍTEM	Dimensión	SITUACIÓN	f	%
17	1	En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio	24	31,6

El resultado de la Tabla 27 permite evidenciar que en esta situación se puede observar mayor deficiencia en el área de asertividad en la muestra de empleados del almacén de la empresa textil. También se puede observar que la dimensión señalada a la cual pertenece dicha situación es: Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial, la cual podríamos interpretar, atendiendo las características de la muestra de estudio, como capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción laboral.

Por otra parte, según lo especificado en la definición operacional de la variable asertividad, están las situaciones que fueron señaladas por más del 30% de la muestra con la puntuación 4 “Bastante característico de mí, bastante descriptivo” en el caso de los ítems con redacción inversa (Ítems 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18 y 22) y señalados con la opción 1 “Bastante poco característico de mí, no descriptivo” en el caso de los ítems restantes. Estas puntuaciones evidenciarían los principales déficits de la muestra en el ejercicio de la asertividad en segundo orden de prioridad. Sin embargo, no se encontró ningún ítem que presentara las referidas puntuaciones con dicho porcentaje.

5.3. Resultados correlación estrés y asertividad

Seguidamente se analizan y discuten los resultados obtenidos de la evaluación de las relaciones encontradas entre las variables Estrés y Asertividad. En la Tabla 28 se presenta el resultado obtenido.

Tabla 28. Correlación de Pearson para las variables estrés y asertividad

		Estrés	Asertividad
Estrés Laboral	Pearson Correlation	1	0,014
	Sig. (2-tailed)		0,902
Asertividad	Pearson Correlation	0,014	1
	Sig. (2-tailed)	0,902	

Al efectuar el análisis de la correlación que puede observarse en la Tabla 28, se pueden detallar: el Coeficiente de Correlación de Pearson (r), la significación bilateral y el nivel de confianza, obtenidos. Se encontró que no hay correlación entre las variables ya que el p-valor es mayor a 0,05, entonces se puede afirmar que no se encontraron asociaciones bilaterales estadísticamente significativas, por eso, se considera que ambas variables son independientes dentro de la muestra analizada.

5.3.1. Correlación entre dimensiones de estrés y asertividad.

Seguidamente se muestran los resultados obtenidos de la evaluación de las relaciones encontradas entre las dimensiones de las variables: estrés y asertividad.

En el Anexo 6 se presenta la matriz de correlaciones correspondiente, en el que pueden detallarse: el Coeficiente de Correlación de Pearson (r), la significación bilateral y el nivel de confianza, obtenidos. Al efectuar el análisis de las correlaciones entre las dimensiones de la asertividad y el estrés laboral no se encontraron asociaciones bilaterales estadísticamente significativas, ya que, todos los p-valor fueron superiores a 0,05.

5.4. Resultados por variables sociodemográficas

5.4.1. Estrés según el género

Se realizó la prueba Chi-cuadrado, con el fin de determinar la correlación entre el estrés y el género, el valor obtenido fue de 0,186 con una significación de 0,911 que lleva a afirmar, con un nivel de confianza del 95%, que no existe una asociación entre el género y el nivel de estrés; es decir, que el nivel de estrés no presenta diferencias significativas entre hombres y mujeres. (Ver Tabla 29).

Tabla 29. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y género

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	0,186	2	0,911
N de casos válidos	76		

Los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento, Escala de situaciones de estrés de “Estresores cotidianos o microestresores (hassles)” (1981), se interpretaron según la Escala de Estrés planteada por Álvarez y González (2003), dónde se establecen tres niveles de estrés, siendo de 0 a 39 Nivel Bajo, de 40 a 60 Nivel Medio y de 61 a 100 Nivel Alto. La población femenina presentó mayor porcentaje de estrés con un 52,6% que corresponde a 36 mujeres, de las cuales 6 mujeres presentan nivel de estrés bajo (7,9%), 26 mujeres (34,2%) tienen un nivel de estrés medio y 8 mujeres (10,5%) restante, tienen un nivel de estrés alto. En cuanto a la población masculina, se observa que de los 36 hombres, 5 hombres (6,6%) tiene un nivel de estrés bajo, mientras que 25 hombres (32,9%) presentan un nivel de estrés moderado y 6 hombres (7,9%) restante, un nivel de estrés alto. (Ver Tabla 30).

Tabla 30. Estrés según el género.

Género	Estrés			Total
	Bajo	Medio	Alto	Total
Masculino	6,6% (5)	32,9% (25)	7,9% (6)	47,4% (36)
Femenino	7,9% (6)	34,2% (26)	10,5% (8)	52,6% (40)
Total	14,5% (11)	67,1% (51)	18,4% (14)	100,0% (76)

En la figura 7 pueden observarse los Niveles de Estrés de los 76 empleados según el género:

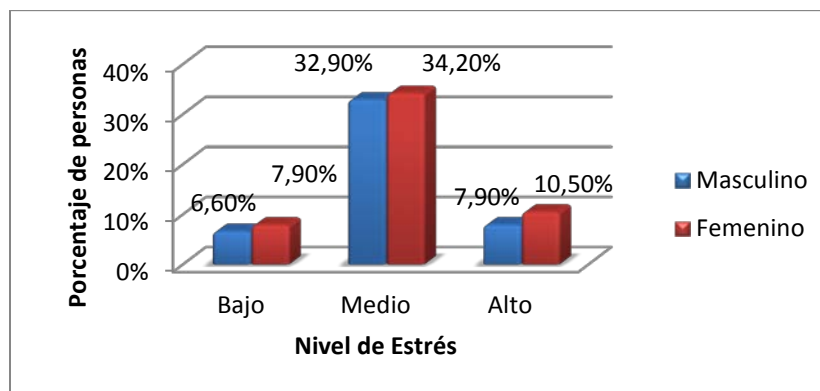


Figura 7. Estrés según el género.

5.4.2. Estrés según el grupo etario

Con el fin de determinar la correlación entre el estrés y el grupo etario se calculó el estadístico no paramétrico Chi cuadrado, el valor obtenido fue de 11,400 con un nivel de significancia de 0,327 lo que indica con un nivel de confianza del 95%, que no existe asociación entre la edad y el nivel de estrés; es decir, que el nivel de estrés no presenta diferencias significativas entre los grupos etarios. (Ver Tabla 31).

Tabla 31. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y grupos etarios

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	11,400	10	0,327
N de casos válidos	76		

Al correlacionar las variables estrés y grupo etario, se obtuvieron los siguientes resultados: once de las personas entrevistadas presentaron un nivel bajo de estrés, mientras 51 personas obtuvieron un puntaje que los ubica en un nivel de estrés moderado, de las cuales destacan los rangos de edad entre 33 y 39 años con 20 personas, 40 y 46 años con 9 personas y 26 y 32 años con 9 personas; Finalmente, en el rango de estrés alto se ubican catorce empleados. En general, se observa que no hay diferencias significativas entre los grupos etarios. (Ver Tabla 32).

Tabla 32. Estrés según el grupo etario.

Edades	Estrés Total			Total
	Bajo	Medio	Alto	
19-25	2	4	0	6
26-32	2	9	4	15
33-39	3	20	6	29
40-46	3	9	2	14
47-53	1	4	2	7
54+	0	5	0	5
Total	11	51	14	76

En la Figura 8 puede observarse el Estrés Total de los 76 empleados según el grupo etario:

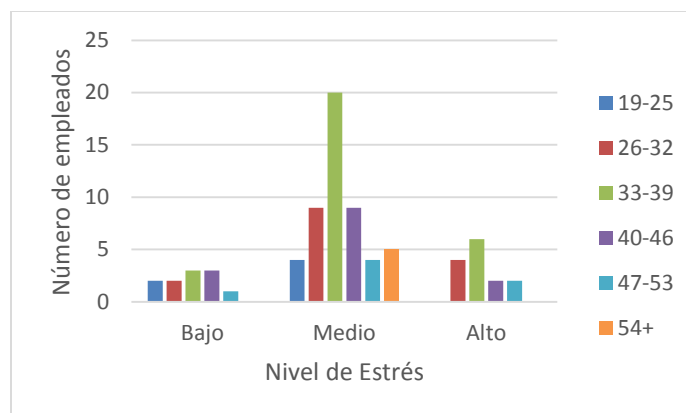


Figura 8. Estrés según el grupo etario.

5.4.3. Estrés según la antigüedad en la empresa

Para determinar la correlación entre el estrés y la antigüedad en la empresa se calculó Chi cuadrado, el valor obtenido fue de 6,470 con un nivel de significancia de 0,595 lo que indica con un nivel de confianza del 95%, que no existe asociación entre la antigüedad en la empresa y el nivel de estrés; es decir, que el nivel de estrés no presenta diferencias significativas entre los grupos tomando en cuenta la antigüedad en la empresa. (Ver Tabla 33).

Tabla 33. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre estrés y antigüedad en la empresa

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6,470	8	0,595
N de casos válidos	76		

Al correlacionar las variables estrés y antigüedad en la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados: de los 14 empleados con una antigüedad entre 0 y 3 años, doce presentan un nivel de estrés medio, mientras que solo dos tienen un nivel de estrés bajo; en cuanto a los 47 empleados que tiene entre 4 y 7 años en la empresa, ocho tiene un nivel de estrés bajo, veintinueve un nivel medio y los diez restantes un nivel alto; respecto a los otros dos rangos de antigüedad, lo más resaltante es que de los empleados

entre 8 y 11 años de antigüedad, ocho tienen un nivel medio de estrés y sólo tres de ellos presentan un nivel alto. A partir de estos resultados es importante hacer mención de que no hay asociación aparente entre la antigüedad en la empresa y el nivel de estrés. (Ver Tabla 34).

Tabla 34. Estrés según la antigüedad en la empresa.

Antigüedad	Niveles de Estrés Total			Total
	Bajo	Medio	Alto	
0-3	2	12	0	14
4-7	8	29	10	47
8-11	1	8	3	12
12-15	0	2	1	3
Total	11	51	14	76

En la Figura 9 puede observarse el Estrés de los 76 empleados según la antigüedad en la empresa:

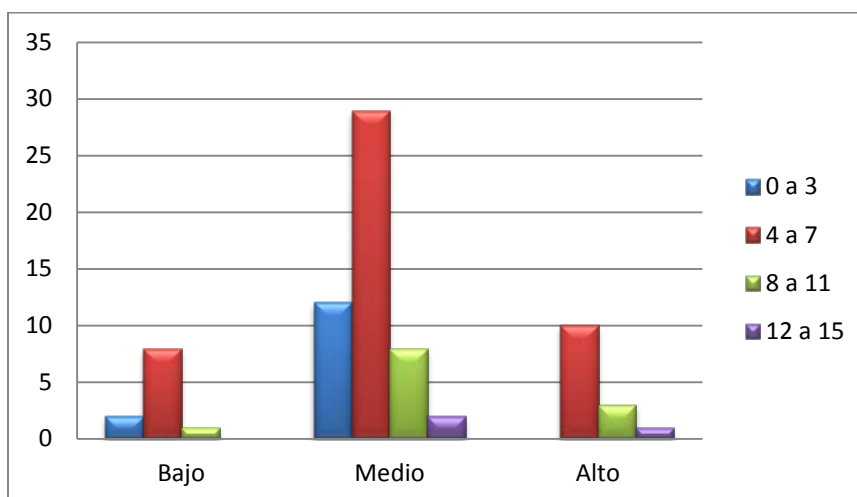


Figura 9. Estrés según la antigüedad en la empresa.

5.4.4. Estrés según el cargo desempeñado en la empresa

La correlación entre las variables estrés y cargo desempeñado en la empresa arrojaron los siguientes resultados: entre los empleados que presentan un nivel de estrés bajo se encuentran siete Auxiliares, dos Coordinadores y dos empleados de otros cargos; entre los empleados con un nivel moderado de estrés se observan, siete Analistas, veintisiete Auxiliares, dos Coordinadores, seis empleados de Gerencia, seis empleados de otros cargos y tres operadores de seguridad; en cuanto al nivel alto de estrés, se ubican seis Auxiliares, un Analista, cuatro empleados de Gerencia, dos operadores de Seguridad y un empleado con otro cargo. (Ver Tabla 35)

Tabla 35. Estrés según el cargo desempeñado.

Cargo	Estrés Total		
	Bajo	Medio	Alto
Analista	0	7	1
Auxiliar	7	27	6
Coordinador	2	2	0
Gerencia	0	6	4
Otros Cargos	2	6	1
Seguridad	0	3	2
Total	11	51	14

En la Figura 10 puede observarse el estrés de los 76 empleados según el cargo desempeñado:

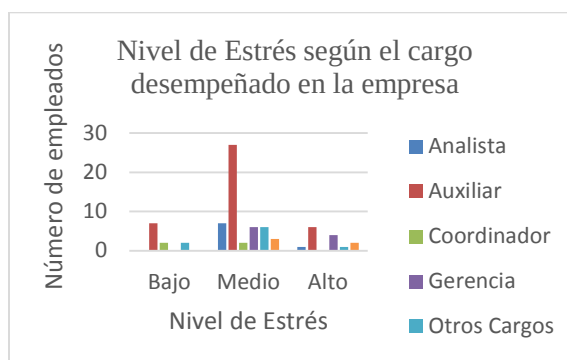


Figura 10. Estrés según el cargo desempeñado en la empresa.

Resultados Asertividad

Para conocer si hay asociación entre la Asertividad y el resto de variables sociodemográficas medidas: género, edad, antigüedad en la empresa y cargo desempeñado; se empleó la prueba Chi-cuadrado y para el análisis de frecuencias se emplearon tablas de contingencia y gráficos de barras agrupadas debido a que todas las variables medidas son de escalas nominal u ordinal.

5.4.5. Asertividad según el género

Se realizó la prueba Chi-cuadrado, con el fin de determinar la asociación entre la Asertividad y el género, el valor obtenido fue de 2,667 con una significación de 0,446 lo que permite afirmar, con un nivel de confianza del 95%, que no existe asociación entre el género y el nivel de Asertividad; es decir, que el nivel de Asertividad no presenta diferencias significativas entre hombres y mujeres. (Ver Tabla 36)

Tabla 36. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y género

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	2,667	3	0,446
N de casos válidos	76		

Los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento Escala de Asertividad de Rathus (1973), se interpretaron según los niveles de Asertividad de la adaptación de León y Vargas (2009) en dónde se establecen cinco niveles de Asertividad, siendo de 0 a 29 Muy inferior al promedio, de 30 a 39 Inferior al promedio, de 40 a 60 Rango promedio, de 61 a 70 Superior al promedio y más de 71 Muy superior al promedio. En este sentido, en cuanto a la población femenina se observa que una sola mujer puntuó muy inferior al promedio, 7 mujeres puntuaron en el rango inferior al promedio, 25 mujeres en rango promedio de Asertividad, 7 mujeres puntuaron superior al promedio y con respecto a la población masculina 3 hombres se encuentran en el rango inferior al promedio, 24 puntuaron en rango promedio y 9 en rango superior al promedio. (Ver Tabla 37).

Tabla 37. Asertividad según el género.

Género	Asertividad					Total
	[0-29] Muy Inferior al promedio	[30-39] Inferior al promedio	[40-60] Rango promedio	[61-70] Superior al promedio	+71 Muy superior al promedio	
Masculino	0	3	24	9	0	36
Femenino	1	7	25	7	0	40
Total	1	10	49	16	0	76

En la Figura 11 puede observarse el nivel de Asertividad de los 76 empleados según el género:

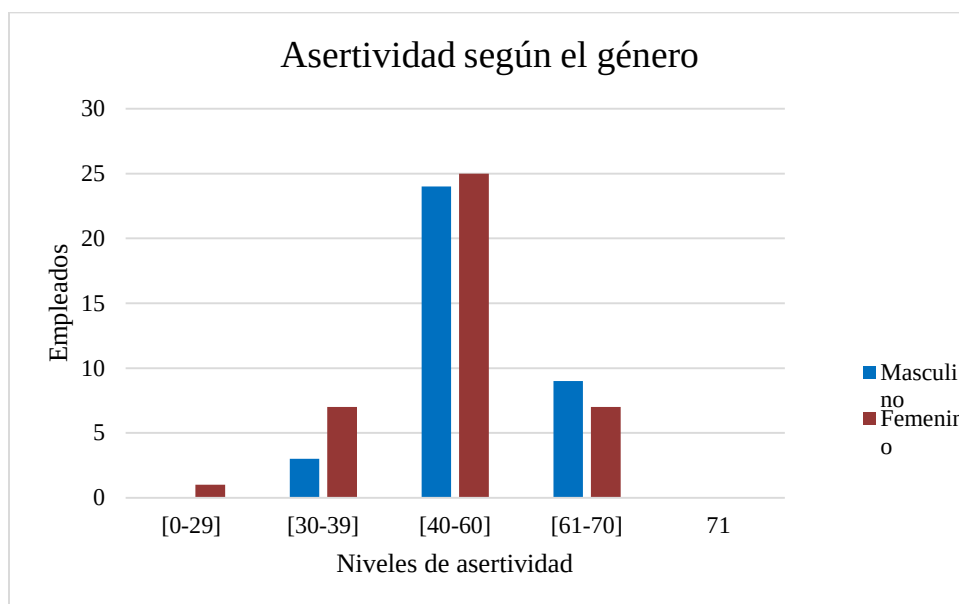


Figura 11. Asertividad según el género.

5.4.6. Asertividad según el grupo etario

Con el fin de determinar la correlación entre la Asertividad y el grupo etario se calculó Chi cuadrado, el valor estadístico obtenido fue de 8,003 con un nivel de significancia de 0,924 lo que indica con un nivel de confianza del 95%, que no existe una

relación entre la edad y el nivel de asertividad; es decir, que el nivel de asertividad no presenta diferencias significativas entre los grupos etarios. (Ver Tabla 38)

Tabla 38. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y grupos etarios

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	8,003	15	0,924
N de casos válidos	76		

Al correlacionar las variables asertividad y grupo etario, se obtuvieron los siguientes resultados: Sólo una persona del rango de edad entre 40 y 46 años puntuó muy inferior al promedio en Asertividad; en el rango de 30 a 39 (Inferior al promedio); calificaron 1 persona entre 19 y 25 años, 2 personas entre 26 y 32 años, tres personas entre 33 y 39 años, 3 personas entre 40 y 46 años y una persona entre 53 y 63 años. Cuarenta y nueve personas tuvieron un nivel de asertividad rango promedio, entre las cuales cuatro personas tienen entre 19 y 25 años, once personas tienen entre 26 y 32 años, diecinueve personas tienen entre 33 y 39 años y siete personas entre 40 y 46 años; Por otro lado, se observa que dieciséis personas tuvieron un nivel de asertividad superior al promedio, entre las que destacan las personas con un rango de edad entre 33 y 39 años con siete personas, el resto se encuentran en otros rangos de edades. Finalmente en el nivel de Asertividad muy superior al promedio, no hubo personas. A pesar de que no hay diferencias significativas entre los grupos etarios, es importante mencionar que la mayoría de los empleados tienen un nivel de Asertividad por encima del promedio. (Ver tabla 39).

Tabla 39. Asertividad según el grupo etario.

Edades	[0-29] Muy Inferior al promedio	[30-39] Inferior al promedio	[40-60] Rango promedio	[61-70] Superior al promedio	71+ Muy superior al promedio
19-25	0	1	4	1	0
26-32	0	2	11	2	0
33-39	0	3	19	7	0
40-46	1	3	7	3	0
47-53	0	0	5	2	0
53-63	0	1	3	1	0
Total	1	10	49	16	0

En la Figura 12 puede observarse los niveles de asertividad de los 76 empleados según el grupo etario:

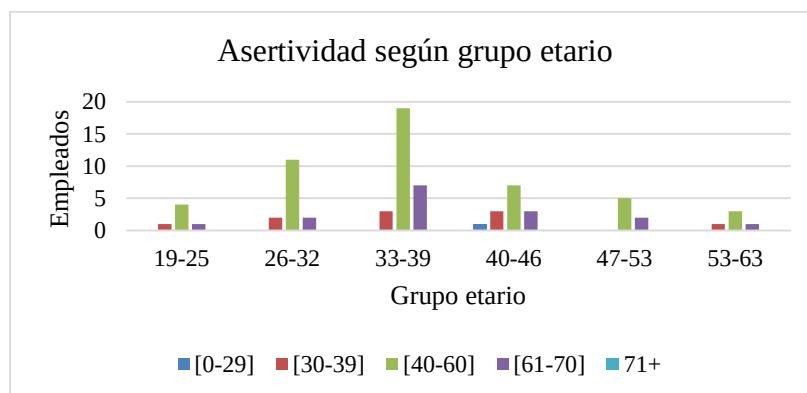


Figura 12. Asertividad según el grupo etario.

5.4.7. Asertividad según la antigüedad en la empresa

Para determinar la asociación entre la asertividad y la antigüedad en la empresa se calculó Chi cuadrado, el valor obtenido fue de 8,061 con un nivel de significancia de 0,528 lo que indica con un nivel de confianza del 95%, que no existe asociación entre la

antigüedad en la empresa y el nivel de asertividad; es decir, que el nivel de asertividad no presenta diferencias significativas entre los grupos tomando en cuenta la antigüedad en la empresa. (Ver Tabla 40)

Tabla 40. Correlación Chi-cuadrado de Pearson entre asertividad y antigüedad

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	8,061	9	0,528
N de casos válidos	76		

Al correlacionar las variables asertividad y antigüedad en la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados: con puntuación muy inferior al promedio sólo hay un empleado con una antigüedad entre 4 y 7 años, con una puntuación inferior al promedio hay 3 personas con antigüedad entre 0 y 3 años y 7 personas con antigüedad entre 4 y 7 años; se puede observar que hay más personas ubicadas en el rango promedio donde resaltan 24 personas entre 4 y 7 años de antigüedad y 19 personas entre 0 y 3 años de antigüedad y 6 personas con antigüedad entre 8 y 11 años; con una puntuación superior al promedio en asertividad tenemos 6 personas en los rangos de 0 a 3 años y de 4 a 7 años de antigüedad, 3 personas en el rango de 8 a 11 años de antigüedad y una en el rango de 12 a 15 años. (Ver Tabla 41)

Tabla 41. Asertividad según la antigüedad en la empresa

Antigüedad	[0-29] Muy Inferior al promedio	[30-39] Inferior al promedio	[40-60] Rango promedio	[61-70] Superior al promedio	71+ Muy superior al promedio
0-3	0	3	19	6	0
4-7	1	7	24	6	0
8-11	0	0	6	3	0
12-15	0	0	0	1	0
Total	1	10	49	16	0

En la Figura 13 puede observarse los niveles de Asertividad de los 76 empleados según la antigüedad en la empresa:

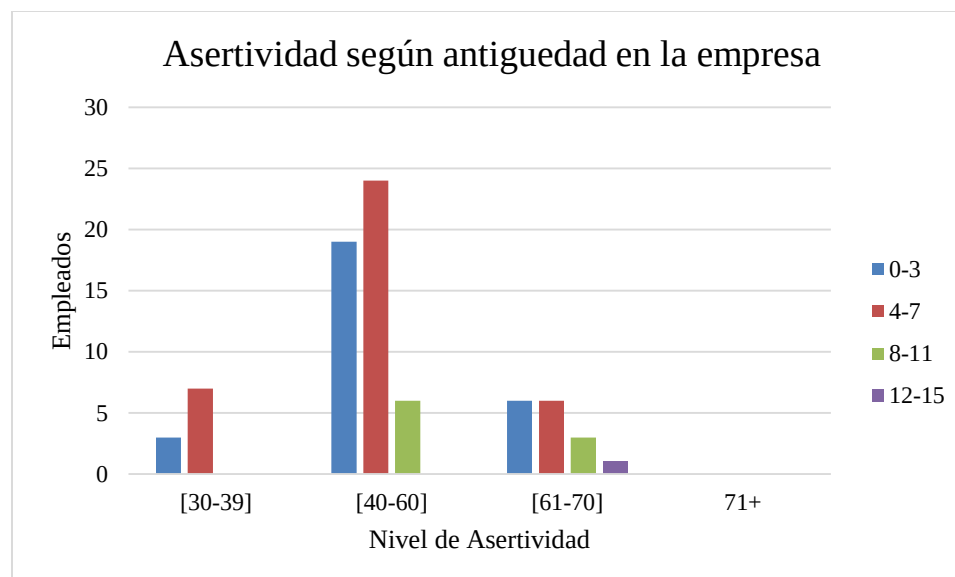


Figura 13. Asertividad según la antigüedad en la empresa.

5.4.8. Asertividad según el cargo desempeñado en la empresa

La asociación entre las variables Asertividad y cargo desempeñado en la empresa arrojaron los siguientes resultados: Un solo empleado presenta un nivel de asertividad muy inferior al promedio; resaltan 7 auxiliares con puntaje inferior al promedio y 2 en la gerencia, donde existe mayor concentración de empleados es en el rango promedio donde hay 24 auxiliares, 6 analistas, 2 coordinadores, 6 gerentes, 5 de seguridad y 6 de otros cargos. Con puntajes superiores al promedio hay 2 analistas, 9 auxiliares, 2 coordinadores, 2 gerentes y 1 de otro cargo. (Ver Tabla 42).

Tabla 42. Asertividad según el cargo desempeñado

Cargo	[0-29] Muy Inferior al promedio	[30-39] Inferior al promedio	[40-60] Rango promedio	[61-70] Superior al promedio	71+ Muy superior al promedio
Analista	0	0	6	2	0
Auxiliar	0	7	24	9	0
Coordinador	0	0	2	2	0
Gerencia	0	2	6	2	0
Otros Cargos	1	1	6	1	0
Seguridad	0	0	5	0	0
Total	1	10	49	16	0

En la Figura 14 pueden observarse los niveles de asertividad de los 76 empleados según el cargo desempeñado:

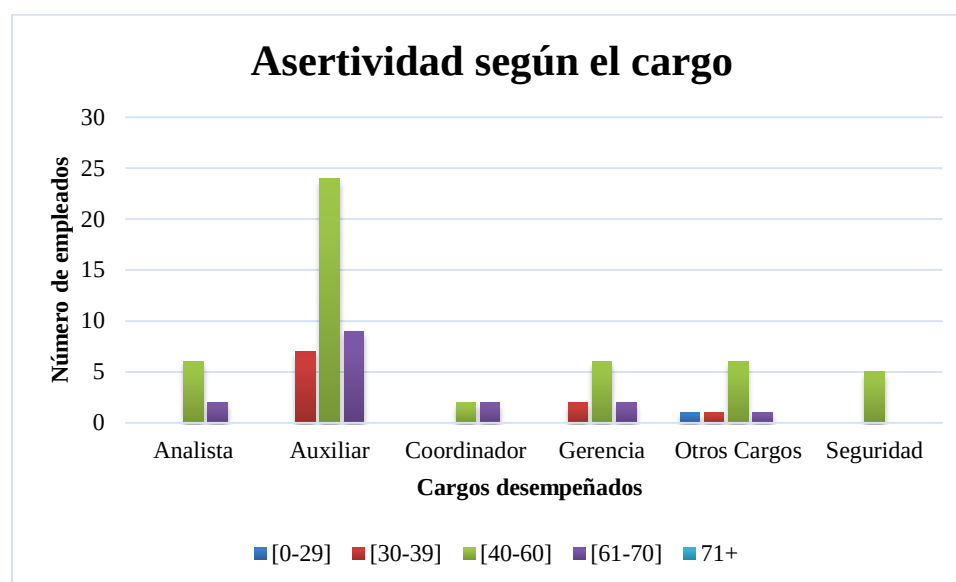


Figura 14. Asertividad según el cargo desempeñado en la empresa.

VI. DISCUSIÓN

Es importante mencionar antes de comenzar la discusión de los resultados, los objetivos planteados en la presente investigación. El objetivo general fue: establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil. Y los objetivos específicos fueron: describir los niveles de estrés, identificar los niveles de asertividad, analizar los niveles de estrés y asertividad y analizar los grados de asociación entre las variables sociodemográficas: sexo, edad, antigüedad en el cargo y tipo de cargo con las variables estrés y asertividad y, finalmente, comparar los niveles de estrés laboral y asertividad en dicha muestra.

A continuación, se presenta el análisis y la discusión de los resultados obtenidos en la investigación de cara a la teoría y contrastándolos con investigaciones antecedentes. En primer lugar, se hará mención de los datos obtenidos en la variable estrés, sus estadísticos descriptivos y estresores más importantes. Posteriormente, se analizarán los datos obtenidos en la medición de la variable asertividad, estadísticos descriptivos y capacidades asertivas que requieren atención, luego, están las correlaciones entre las variables y sus dimensiones; y finalmente, se hace mención de las asociaciones entre las variables sociodemográficas y las variables estrés y asertividad.

Al revisar los resultados arrojados por la escala que mide estrés, se encontró que la muestra de trabajadores del presente estudio presenta un nivel de estrés moderado, esto podría indicar que los trabajadores están siendo afectados por diversas situaciones estresantes, tanto en el ámbito personal, como en el laboral; a lo largo de este análisis se muestran los estresores y las condiciones contextuales que producen dichos niveles de estrés. Tomando en cuenta los ítems señalados como los estresores que contribuyen a la mayor intensidad del estrés de los individuos de la muestra, los mismos podrían ser considerados en gran parte, producto de la crisis social, económica y política que vive el país. Como se muestra a continuación:

Los dos estresores que presentan una mayor frecuencia y contribuyen en mayor medida a incrementar la intensidad del estrés de los sujetos son: la situación político-económica del país, la cual fue señalada con la opción, me molesta muchísimo, por 53 empleados de los 76 evaluados, lo cual constituye un 69,7% de la muestra; y el estresor,

ser víctima de la delincuencia, el cual fue señalado por 47 empleados con la opción me molesta muchísimo, lo cual representa un 61,8% de la muestra. Estos hallazgos coinciden con la situación de crisis social, política y económica reflejada en el Informe sobre la situación de la prevención de la violencia en la región de las Américas 2014, los indicadores macroeconómicos de inflación reportados por el Banco Central de Venezuela y los índices de protestas, saqueos y muertes reportados por el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social de Venezuela.

En el Informe sobre la situación de la prevención de la violencia en la región de las Américas 2014, realizado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (Oficina Regional para las Américas) (OMS) se señala que en dicha región, las muertes por armas de fuego representan el 74% de los homicidios, entre un 5 % en Cuba y un 90 % en Venezuela. Lo que posicionó a Venezuela dentro del ámbito internacional, como el segundo país con mayor tasa estimada de homicidios por cada 100.000 habitantes, durante el año 2012.

En consonancia con lo anterior, desde el punto de vista macroeconómico, según el Banco Central de Venezuela (BCV, 2017) el Índice Nacional de Precios al Consumidor de Venezuela (INPC) es un indicador estadístico que se utiliza como referencia para estimar la inflación del país y según este mismo organismo, dicho indicador mostró que la inflación anual reportada correspondiente al año 2015 fue de 180,9%. Es relevante destacar que este indicador de inflación fue el primero de tres dígitos desde el año 1996, año en el que se reportó la inflación anual en 103,2%. Complementando la información anterior, el noticiero Finanzas Digital. Noticias de economía y finanzas (2017) reseñó que el Banco Central de Venezuela (BCV) reportó al Fondo Monetario Internacional (FMI) que en el año 2016 la inflación en el país fue de 274,4%, la segunda más alta del mundo después de Sudán del Sur, según publicó el organismo internacional en su más reciente informe estadístico.

A propósito de estos indicadores macroeconómicos, es importante destacar que uno de los estresores que contribuyen en mayor medida al incremento de la intensidad del estrés de los sujetos evaluados son: preocupación por tener más gastos que ingresos, el cual fue señalado por 30 sujetos con la opción, me molesta muchísimo.

El clima social venezolano se ha visto afectado, entre otras razones, por los indicadores antes mencionados, los cuales constituyen fuentes de estrés evidenciadas en las respuestas de los empleados. Esto coincide con lo afirmado por Ivancevich y Matteson (1982) quienes afirman que la preocupación por tener dinero para comprar bienes y servicios puede ser muy estresante. “Los excesivos aumentos en los alimentos, la ropa, los gastos médicos, los servicios (por ejemplo, los servicios públicos) y la educación han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente” (p. 177) y que por esta razón, la incapacidad percibida y/o real de estar económicamente solvente es un estresor muy importante en el ámbito organizacional e incide en los niveles de estrés laboral. Por otra parte, también señalan, que las influencias políticas son un factor importante a tomar en cuenta, ya que impactan sobre los niveles de estrés dentro de la organización de diversas maneras. En esta categoría de estresores, como ya se mencionó, fue señalado el ítem: la situación político – económica del país como el estresor que presenta la frecuencia e intensidad más alta, y podría también incluirse, preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde trabajo, la cual fue señalada por 23 sujetos con la opción me molesta mucho, ya que el génesis de esta inestabilidad podría estar relacionada con la situación político – económica del país.

Otro estresor relacionado con el ambiente estresante que se presenta en el país es, el mal funcionamiento de los servicios públicos, el cual fue señalado con la opción me molesta muchísimo por 33 empleados de los 76 evaluados, lo cual representa un 43,4%. Esto representa por una parte, incomodidades en la cotidianidad de los empleados y por otra parte, uno de los diferentes motivos de protestas en diferentes zonas del país.

En cuanto a las protestas, el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) (2017) reportó 4.182 manifestaciones desde el 1 de abril hasta el 9 de julio del 2017, equivalente a 42 protestas diarias. Esta cifra representa un aumento de 85% con respecto al mismo período del 2016, cuando se contabilizaron 2.255 manifestaciones. También, dicho observatorio señala que desde el 1 de abril hasta el 31 de mayo del mismo año se registraron 157 saqueos y desde el 6 de abril hasta el 12 de julio se reportaron 114 muertes en el contexto de dichas manifestaciones. Es relevante mencionar que aunque Venezuela es considerado uno de los países más peligrosos del mundo según lo reportado por el Informe inicialmente mencionado, no existen datos emitidos por las

instituciones oficiales que indiquen el número de personas asesinadas como víctimas de la delincuencia. Lo anteriormente expuesto, confirma la atmósfera social estresante a la cual están expuestos los empleados y que se refleja en los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

Por otra parte, otro estresor que fue señalado como causante de altas intensidades de estrés fue: problemas de salud de un familiar, el cual fue señalado por 26 empleados, éste fue el más frecuentemente señalado con la opción, me molesta mucho. Esto coincide con lo expuesto por Ivancevich y Matteson (1982) quienes afirman que la familia es un estresor a tomar en cuenta, ya que el hogar está considerado un espacio, en el cual podemos relajarnos y esto puede reducir el estrés laboral, sin embargo, el hogar también es un lugar donde la ira, la hostilidad y la fatiga proveniente del trabajo se vierten sobre la familia, creando con ello un nuevo estrés y viceversa, del mismo modo, el estrés producto de las interacciones familiares puede ser vertido sobre compañeros de trabajo. Es difícil precisar si el entorno familiar genera estrés en el entorno de trabajo o viceversa, aun así, a la hora de evaluar el estrés laboral es menester tomar en cuenta el ámbito familiar.

El estresor antes mencionado, problemas de salud de un familiar, se asemeja al estresor tener problemas de salud, el cual fue señalado por 26 individuos de la muestra con la opción, me molesta muchísimo. Esto podría explicarse tomando en cuenta lo señalado por el Observatorio Venezolano de la Salud, el cual señala en sus boletines del año 2017 lo siguiente:

1) El Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) en su boletín correspondiente a la última semana del año 2016 publicó que en dicho año, el número de muertes acumuladas en menores de un año fue de 11.466 en total, indicando un aumento del 30,12% respecto al año 2015 y el número de muertes maternas registrado es de 756, reportando un aumento de 65,79% respecto al año 2015. Asimismo, el crecimiento de la malaria ha hecho que se declare epidemia en la mayoría de los estados porque la aparición de nuevos casos ha llegado a superar los 200.000 para el año 2016. Lo propio ocurre con la difteria que supuestamente se había controlado y otras enfermedades que afectan, sobre todo, a la población más joven.

2) La Encuesta Nacional de Hospitales 2017 pone de manifiesto la imposibilidad en que se encuentran los establecimientos de salud para dar respuesta adecuada a la

creciente demanda de servicios debido a: insuficiente e inadecuada alimentación para los pacientes, deterioro de la infraestructura y de los equipos, y una creciente escasez de personal calificado, entre otras razones.

3) Por otra parte, según la Federación Farmacéutica Venezolana (FERFAVEN) el desabastecimiento de fármacos supera el 80%, con el agravante de que unas 150 referencias de alta rotación, necesarias para atender enfermedades crónicas, se encuentran prácticamente desaparecidas del mercado.

4) Según una Encuesta sobre Condiciones de Vida en Venezuela (2016), realizada por la Universidad central de Venezuela (UCV), la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad Simón Bolívar (USB), más del 63% de la población no tiene planes de seguros de atención médica, lo cual representa un 10% de aumento con respecto a 2015 y se considera que las condiciones presentes, son las peores condiciones de desprotección de salud desde principios del siglo XX y existe una tendencia a mayor deterioro.

Como se puede ver, todos los estresores señalados con más frecuencia con la opción, me molesta muchísimo, y uno de los dos estresores señalados con la opción Me molesta mucho, son estresores extra organizacionales, los cuales son definidos como: “las acciones, las situaciones o los sucesos ajenos a la organización, que podrían resultar estresantes para la gente” (Ivancevich y Matteson, p. 165). Dichos autores afirman que para muchas personas, estos estresores provocan mayor estrés que cualquier estresor de trabajo e influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño. Por esta razón, le consideran la categoría más relevante dentro del modelo integral del estrés y del trabajo.

Este hallazgo también respalda empíricamente lo afirmado en dicho modelo por Ivancevich y Matteson (1982) quienes aseveran que la vida laboral y personal del individuo son interdependientes, ya que en el trabajo no sólo se invierte una gran cantidad de tiempo, sino que también en los espacios laborales, mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad. Por otra parte, tal y como se expuso: si bien es cierto que el trabajador está expuesto a los distintos tipos de estresores provenientes de su contexto de trabajo, los cuales podrían causar estrés laboral; también es cierto que en el ambiente externo a la empresa, con las experiencias y acontecimientos externos al trabajo, hay fuentes de estrés que afectan el desempeño laboral del individuo.

Debido a esta influencia bidireccional, el estrés laboral ha de considerarse tomando en cuenta también al ámbito personal y sus estresores, tal y como se hizo en este estudio.

Los resultados anteriormente mencionados son consistentes con la definición conceptual de la variable estrés en esta investigación, la cual es definida por Lazarus y Folkman (1986), como un estado de tensión personal o *displacer*, producto de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y, es generado por factores ligados directamente al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente a él y de manera análoga, coincide con el Modelo Integral del Estrés y del Trabajo, en el cual Ivancevich y Matteson (1982) aseveran que es importante no desvincular lo personal de lo laboral, ya que el ámbito laboral repercute sobre lo personal y viceversa.

En cuanto al estrés laboral, el cual se refiere a todos aquellos eventos o situaciones que generan tensión en el individuo dentro del ámbito laboral, no se encontraron estresores señalados con la opción, *me molesta muchísimo* dentro de esta dimensión de la variable. Se encontró solamente un estresor señalado con la opción, *me molesta mucho*, el cual fue: Preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde trabajo, señalado por 23 empleados. A continuación, se analiza más minuciosamente.

Respecto a dicho estresor, aunque pertenece a la dimensión de la variable denominada estrés laboral, se puede inferir que en parte, se relaciona con el contexto social, político y económico anteriormente explicado, el cual está ampliamente relacionado con la dimensión estrés personal y la categoría de estresor extra organizacional. Por otra parte, el estresor, consumo de drogas, el cual pertenece a la dimensión personal, fue señalado por 34 personas con la opción, *me molesta muchísimo*, esto llama la atención y requiere mayor indagación. A continuación se contrastan los resultados encontrados en esta investigación con estudios similares.

Estos hallazgos coinciden en gran medida con los resultados encontrados en la investigación realizada por Álvarez y González, (2003), en los siguientes aspectos: (a) la muestra presenta niveles medios de estrés, tanto en general, como personal y laboral (b) la mayor parte del personal evaluado marcó la opción “*me molesta poco*”, indicando que a gran parte de la muestra pareciera no afectarle muchas de las situaciones planteadas y (c) que entre los estresores mayormente reportados por la muestra se encuentran; en la

dimensión de estrés personal: la situación político – económica del país; preocupación por tener más gastos que ingresos; dificultades económicas para financiar la educación de los hijos; ser víctima de la delincuencia; consumo de drogas; mal funcionamiento de servicios públicos (luz, transporte, servicios médicos, etc.), tener problemas de salud. Y por otra parte, en la dimensión estrés laboral resaltó: preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde trabajo, entre otros.

Estos resultados, en parte, también coinciden con los hallazgos obtenidos en investigaciones como la de Ramírez, D'Aubeterre y Álvarez (2012) en una muestra de maestros venezolanos, en la cual se encontró, que los tres factores reportados como más estresantes fueron: en primer lugar, la inseguridad, en segundo lugar, factores ligados a la política nacional y en tercer lugar los beneficios salariales. Por otro lado, también confirman estos resultados, el estudio realizado por Palacios (2012), en cuya investigación se encontró que los 318 estudiantes reportaron que entre los eventos estresores que más les afectaban, estaban: tener “dinero insuficiente para necesidades básicas (alquiler, comida, transporte)”, “preocupaciones por ganar dinero”, “aumento de precios en cosas de uso común” y “falta de dinero o tiempo para distracciones”. Y del mismo modo, en la investigación realizada por Armas y González (2002) también se encontró que algunas de las situaciones que presentaron mayor frecuencia e intensidad de estrés en los empleados fueron: cambio de salud de un familiar y ganar menos dinero del que corresponde. Asimismo, en el estudio realizado por Gutiérrez y Venegas (2002) se encontró que, entre las principales fuentes de estrés personal, destacó el aumento de precios en cosas de uso común. Todos los estresores anteriormente mencionados están relacionados con la situación de crisis del país reportados en el planteamiento del problema.

Ahora bien, existen investigaciones que difieren de los resultados y planteamientos teóricos antes señalados, entre las mismas se pueden señalar las investigaciones realizadas en Venezuela por Ortega (1991); Acosta y cols., (2000); Farfan (2006) y Armas y González (2002), en las cuales no se determinó la presencia significativa de estrés laboral y se encontró que los resultados obtenidos demostraron que el nivel de estrés para las muestras fue bajo. Esto podría deberse a que en los años en que se realizaron las investigaciones, los cuales fueron, los años 2000, 2003 y 2006,

respectivamente, la crisis política, social y económica no estaba tan agudizada como en los tiempos actuales: (mes de junio 2017) y también, en la fecha y evento social que enmarcó la investigación de Álvarez y González, el año 2002, fecha del paro petrolero ocurrido en Venezuela. Por otra parte, y en sentido contrario, Barón (2003) encontró que en la medición de los 35 empleados de su investigación, se obtuvo una puntuación de alto nivel de estrés laboral. Esto podría deberse a falta de control de múltiples variables extrañas o alguna situación particular de la muestra evaluada.

El siguiente punto trata de los hallazgos encontrados en lo referente a la variable asertividad. Esta investigación deja ver que la muestra estudiada presenta un rango promedio en la variable asertividad y en todas sus dimensiones. El valor de la moda en lo referente a la opción de respuesta más señalada, indicó que la mayoría de los trabajadores marco la opción 5, esto podría hacer pensar en una muestra con altos niveles de asertividad, pero si se examinan más minuciosamente las puntuaciones obtenidas, se puede observar que el promedio de las respuestas marcadas es 3,14 con una desviación de 1,72, lo cual estaría mostrando que en general, las respuestas oscilaron entre las opciones, “algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo” y “muy característico de mí, extremadamente descriptivo” y esto ubica un rango de respuestas acorde con el rango promedio obtenido en la media de dicha muestra en los resultados totales de dicha variable. Por otra parte, la capacidad cuya puntuación evidencia requerir de mayor atención a la hora de implementar un entrenamiento en asertividad fue: capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial, la cual, como se dijo anteriormente, será interpretada como capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción laboral.

Respecto a la dimensión capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial, Wolpe, uno de los pioneros del entrenamiento asertivo, menciona que:

Son numerosas las situaciones en las que la conducta asertiva es el instrumento terapéutico adecuado. En casi todos ellos encontramos que el paciente se inhibe de la ejecución de una conducta “normal” debido a un miedo neurótico. Él está inhibido de decir o hacer cosas, las cuales a un observador le parecen razonables y correctas. Puede ser incapaz de quejarse del mal servicio de un restaurante porque

tiene miedo de lastimar los sentimientos del mesero; expresar diferencias de opinión con sus amigos porque tiene miedo de no caerles bien... (Wolpe, 1977, p. 96).

Complementando lo anterior, Flores (2002), da un ejemplo que lo ilustra de forma sencilla:

Quizás alguna vez todos nos hemos enfrentado a estas situaciones: usted se sienta en un restaurante a cenar, cuando el mesero le trae lo que ha pedido se da cuenta de que el vaso está sucio, con marcas de pintura de labios de otra persona, entonces arma un gran escándalo en el local y le dice al mesero que nunca volverá a ir a ese establecimiento. A situaciones como éstas, los individuos se enfrentan día con día, pero ¿cómo reaccionar a éstas sin ser agresivos (con un NO enrabiado y que nos deja con un sentimiento de culpa) ni pasivos (con un Sí que nos deja haciendo lo que no queremos)? La manera adecuada de reaccionar es siendo asertivos, es decir, siendo capaces de expresar nuestro real sentir y pensar, lo cual no es fácil (p. 35).

En este mismo orden de ideas; la autora también afirma que el mensaje básico de la asertividad es: “Esto es lo que pienso, esto es lo que yo siento y ésta es la forma en la que yo veo la situación”. Y que las definiciones de asertividad se han centrado en torno de la expresión emocional, de la autoexpresión y de la capacidad de establecer valoración por sí mismo, que involucra la declaración de los derechos personales expresando pensamientos, sentimientos y creencias.

Se puede plantear como hipótesis la existencia subyacente de un eje común en la debilidad antes mencionadas y es, la posible baja autoestima de las personas involucradas. Ya que, tal y como afirma Castanyer (2010), la asertividad es “un camino hacia la autoestima, hacia la capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, no estando por encima ni por debajo” (p. 8). Esta autora relaciona la no asertividad con baja autoestima, ya que según la misma, quienes actúan pasiva o agresivamente necesitan la aprobación de otros, no se auto valoran y por eso, no pueden relacionarse con otros al mismo nivel, sin sentirse superiores o inferiores. Algo semejante afirma Elizondo (2000),

al mencionar que la asertividad es una habilidad cuyo fin es elevar la autoestima, y ayudar a desarrollar autoconfianza para expresar acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante e incluso el pedir a otros un cambio, en comportamientos ofensivos. Esto coincide con lo afirmado por Naranjo (2008) quien iguala asertividad con autoafirmación e incluye el respeto hacia sí y hacia las otras personas, pues parte del concepto de igualdad de derechos. Es por esto que aparte de los entrenamientos relacionados con comunicación asertiva, se podría considerar, explorar la variable autoestima en los sujetos de esta muestra de estudio y facilitar procesos de fortalecimiento de la misma. Esto se volverá a mencionar en el apartado de recomendaciones.

Otra forma de interpretar estos resultados la facilita Wolpe (1977), quien basándose en su experiencia clínica expone, que en las primeras enseñanzas de algunas personas se hizo énfasis en las obligaciones sociales, lo cual engendró el sentimiento de que los derechos de los otros son más importantes que los propios. Esto pudo establecer un hábito firme y duradero de timidez hacia la otredad, especialmente frente a figuras de autoridad. Por otra parte, afirma el mismo autor, que el sometimiento a las necesidades de los demás está vinculado a la filosofía general de que es moralmente bueno poner los intereses de los demás antes que los propios y que esto se observa con mayor frecuencia en algunos cristianos devotos cuya principal emulación de Cristo consiste en poner la otra mejilla.

Otra posible hipótesis explicativa de esta dificultad o déficit, presentada por algunos de los elementos de la muestra analizada, para autoafirmarse podría ser lo expuesto por Flores (2002) quien asevera, que consistentemente se ha demostrado que la expresión de derechos, algunas veces es percibida como más competitiva y efectiva, pero menos deseable, amigable satisfactoria y apropiada que la no asertividad (Epstein, 1980; Hull y Schoeder, 1979, c.p. Flores, 2002).

En contraste con los hallazgos encontrados en esta investigación, se pueden observar los resultados obtenidos por Basto y Rojas (2016) en un estudio realizado en Bucaramanga, Colombia, los cuales revelaron que el factor más relevante entre los trabajadores docentes es el que hace referencia a las cogniciones acerca de la autoeficacia e interacciones sociales, y el factor menos importante hace referencia a la capacidad para

externar pensamientos u opiniones ante otros. Se pudo concluir que la mayor parte de los docentes evaluados se encuentran en un rango de asertividad muy superior al promedio. Estas diferencias podrían deberse a causas culturales, ya que según Flores (2002), la expresión de una respuesta asertiva está influida por la cultura en la cual se desarrolla el individuo, por el contexto situacional y psicológico, y por las personas involucradas y/o percibidas en la interacción. Esto es ratificado por Mischel (1968 c.p. Kelly, 2002), quien afirma que entender la asertividad como un rasgo generalizado y transituacional parece tanto impreciso como demasiado simplista, desde un punto de vista conductual, ya que una persona puede mostrar unas habilidades adecuadas de oposición asertiva en una situación y no en otro contexto situacional diferente. Lo afirmado por este autor, es también ilustrado por la experiencia clínica de Wolpe (1977) quien expone lo siguiente:

Encontramos pacientes que pueden manejar competentemente a comerciantes y extraños, pero que son tímidos y sumisos con cualquiera que sea importante, como una madre, una esposa o una amante, o con sólo una de estas personas. Por el contrario, hay los que dominan (y ocasionalmente tiranizan) a los socios cercanos, pero son temerosos, torpes e ineficientes en diversos grados, en sus relaciones con los del “grupo externo (p. 98).

El siguiente aspecto trata de las correlaciones calculadas en esta investigación. Cuyo resultado fue que no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables estrés y asertividad, ni entre sus dimensiones entre sí. Resultado este que contrasta con las pocas investigaciones realizadas, en las cuales se midieron ambas variables y que se exponen a continuación:

Sheuan y Swanson (1994) realizaron una investigación en Taiwán, República de China, y durante la medición de su muestra, antes de aplicar un entrenamiento en asertividad, los resultados revelaron que ambos grupos mostraron bajos niveles de asertividad y altos niveles de estrés. A diferencia de los encontrados en el presente estudio donde ambas variables mostraron niveles medios. Algo parecido se encontró en una investigación realizada en Cádiz, España por Ruiz (2010), donde se constató que quienes presentaron un nivel alto de estrés laboral reflejaron un estilo de conducta no

asertivo. En dicho estudio también se concluyó que si el profesional de la Fisioterapia cuenta con entrenamiento en habilidades sociales, tales como la asertividad, cuando tiene que hacer frente a presiones grupales, manejar situaciones interpersonales conflictivas o defender sus competencias profesionales ante otros colectivos implicados en los servicios, dicho entrenamiento le ayudará a: incorporarse, adaptarse e integrarse en el grupo profesional, a desarrollar sentimientos de pertenencia grupal y a buscar apoyo social. Esto contribuirá -sin duda alguna- a que se sienta más seguro y más competente y así podrá prevenir, amortiguar y reducir sus experiencias de estrés laboral. Estos beneficios mencionados orientados a los profesionales de la fisioterapia podrían ser de igual beneficio a empleados del área de almacenaje de la empresa evaluada en esta investigación.

Por otra parte, González y cols., (2013) realizaron una investigación en la Universidad del Salvador para conocer la relación estrés asertividad en empleados de una farmacia y se encontró que las variables asertividad y estrés laboral se correlacionan entre sí; porque una persona que posee una conducta asertiva tendrá más recursos para hacer frente a situaciones que llevan a niveles más altos de estrés, en comparación con los empleados que no poseen una conducta asertiva, los cuales están más propensos a padecer del estrés crónico, originado en su ambiente de trabajo. Del mismo modo, Torres (2016) realizó una investigación con el objetivo de determinar los niveles de estrés y su relación con la asertividad en los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Puyo, Ecuador y en el mismo se pudo evidenciar la relación de las variables y se concluyó que los niveles de estrés tienen relación con la asertividad, debido a que el nivel de estrés fue moderado, y repercutió en la asertividad, esto se evidenció al momento de expresar pensamientos, sentimientos y emociones. Los resultados de también permitieron observar la relación entre el estrés leve y la asertividad, ya que la mayor parte de este grupo se ubicó en asertividad media, es decir, que los sujetos con estrés leve presentaron asertividad media. Es importante mencionar que algunas otras investigaciones también llevan a pensar que existe relación entre los niveles de asertividad y de estrés. Por ejemplo, entre los resultados más relevantes obtenidos por Núñez y Rodríguez (2006) se encontró que el estresor más frecuente fue trabajar con el jefe, compañero y/o proveedor. Según el autor del estudio, este estresor tiene que ver con la relación de la persona con los

otros, donde quizás no haya una manera de trabajar en equipo que permita que las relaciones sean más fluidas.

El contraste entre los resultados encontrados en la presente investigación y las investigaciones antes mencionadas podrían deberse a diversas variables, ya que, como se ha visto, la variable asertividad es un constructo muy sensible a factores situacionales como los diferentes tipos de contexto y en el momento en que se realiza este estudio, Venezuela atraviesa una situación extraordinaria que pudiese generar una diversidad de variables extrañas que no fueron controladas.

Respecto a las variables sociodemográficas y las variables estrés y asertividad, no se encontraron asociaciones estadísticamente significativas. Es decir, no hay asociación.

VII. CONCLUSIONES

Luego de los resultados y análisis antes expuestos, se exponen las principales implicaciones y hallazgos de este trabajo.

En primer lugar, se considera que se logró exitosamente el objetivo general, el cual fue: establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil. Y también se alcanzaron los objetivos específicos, los cuales fueron: describir los niveles de estrés en una muestra de empleados de una empresa textil, identificar los niveles de asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil, analizar los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil, de acuerdo a las variables sociodemográficas: sexo, edad, antigüedad en el cargo y tipo de cargo y, finalmente, comparar los niveles de estrés y asertividad en una muestra de empleados de dicha empresa.

Para lograr dichos objetivos, se midieron los niveles de estrés y asertividad en los empleados del área de almacenaje de la empresa, utilizando los instrumentos: Escala de asertividad de Rathus (1973) adaptada y validada por León y Vargas (2009) y la Escala de situaciones de estrés de “Estresores cotidianos o microestresores (hassles)” de Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus (1981), traducida por la sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar (1988) y adaptada por Álvarez y González (2003); encontrando por una parte, que la muestra en términos generales muestra niveles medios de estrés y asertividad y por otra parte, que los estresores identificados como los que más afectan a la muestra son: la situación político – económica del país, ser víctima de la delincuencia, consumo de drogas, mal funcionamiento de servicios públicos (luz, transporte, servicios médicos y otros), preocupación por tener más gastos que ingresos, tener problemas de salud, problemas de salud de un familiar y preocupación por la estabilidad de la organización donde trabajo. También se encontró que la capacidad relacionada con la asertividad que requiere ser fortalecidas es: capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial.

Esto resulta un aporte relevante para la sociedad en la cual fue hecho el estudio, en un panorama marcado por alarmantes cifras de violencia, altos índices de inflación

desde el punto de vista macroeconómico, conflictividad política y social. Del mismo modo, si se consideran, por una parte, todas las posibles consecuencias producto del estrés y las deficiencias en comunicación asertiva en los ámbitos personal y laboral, y por otra parte, los beneficios resultantes de tomar decisiones basadas en datos objetivos; esta investigación constituye un aporte útil e interesante para la empresa, ya que en lo referente a los resultados antes mencionados, los mismos, pueden considerarse una invitación a tomar medidas que beneficiarán a clientes internos y externos.

Por otro lado, parte de la importancia de este trabajo radica en el aporte de conocimiento empírico sobre las variables estrés y asertividad para fines académicos y de investigación, ya que el mismo enriquece los antecedentes de estudio y es útil como guía para el abordaje de dichas variables en futuras investigaciones en nuestro país. Y no sólo para las variables como constructos objetos de estudio, sino también para los instrumentos empleados, los cuales fueron puestos a prueba, una vez más.

Cabe destacar, que realizar una investigación de este tipo constituyó una experiencia muy nutritiva y útil desde el punto de vista profesional, ya que permitió: poner en práctica gran parte de lo aprendido en la formación académica, desarrollar competencias a partir de la vivencia, las cuales potenciarán la efectividad y la eficiencia en el desempeño laboral y, desde el punto de vista personal, proporciona la satisfacción de saberse agente del cambio social, contribuyendo con conocimientos y brindando herramientas que a futuro, serán de utilidad para incrementar los niveles de bienestar de los empleados y por ende, de la sociedad en general.

Ya para concluir, al observar estos resultados y tomando en cuenta, por una parte, lo aseverado por Meichenbaum (1987), quien afirma que los esfuerzos individuales para superar el estrés no son sustitutos de los cambios sociales, especialmente cuando se trata de problemas sociales de base, y prestando especial atención por otra parte, que este trabajo está enmarcado dentro de la perspectiva humanista; es relevante destacar la resolución de la Organización Internacional del trabajo (OIT) (1975) (c.p. Sauter y cols., 2012) la cual establece que el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Esta resolución coincide completamente con Losada (1994), quien señala que

el asesoramiento psicológico, procura que los individuos alcancen el mayor bienestar posible, dentro de los límites inherentes a la existencia humana.

Es importante enfatizar un aspecto de lo afirmado por Losada (1994): “dentro de los límites inherentes a la existencia humana”; esto podría extrapolarse a los límites impuestos por el contexto social en el que se desempeñan los sujetos, incluyendo al investigador de este estudio, ya que existen circunstancias, estresores que escapan del control de los afectados, por esta razón se estima tomar en cuenta actividades o entrenamientos que vayan más allá de las dos variables tratadas en este estudio, estrés y asertividad. Esto se ampliará en el apartado de limitaciones y recomendaciones.

Todo lo anteriormente expuesto muestra la relevancia de este trabajo y la importancia de fomentar la investigación de estas variables en entornos laborales. Por dichas razones se puede concluir que la investigación, desde múltiples puntos de vista, resultó de gran utilidad.

VIII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Como se ha dicho antes, la presente investigación constituye un aporte teórico y empírico valioso para el estudio de la asertividad y el estrés en empleados, aun así, durante la realización de este trabajo se presentaron algunas limitaciones. En este apartado se señalarán las mismas, con la finalidad de plantear recomendaciones para futuras investigaciones que utilicen las variables abordadas en este trabajo o temas de investigación afines. A continuación, se enuncian las limitaciones y las recomendaciones pertinentes:

Para la medición de la asertividad se utilizó una escala adaptada y validada en población costarricense. Se sugiere realizar la adaptación y validación de la misma para población venezolana, a fin de conocer las propiedades psicométricas (confiabilidad y validez) en dicha población y respecto al mismo instrumento. Por otra parte, tomando en cuenta diferentes teorías, se recomienda utilizar un instrumento con mayor fuerza descriptiva, debido a que, si bien es cierto que dicha escala resultó útil para estudiar la variable, también es cierto que deja a un lado aspectos relacionados con la aceptación asertiva, indicadores conductuales más fáciles de observar y el efecto del contexto, entre otros componentes o dimensiones de la variable asertividad.

Para la medición del estrés se usó una escala validada y adaptada a población venezolana en entornos laborales, la cual permitió evaluar el estrés y los microestresores cotidianos de la muestra en cuestión. Aun así, considerando la variedad de estresores psicosociales existentes según la teoría, tales como: los cambios mayores o estresores únicos y los cambios menores, también llamados eventos vitales o estresores múltiples; se recomienda aplicar instrumentos que permitan conocerlos.

También, en función de ampliar la información relacionada con las variables evaluadas en los sujetos de la muestra de estudio, puede considerarse, el uso o adaptación de otros instrumentos disponibles o bien, el diseño de nuevos instrumentos e igualmente, para futuras investigaciones, incluir otras variables sociodemográficas, tales como: nivel educativo, estrato socio económico, tiempo en el cargo, o cualquier otra variable sociodemográfica que permita un análisis más específico y completo.

Tomar en cuenta las recomendaciones anteriormente sugeridas, permitiría una descripción más exhaustiva de la variable, un diagnóstico más amplio y en consecuencia, mejores bases al momento de diseñar un plan de intervención que apoye el bienestar psicológico de la muestra.

Como fue presentado en este trabajo, los empleados de las áreas de almacenaje de la empresa textil se encuentran expuestos a diversos y numerosos factores de riesgo psicosocial. Entre los mismos, el ítem: consumo de drogas obtuvo una de las más altas puntuaciones dentro de la evaluación, por esta razón se recomienda explorar en nuevas investigaciones, lo relacionado con dicho aspecto, a fin de determinar más detalladamente, de qué forma afecta y qué estrategias de afrontamiento se podrían aplicar.

Por otra parte, considerando que otros estresores identificados como los que más afectan a la muestra parecen escapar del control de los empleados, los cuales son: la situación político – económica del país, ser víctima de la delincuencia, mal funcionamiento de servicios públicos (luz, transporte, servicios médicos, etc), preocupación por tener más gastos que ingresos, tener problemas de salud y preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde se trabaja. Se recomienda entonces, explorar variables que podrían estar afectando la forma de afrontar el estrés, en situaciones que escapen del control de las personas afectadas, tales como: lo relacionado con resiliencia y desarrollo de fortalezas psicológicas, a fin de elegir planes de intervención que den respuesta a dichas necesidades.

Por otra parte, y en este mismo orden de ideas, el resultado que señala déficit en cuanto a capacidades asertivas es: capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial, la cual, considerando el contexto de este estudio, podría interpretarse como capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción laboral. A partir de este resultado, se recomienda, explorar la variable autoestima, la cual, como ya se vio en el marco teórico, está estrechamente vinculada al desarrollo del comportamiento asertivo y muy especialmente, a la dimensión señalada en esta evaluación.

Vistas las debilidades de la muestra, se sugiere diseñar, validar, aplicar y evaluar programas de asesoramiento psicológico dirigidos a este grupo poblacional, cuyos

objetivos estén ajustados a los resultados antes mencionados. Lo cual estaría en concordancia con el planteamiento de Flores (2002), quien asevera que la adquisición de habilidades asertivas mejora las relaciones interpersonales, sobre todo entre personas cuyas profesiones les hacen entrar en contacto con otros, ya que existen muchos individuos que no se relacionan de forma constructiva, tanto en su trabajo como con las personas de su entorno familiar y social más próximo y también coincide con lo expuesto por Vernet y Nicolacci (2005) quienes concluyeron en su investigación, que el conocimiento y uso de técnicas de comunicación, tales como la asertividad, constituyen una herramienta de trabajo valiosa para el asesor psicológico como profesional especialista en el área preventiva. Estas recomendaciones sobre entrenamientos relacionados con asertividad, coinciden con lo expuesto por Naranjo (2008) quien asevera que la conducta y la comunicación asertiva, son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones humanas, ya que, de acuerdo con la teoría conductual, cuando la persona modifica su comportamiento, también puede modificar sus actitudes y sentimientos.

Por otra parte, en vista de que los estudios que evalúan la relación entre estrés y asertividad en entornos laborales, al igual que los estudios que describen la variable asertividad en los mismos entornos, son relativamente escasos, se sugiere ampliar la muestra a otros sectores de la misma empresa y a otras organizaciones, ya que estos resultados, por las características de la muestra, no se pueden generalizar.

Igualmente, hay que tener en cuenta, variables extrañas que no fueron controladas, tales como, la deseabilidad social, lo cual pudiera reflejar menores niveles de estrés y mayores niveles de asertividad.

Es necesario mencionar que el grado de disponibilidad de los empleados fue una limitante, debido a que no se podían desincorporar a todos los empleados de sus puestos de trabajo, simultáneamente. Los mismos fueron pasando por grupos al lugar de la aplicación de las escalas y un grupo, por razones de trabajo, llenó el instrumento en un lugar distinto al resto, esto generó dispersión y menor control de variables extrañas. Se recomienda entonces, para futuras aplicaciones, hacer un esfuerzo por estandarizar, aún más, las condiciones de la aplicación.

REFERENCIAS

- Acosta, C. Cidre, C. y Carrillo, C. (2000). *Estudio de la posible relación entre las variables de estrés laboral y rasgos de personalidad en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Alvarado, H. (2016). Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público. Trabajo de Grado de Especialización no publicado. Universidad Militar Nueva Granada. Bogota, Colombia. Recuperado el 3 de mayo del 2017 de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14422/1/ALVARADOFUENTESHEYCAROLINA2016.pdf.pdf>
- Álvarez, A. y González, L. (2003). *Estrés, afrontamiento y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores durante la crisis laboral de Venezuela desde diciembre 2002 hasta agosto 2003*. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Anguera, E., Prat, G., Vilamala, S., Escandell, M., Garcia, M., Martin, J. y cols. (2014). Validación de la versión española del inventario de asertividad Gambrill y Richey en población con diagnóstico de esquizofrenia. *Anales de psicología*, 30(2), 431-437. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/154311-707661-1-PB.pdf>
- Armas, M. y González, F. (2002). *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Empleados de una Institución del Sector Salud*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Arranz, P., Torres, J., Cancio, H. y Hernández, F. (1999). Factores de riesgo y de Protección en los equipos de tratamiento de los pacientes terminales. *Rev. Soc. Esp. Dolor*, 6(1999), 302-311. Recuperado el 3 de mayo del 2017 de http://revista.sedolor.es/pdf/1999_04_07.pdf

- Asto, I. (2015). Propiedades psicométricas de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para adolescentes en la provincia de Trujillo. Universidad César Vallejo. Perú. *Revista "Jang"*, 1(1), 51-68. Recuperado el 16 de octubre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/484-1548-1-PB.pdf>
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), 1-15. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1341Ayuso.pdf>
- Ballesteros, L. (2015). *Análisis del abordaje de la comunicación asertiva en revistas electrónicas de comunicación de Iberoamérica*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad de Manizales. Colombia. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2244/1/tesis%20final%20natalia%20rojas-1.pdf>
- Banco Central de Venezuela (2017). Recuperado de internet el 13 de julio del 2017 de <http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/bcvozecon042010.pdf>
- Banco Central de Venezuela (2017). Recuperado de internet el 13 de julio del 2017 de <http://www.bcv.org.ve/>
- Baño, A. (2015). *La comunicación asertiva en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del seguro social campesino, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 20 de septiembre del 2016 de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19764/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Barón, M. (2003). *Nivel de Estrés Laboral y Nivel de Humor en Operadores de Larga Distancia de CANTV*. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Basto, Y. y Rojas, S. (2016). *Características de la comunicación asertiva en docentes del Colegio Nuestra Señora del Pilar de Bucaramanga*. Trabajo de Licenciatura no publicado. Universidad de Bucaramanga, Colombia. Recuperado de internet el 28 de junio del 2017 de <http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/313/1/Caracteristicas%20la%20Comunicaci%C3%B2n%20Asertiva%20en%20Docentes%20del%20Colegio%20Nuestra%20Se%C3%B1ora%20del%20Pilar%20-%20copia.pdf>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Revista Estudios de psicología* 13(1983), 52 – 62. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876.pdf>
- Camero, M., Rivas, A. y Rodríguez, D. (2012). *Efectos de un Programa en Comunicación Asertiva en una muestra de estudiantes de la unidad educativa Johannes Kepler*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad central de Venezuela, Caracas.
- Cárdenas, P. (2012). *Estrés laboral: modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiva (CDP), Santiago sur*. Trabajo de grado de Maestría no publicado, Universidad de Chile, Santiago. Recuperado de internet el 26 de agosto del 2016 de http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/405/Tesis_Paulina%20Cardenas%20Villar.pdf?sequence=1
- Carreño, M. y Varela, D. (2000). *Influencia de la relación cognición-emoción sobre el estrés laboral*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Casarrubias, V., García, A., Hernández, N., Hernández, J. y Juárez, P. (2010). *La inteligencia emocional y comunicación asertiva como factor de éxito dentro de la empresa*. Trabajo de Grado de Doctorado no Publicado. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, México D.F. Recuperado de internet el 22 de mayo del 2017 de

<http://tesis.bnct.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6730/INTELEMOCIONCOMUNICA.pdf?sequence=1>

Cartwright, D. y Zander, A. (1972). *Dinámica de grupos*. México: Trillas.

Carvajal, S., Frasser, P., García, A. y López, V. (2012). *Mejoramiento continuo empresarial cómo lograr el mejoramiento continuo empresarial desde la comunicación asertiva o efectiva*. Trabajo especial de Grado de Especialización no publicado. Universidad de Medellín, Colombia. Recuperado de internet el 9 de julio del 2017 de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/306/Mejoramiento%20continuo%20empresarial.%20C%C3%B3mo%20lograr%20el%20mejoramiento%20continuo%20empresarial%20desde%20la%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20o%20efectiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castanyer, O. (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. (32.^a ed.). Bilbao, España: Desclée de Brouwer. Recuperado el 4 de septiembre de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38964648/Castanyer_-_2010_-_La_asertividad_expresion_de_una_sana_autoestima.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWO WYYGZ2Y53UL3A&Expires=1500174584&Signature=%2BaRI%2BKXe4cqky%2Fry0lIT%2Fia251Jc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCastanyer_-_2010_-_La_asertividad_expres.pdf

Castaños, S., Reyes, I., Rivera, S., y Díaz, R. (2011). Estandarización del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-II. *Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación psicológica*, (1)28, 27-50. Recuperado de internet el 10 de septiembre del 2016 de http://www.aidep.org/03_ridep/R29/r29art2.pdf

Cova, S. y Martínez, M. (2011). *Evaluación del efecto de un Programa de Asesoramiento Psicológico psicodramático: una propuesta para el abordaje integral del estrés en una muestra de adultos*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- D Aubeterre, M. y Meléndez, M. (2007). *Habilidades de Inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en docentes universitarios*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Diaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. Universidad de La Laguna, España: Edición pdf. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Pstro.pdf
- Dyer, W. y Vriend, J. (1980). *Técnicas efectivas de Asesoramiento Psicológico*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Elizondo, M. (2000). Asertividad, en Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Trillas.
- Farfan, L. (2006). Estrés laboral, *Mecanismos de Defensa y Ansiedad en Oficiales de Seguridad y Vigilancia Privada*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Figuroa, F. (2014). *Estrés laboral y burnout: Incidencia en la vida y salud de los enfermeros que trabajan en unidades de cuidados paliativos*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. Recuperado el 30 de septiembre del 2016 de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/4409/1/Florencia%20Figuroa.TFG.2014.pdf>
- Figuroa, J. y Navarrete, O. (2012). *Análisis exploratorio – descriptivo sobre la Asertividad en población estudiantil de colegios municipalizados en la Provincia de Ñuble*. Trabajo de grado de Licenciatura, Universidad del Bio-Bio, Ñuble, Chile. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/4409/1/Florencia%20Figuroa.TFG.2014.pdf>

- Finanzas Digital. Noticias de economía y finanzas (2017). Recuperado de internet el 28 de junio del 2017 de <http://www.finanzasdigital.com/2017/04/bcv-reposito-al-fmi-una-inflacion-274-2016/>
- Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, 17(2002), 34-47. Recuperado de internet el 27 de junio del 2017 de <http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(2), 403-425. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <http://www.redalyc.org/html/292/29211992013/>
- Gil, P. (2010). Situación actual y perspectivas de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*, 100(2010), 68-83. Recuperado de Internet el 26 de agosto del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/102-357-1-PB.pdf>
- Gonzalez, V., Parada, J., y Guzmán, W. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, ubicada en Av. Cacahuatique 40 Bis, Colonia Chaparrastique de la ciudad de San Miguel, durante el año 2013*. Tesis de grado de Licenciatura no publicada. Universidad de El Salvador. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <http://ri.ues.edu.sv/5462/1/50107895.pdf>
- Guaygua, J. (2013). *Elaboración de un plan de comunicación interno y externo para la empresa Montgar Compañía Anónima*. Trabajo de grado de Licenciatura. Universidad Central de Ecuador, Quito. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/1461/1/T-UCE-0009-108.pdf>
- Guidos, G., Marín, F. y Rivero, T. (2014). *Propuesta de un programa de mejoramiento del clima organizacional para reducir el nivel de estrés laboral. Caso ilustrativo: Cazadores S.A. de C.V.* Trabajo de grado de Licenciatura no publicado, Universidad de El Salvador, San Salvador. Recuperado de Internet el 26 de agosto del 2016 de <http://ri.ues.edu.sv/6716/1/Tesis.pdf>

- Gutiérrez, A. y Venegas, G. (2002). *Estrés, Afrontamiento y satisfacción Laboral en enfermeras profesionales del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo*. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 5-7. Recuperado el 6 de mayo del 2017 de https://www.researchgate.net/profile/Ana_Gutierrez-Strauss/publication/269824289_Psicosocial_risk_and_Stress_at_job_environment/links/56c3516508ae602342508905/Psicosocial-risk-and-Stress-at-job-environment.pdf
- Heimberg, R., Montgomery, D., Madsen, Ch. y Heimberg, J. (1977). Assertion Training" a Review of the Literature. *behavior therapy*(8)5, 953-971. Recuperado el 13 de mayo de 2017 de [http://doi.org.10.1016/S0005-7894\(77\)80165-2](http://doi.org.10.1016/S0005-7894(77)80165-2)
- Herrera, V. y Guarino, L. (2008). Sensibilidad emocional, estrés y salud percibida en cadetes navales venezolanos, *Universitas Psychologica*, 7(1), 183-196. Recuperado el 9 de mayo de 2017 de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v7n1/v7n1a14.pdf>
- Hernández, M., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta. ed.). D.F., México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2017). Recuperado el 3 de enero de 2016, de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=b50c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7ma ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1982). *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva gerencial*. (2da ed.). D.F., México: Trillas.
- Jímenéz, I. (2015). *Burnout y Trabajo Emocional en empleados del sector turístico*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Kahn, R. y Antonucci, T. (1980). "Convoys over the life course: Attachment, roles, and social support" in Baltes, P.B.; Brim, O. [Eds.] *Life-span development and behavior*, 3,(1980), 253-268, New York: Academic Press. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <https://pdfs.semanticscholar.org/85f7/dadae6fc51905bd314871b7458cf0f5bade1.pdf>
- Kanner, A. , Coyne, J., Schaefer, C. y Lazarus, R. (1981). Comparison of Two Modes of Stress Measurement: Daily Estresores cotidianos o microestresores (hassles) and Uplifts Versus Major Life Events, *Journal of Behavioral Medicine*(4)1, 1-39, Recuperado el 9 de mayo de 2017 de <http://sci-hub.cc/10.1007/BF00844845>
- Kelly, J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (7ma Ed.). Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ª ed.). D.F., México: McGraw-Hill.
- Lazarus, A. (1973). On Assertive Behavior: A Brief Note. *Behavior Therapy*4(5), 697-699. Recuperado el 13 de mayo del 2007 de [http://doi.org.ololo.sci-hub.cc/10.1016/S0005-7894\(75\)80152-3](http://doi.org.ololo.sci-hub.cc/10.1016/S0005-7894(75)80152-3)
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (2º ed.). Barcelona, España: Martínez Roca.
- Leal, M. (2006). Programa de comunicación asertiva aplicado a gerentes de empresas de computación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* 8(2-A), 71-78. Recuperado el 3 de mayo del 2017 de <http://virtual.urbe.edu/artectexto/TEL/TEL-020/TEL-020-007/texto.pdf>
- León, M. y Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (RAS) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 28(41-42). Recuperado de internet el 15 de julio del 2017 de <http://www.redalyc.org/html/4767/476748706001/>
- Losada, J. (1994). La Psicología humanista hoy. *Psicología*, 19(1-2), 102-117.

- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M. y Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral, *eduPsykhé*, 4(1), 19-42 Recuperado el 9 de mayo del 2017 de <http://www.fesprosa.com.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc.pdf>
- Magdaniel, Y., Sánchez, J. y Ucrós, M. (2015). Componentes, barreras y elementos en la comunicación asertiva en empresas recicladoras del departamento de la guajira. *Dictamen Libre*, (17), p. 11-21. Recuperado el 15 de julio 2017 de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/541-2090-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/541-2090-1-PB%20(1).pdf)
- Mahler, C. (1971). Orientación al grupo. (Material Mimeografiado). Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación. Caracas: Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela (UCV).
- Mantilla' M. (2008). Estrategias de influencia, motivación y estrés laboral en gerentes venezolanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 27(1), 28-43. Recuperado el 5 de septiembre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/91-181-1-SM.pdf>
- Marrero, M., Sarduy, O., Pastor, M., González, O., Arredondo; O., Ramírez, R., Trujillo, W., Peñalver, L., Remior, E. y Beltrán, A. (2013). Estrés laboral en personal de la Industria Químico Farmacéutica (Quimefa). *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 14(1),12-8. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2013/cst131b.pdf>
- Matud, M. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Personality and individual differences*, 37(7), 1401-1415. Recuperado de internet el 28 de junio de 2017 de <http://doi.org.ololo.sci-hub.cc/10.1016/j.paid.2004.01.010>
- Meichenbaum, D. (1987). *Supere el estrés*. Juan Granica.
- Meza, A. (1990). Relaciones entre asertividad y estilos cognitivos. *Revista de Psicología* 8(2), 133-152. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6831-26553-1-PB.pdf>

- Millán, E. y Piñeiro, M. (2014). *Efecto de un Programa de Entrenamiento en Estrategias de Afrontamiento y Asertividad sobre la carga de cuidadores principales de pacientes con la enfermedad de Alzheimer*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Montañez, W. y Rodríguez, A. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. *Texto y Contexto Enferm, Florianopolis*, 20(1), 81-87. Recuperado de internet el 20 de junio del 2017 de <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20nspe/v20nspea10>
- Morales, M. (2007). *Talleres para asertividad y autoestima dirigido al personal de enfermería en el ejercicio de su rol asistencial*. Tesis doctoral no publicada, Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*(57)1, 1-262 recuperado el 7 de mayo de 2017 de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado el 15 de julio de 2017 de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. Trabajo de grado de Maestría no publicado, Instituto Politécnico Nacional. Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía, México. Recuperado el 14 de septiembre del 2016 de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11423/4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: Dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 22(3), 363-380. Recuperado de internet el 31 de mayo del 2017 de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/7_El%20papel%20moderador%20de%20la%20aserti

vidad%20y%20la%20ansiedad%20social%20en%20el%20acoso%20psicologico%20revista.pdf

Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E., Carvajal, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12 (21), 78-95. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1188-1176-1-PB%20(1).pdf

Morrill, W. Oetting, E. y Hurst, J. (1974). Dimensions of counselor functioning. *The Personnel and Guidance Journal*, 52(6), pp. 354-359. Recuperado de internet el 15 de julio del 2017 de <http://sci-hub.cc/10.1002/j.2164-4918.1974.tb04041.x>

Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-27. Recuperado de Internet el 23 de mayo de 2017 de https://cead2cb2-a-62cb3a1a-s-sites.googlegroups.com/site/asertividadbibliotecaria/comunicacion-asertiva/relacionesinterpersonalesadecuadas.pdf?attachauth=ANoY7cqSfqjB8kWCvqPAvWGaR-HrlSWDBL_9lkT_qvWuP1JQhICZHdHK0dILjrLGceuf_42YWG4Qhg2gel24oVHJOSMCSUp8ARLT9C6x0gT7OxKuga1WhHeEgxecRs4jAD2nw9vDahwFvxgjOgt7QbFyCG7ae4mevtChGGUw0TQ6nWILpJZI4gpo8Oj23NcTf-G11uka0A9P6gTbGTmEDs1dH9ZzgMQgTgOL2_wRWBisY9FXdM4-7agxQELgY_7HdlZHKsNBrM2DZiLgvxcR9DcPEQ_4S1W96ndcb2gxMOxxioKZ7pGN8U%3D&attredirects=1

Noguera, C. (1982). *Clasificación de las investigaciones en psicología*. Caracas. Servicio de Publicaciones. Escuela de Psicología – Universidad Central de Venezuela.

Núñez, M. y Rodríguez, Y. (2006). *Estrés, control y satisfacción laboral*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS). (2016). Conflictividad Social en Venezuela en Agosto del 2016. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <http://www.observatoriodeconflictos.org.ve/categoria/tendencias-de-la-conflictividad>

- Observatorio Venezolano de Salud (OVS). (2017). Boletines de salud. Recuperado el 27 de agosto del 2017 de <http://www.ovsalud.org/boletines/salud/>
- Orellana, B., Argueta, P. y Sorto, D. (2012). *Prevalencia del estrés académico y su correlación con la conducta asertiva de los estudiantes de educación media de la ciudad de San Miguel, durante el año 2012*. Universidad de El Salvador. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Recuperado el 3 de septiembre del 2016 de <http://ri.ues.edu.sv/5090/1/50107858.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1948) *Proclamación Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *La Organización del Trabajo y el estrés..* Recuperado el 12 de noviembre del 2016 de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS). (2014). *Informe sobre la prevención de la situación de la violencia en la región de las Américas. Oficina Regional para Las Américas*. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/145089/1/WHO_NMH_NVI_14.2_spa.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y La Salud en el Trabajo*, 28 de abril del 2016. Turín, Italia: Autor. Publicación de la OIT. Recuperado el 25 de agosto de http://www.coaatva.es/circulares/informe_sys.pdf
- Ortega, A. (1991). *Clima Organizacional y Estrés en el Ámbito Laboral*. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Ortíz, J. (1998). *Aplicación de un Programa de Entrenamiento en habilidades Sociales en un Contexto Organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Padres, A. y Ferrer, V., (2006). Niveles de Habilidades Sociales en alumnos de enfermería. *Nure Investigación*, 4 (26). Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <http://www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/view/321/312>
- Palacios, J. (2012). *Estudio de los eventos estresores y estilos de afrontamiento en estudiantes universitarios provenientes de las diferentes regiones del país*. Trabajo de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional, *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. Recuperado el 3 de mayo del 2017 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/dcart.pdf>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 13(2001), 18-38. Recuperado el 7 de mayo del 2017 de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_col.pdf
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid, España: Editex.
- Prieto, Z. (2015). *Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan*. Ensayo presentado en La Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Posgrado Universidad Militar de Nueva Granada, Colombia. Recuperado el 18 de septiembre del 2016 de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7425/1/PrietoCocomaZoniaPatricia2015.pdf>
- Ramírez, T., DÁubeterre, M. y Álvarez, J. (2012). Factores generadores de estrés y trabajo docente en Venezuela. Valoraciones diferenciales y repercusiones educativas. *Revista Docencia Universitaria*, 13(1), 55-78. Recuperado de internet el 10 de julio del 2017 de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol13_n1_2012/10_art._3_tulio_ramirez_y_otros.pdf

- Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 28(41-42), 187-205. Recuperado el 9 de septiembre del 2016 de <http://www.redalyc.org/html/4767/476748706001/>
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid, España: Mc Graw Hill
- Reig, J., Vindel, A. y Tobal, J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 113 -130. Recuperado de internet el 16 de julio del 2017 de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45232837/El_estrs_laboral_bases_tericas_y_marco_d20160430-16485-1tre8o6.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1500229333&Signature=49qp2Z1%2FHs34H%2F70gcKhQck0j6I%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco.pdf
- Riso, W., Pérez, G., Roldán, L. y Ferrer, A. (1988). Diferencias en ansiedad social, creencias irracionales y variables de personalidad en sujetos altos y bajos en asertividad (Tanto en oposición como en afecto). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 20(03), 391-400. Recuperado de internet el 10 de julio del 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80520306.pdf>
- Rodríguez, L., Oramas, A. y Rodríguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. *Salud de los Trabajadores*, 15(1), 5-16. Recuperado el 17 de junio de 2016, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstresEnDocentesDeEducacionBasica-2391300.pdf>
- Rojas, N. (2015). *Análisis del abordaje de la comunicación asertiva en revistas electrónicas de comunicación de Iberoamérica*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2244/1/tesis%20final%20natalia%20rojas-1.pdf>
- Ruiz, N. (2014). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

- Recuperado el 4 de septiembre del 2014 de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/330/1/TL_Ruiz_Bravo_Portocarrero_Norka.pdf
- Ruiz, P. (2010). *Las habilidades sociales como moduladoras del estrés laboral en el ejercicio profesional de la fisioterapia: un estudio comparativo entre profesionales y alumnos de la provincia de Cádiz*. Tesis doctoral no publicada. Cádiz, España. Recuperado el 25 de agosto de 2016 de http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15209/1_me_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157. Recuperado el 26 de agosto de 2016 de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf
- Sarmiento, L. (2015). La conducta asertiva y el desempeño laboral del individuo en una empresa dedicada al desarrollo, manufactura y comercialización de neumáticos ubicada en Valencia estado Carabobo. Trabajo especial de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad de Carabobo. Recuperado de internet el 23 de mayo del 2017 de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3466/1/TG%20Sarmiento%20A.%2c%20Ludmila%20M..pdf>
- Sauter, S., Murphy, L. Hurrell, J., Levi, L., y Monk, T. (2012). Factores Psicosociales. *MAGER Jeanne. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 34-2. Recuperado el 7 de mayo de 2017 de <http://ladep.es/ficheros/documentos/34.pdf>
- Selye, H. (1975). Tensión sin angustia. Madrid: Guadarrama.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *Brithish Medical journal*.1(4667), 1383–1392. Recuperado el 13 de septiembre del 2016 de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/pdf/brmedj03603-0003.pdf>
- Scheinsohn, M., Uriel, F., Freiberg, A. y Luchetti, Y. (2011). Adaptación y validación factorial de la versión para adolescentes de la escala de autoeficacia social eas-u. In. Congreso

- Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires. Recuperado de internet el 30 de mayo del 2017 de <https://www.aacademica.org/000-052/932.pdf>
- Sheuan, L. y Swanson, M. (1994). Effect of assertiveness training on levels of stress and assertiveness experied by nurse in Taiwan, Republic of China. *Issues in Mental HealtNursing*, 15(4).Recuperado el 21 de septiembre del 2016 de <http://booksc.org/dl/21247201/eca9dc>
- Smith, M. (1975). Cuando digo no me siento culpable (2da ed.). México: DEBOLSILLO.
- Socarrás, Y., González, J. y Brito, M. (2016). Componentes, barreras y elementos en la comunicación asertiva en empresas recicladoras del Departamento de la Guajira. *Dictamen Libre*, (17)2016, 11-21. Recuperado el 3 de mayo del 2017 de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/541-2090-1-PB.pdf>
- Suárez, M. (2010). La importancia del análisis de los acontecimientos vitales estresantes en la práctica clínica. *Revista Médica La Paz*, 16(2), 58-62. Recuperado el 17 de junio de 2016 de http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v16n2/v16n2_a10.pdf
- Taboada, R. (2016). *Asertividad y bienestar psicológico: una comparativa en dos grupos de mujeres*. Trabajo de grado de Maestría no publicado. Universidad Pontificia. Madrid, España. Recuperado de internet el 28 de junio del 2017 de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/13039/TFM000417.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Telleria, S. (2015). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia*. Trabajo de grado de Maestría no publicado. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2260/1/stelleria.pdf>
- Torres, D. (2016). *Niveles de estrés y asertividad en los estudiantes de la Universidad estatal amazónica de la ciudad del Puyo*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tesis de

- grado de Licenciatura no publicada. Recuperado el 25 de agosto de 2016 de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23523/2/Torres%20Ortiz%2c%20Diana%20Brigitte.pdf>
- Torres, L. (2015). *Asertividad en practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia sede Amalfi*. Universidad de Antioquía, Colombia. Tesis doctoral no publicada. Recuperado de internet el 27 de junio del 2017 de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/357/1/TorresLuz_asertividadpracticantespsicologiauniversidadantioquiaamalfi.pdf
- Troup, C. y Dewe, P. (2002). Exploring the nature of control and its role in the appraisal of workplace stress, *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 16(4), 335-355. Recuperado el 22 de mayo del 2017 de <http://sci-hub.cc/10.1080/0267837021000056913>
- Vernet, O. y Nicolacci, G. (2005). *Efectos de un programa de Yoga y Comunicación sobre el estrés académico: una propuesta psiconeuroinmunológica*. Trabajo de grado de Licenciatura no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Wolpe, J. (1968). Psychotherapy by reciprocal inhibition. *Conditional reflex: a Pavlovian journal of research & therapy*. 3(4), 234-240. Recuperado el 4 de septiembre del 2016 de <http://link.springer.com.ololo.sci-hub.cc/article/10.1007%2F03000093?LI=true>
- Wolpe, J. (1969). Therapist and Technique Variables in Behavior Therapy of Neuroses, *Comprehensive psychiatry* (10)1, 44-49. Recuperado el 15 de mayo de 2017 de [http://doi.org.ololo.sci-hub.cc/10.1016/0010-440X\(69\)90053-4](http://doi.org.ololo.sci-hub.cc/10.1016/0010-440X(69)90053-4)
- Wolpe, J. (1977). *Práctica de la terapia de la conducta*. (2da ed.). Mexico: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Variables Sociodemográficas.



Proyecto de Investigación:

Estrés laboral y Asertividad en empleados de una empresa textil.

El presente cuestionario tiene como propósito obtener datos sociodemográficos, personales y laborales relacionados con el trabajo. Su colaboración consistirá en responder cada una de las preguntas allí planteadas de acuerdo con las instrucciones suministradas. El tiempo estimado para responder la totalidad del cuestionario es de 5 minutos.

Gracias por su valiosa colaboración

Instrucciones: complete los datos solicitados

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Género: Femenino _____ Masculino _____

Edad: _____ años

Cargo: _____

Antigüedad en el cargo:

Coloque el número de años. Si tiene menos de un año coloque cero (0)

Anexo 2. Carta explicativa.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

OPCIÓN ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

Me dirijo a Ud. en ocasión de solicitar su colaboración voluntaria, en calidad de participante en el proyecto de investigación titulado “Estrés Laboral y Asertividad en Empleados de una Empresa Textil”, siendo este un trabajo de grado a ser presentado como requisito indispensable para optar al título de Licenciado en Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Este proyecto está siendo realizado bajo la tutoría de la Profesora Flor Obregón

El objetivo general de la investigación es: “Establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés laboral y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil” y su participación consistirá en responder una escala de asertividad, una escala de estrés y un cuestionario cuyo propósito es obtener datos sociodemográficos, tales como: aspectos personales, sexo, edad, tipo de cargo y antigüedad en el mismo.

A modo informativo, el estrés laboral es “Un estado de tensión personal o displacer, generado por factores ligados directamente al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente a él (Lazarus y Folkman, 1986). Por otra parte, la asertividad es "La habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado"(Flores, 2002). Ambos conceptos, se vinculan estrechamente con la salud física y mental de los empleados de la empresa. Por esta razón, se pretende con este estudio, fomentar la investigación desde el campo de la psicología en el sector laboral con un enfoque humanista, a fin de identificar posibles necesidades de formación, prevención y desarrollo del talento humano, lo cual contribuirá al desarrollo de este importante sector de la economía venezolana.

Flor Obregón
Lic. en Psicología

Julio R. Moreno M.
Investigador Responsable del Estudio
Estudiante del Decimo Semestre

Anexo 3. Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
OPCIÓN ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y
ORIENTACIÓN
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Caracas, ____ de _____ de 2017

Yo, _____, titular de la Cédula de Identidad N.º _____ acepto colaborar de manera voluntaria con el proyecto de investigación titulado “Estrés Laboral y Asertividad en Empleados de una Empresa Textil”, desarrollado por Julio Moreno C.I.: 10.576.669, estudiante de Psicología de la mención Asesoramiento Psicológico y Orientación de la Universidad Central de Venezuela, siendo esta investigación parte de los requisitos para optar al grado de licenciatura en psicología de la Universidad Central de Venezuela, por lo que la misma es de carácter académico. Declaro que he sido debidamente informado sobre el objetivo de esta investigación, a saber: “Establecer el grado de relación existente entre los niveles de estrés laboral y asertividad en una muestra de empleados de una empresa textil”. Asimismo, se me ha informado que los datos aportados por cada participante al completar los cuestionarios administrados, así como los resultados obtenidos a partir de éstos, se emplearán para fines exclusivamente académicos, científicos y estadísticos, y serán tratados de forma anónima y con estricta confidencialidad, de acuerdo a lo establecido por el código de ética del ejercicio de la psicología en sus Artículos 57, 60, 69 y 85.

 Nombre:

C.I.

Anexo 4. Escala de Asertividad de Rathus (1973).

Escala de Asertividad de Rathus (1973) (Adaptación León & Vargas, 2009).

Instrucciones

Indique hasta qué punto cada una de las siguientes frases describen la forma en que usted piensa o se comporta ante ciertas situaciones. Para ello, debe utilizar las siguientes categorías:

0 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

1 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.

2 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.

3 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.

4 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

5 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

___	1. Pienso que mucha gente parece ser más agresiva y autoafirmativa que yo
___	2. He dudado en proponer o aceptar una cita con alguien por timidez
___	3. Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo con el mesero o mesera
___	4. Cuando un vendedor se ha tomado el rato y la molestia de mostrarme un producto que después no quiero, paso mal rato al decir “NO”
___	5. Me esfuerzo, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición
___	6. En realidad la gente se aprovecha de mí con frecuencia
___	7. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo
___	8. Evito llamar por teléfono a instituciones o empresas
___	9. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas o enviar correos electrónicos, a realizar entrevistas personales
___	10. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado
___	11. Si un pariente cercano y respetado me molesta prefiero esconder mis sentimientos antes de expresar mi disgusto

___	12. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto
___	13. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos
___	14. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo (la) busco para saber qué es lo que pasa
___	15. Con frecuencia, paso un mal rato cuando tengo que decir que “NO”
___	16. Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena
___	17. En el restaurante o en cualquier sitio, protesto por un mal servicio
___	18. Cuando me halagan con frecuencia, no sé qué responder
___	19. Si dos personas en el cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les pido que hagan silencio o se vayan a hablar a otra parte
___	20. Si alguien se cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención
___	21. Expreso mi opinión con facilidad
___	22. Hay veces en las que simplemente no puedo decir nada

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

León, M. y Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) (1973) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 28(41-42), 187-205.

Anexo 5. Escala de situaciones de Estrés.

ESCALA DE SITUACIONES DE ESTRÉS

Hay circunstancias en las que una persona puede sentirse presionada. A continuación, se presenta una serie de situaciones irritantes o incómodas, que pueden causar desde pequeñas molestias, hasta presiones, problemas o dificultades importantes que generan tensión. Estas pueden ocurrir pocas o muchas veces. Por favor lea cada una de ellas con detenimiento y encierre en un círculo, como se muestra en el ejemplo X, la alternativa que refleje con mayor exactitud el grado en el cual la situación descrita le ha afectado en los últimos ocho (8) meses, de acuerdo con la siguiente escala:

1. No me molesta
2. Me molesta MUY POCO
3. Me molesta POCO
4. Me molesta MUCHO
5. Me molesta MUCHÍSIMO

Ejemplo X:

	No me molesta	Me molesta MUY POCO	Me molesta POCO	Me molesta MUCHO	Me molesta MUCHÍSIMO
2. Asistir a eventos sociales relacionados con mi trabajo	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Escala de situaciones de estrés de “Hassles” de Kanner, Coyne, Shaefer y Lazarus (1981). Journal of Behavioral Medicine, 4 (1), 1-39. Traducida para uso experimental (1988) por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar y adaptada por Álvarez y González (2003).

Escala de Estrés					
	No me molesta	Me molesta muy poco	Me molesta poco	Me molesta mucho	Me molesta muchísimo
1. Comer en exceso	1	2	3	4	5
2. Dificultades económicas para financiar la educación de sus hijos	1	2	3	4	5
3. Relaciones extramatrimoniales	1	2	3	4	5
4. Poco control sobre situaciones que afectan mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
5. Consumo de alcohol y/o cigarrillos	1	2	3	4	5
6. Recursos materiales insuficientes para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
7. Incertidumbre producto de los cambios internos en la organización donde trabajo	1	2	3	4	5
8. Dudas en relación a la permanencia en mi trabajo	1	2	3	4	5
9. Dificultades con clientes	1	2	3	4	5
10. Dificultad para cumplir con los objetivos de trabajo preestablecidos	1	2	3	4	5
11. Mal funcionamiento de los servicios públicos (luz, transporte, servicios médicos, etc)	1	2	3	4	5
12. Tomar decisiones de alto riesgo en el trabajo	1	2	3	4	5
13. No dormir o descansar lo suficiente	1	2	3	4	5
14. Preocupaciones sobre la estabilidad de la organización donde trabajo	1	2	3	4	5

	No me molesta	Me molesta muy poco	Me molesta poco	Me molesta mucho	Me molesta muchísimo
15. Insuficiente entrenamiento en actividades que no pertenecen a mi cargo y debo realizar	1	2	3	4	5
16. No sentirme parte de la organización donde trabajo	1	2	3	4	5
17. Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5
18. No tener pareja estable	1	2	3	4	5
19. Excesivas responsabilidades en mi cargo	1	2	3	4	5
20. Apariencia física	1	2	3	4	5
21. Poca autonomía en las decisiones de trabajo	1	2	3	4	5
22. Dificultades con mi jefe o supervisor	1	2	3	4	5
23. Dificultades sexuales	1	2	3	4	5
24. Problemas legales	1	2	3	4	5
25. Falta de reconocimiento en mi trabajo	1	2	3	4	5
26. El trabajo no me permite compartir con mi familia	1	2	3	4	5
27. Problemas de salud de un familiar	1	2	3	4	5
28. Evaluaciones de mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
29. Poca claridad en los objetivos de mi trabajo	1	2	3	4	5
30. Excesiva rivalidad en la organización	1	2	3	4	5
31. Considerarme subutilizado	1	2	3	4	5
32. Las responsabilidades domésticas (Limpieza, cocina, transporte)	1	2	3	4	5
33. Dificultades con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

	No me molesta	Me molesta muy poco	Me molesta poco	Me molesta mucho	Me molesta muchísimo
34. Problemas con mi pareja	1	2	3	4	5
35. Cumplir distintos roles en la organización	1	2	3	4	5
36. Incertidumbre por mi futuro en la organización	1	2	3	4	5
37. Preocupación por tener más gastos que ingresos	1	2	3	4	5
38. Ambiente desagradable de trabajo	1	2	3	4	5
39. Tener problemas de salud	1	2	3	4	5
40. Ser víctima de la delincuencia	1	2	3	4	5
41. Incertidumbre sobre mi futuro	1	2	3	4	5
42. Dificultades con los vecinos	1	2	3	4	5
43. La situación político- económica del país	1	2	3	4	5
44. Consumo de drogas	1	2	3	4	5
45. Tener poco tiempo para entretenerme	1	2	3	4	5

Escala de situaciones de estrés de “Hassles” de Kanner, Coyne, Shaefer y Lazarus (1981). Journal of Behavioral Medicine, 4 (1), 1-39. Traducida para uso experimental (1988) por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar y adaptada por Álvarez y González (2003).

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 6. Correlación entre las dimensiones de las variables estrés y asertividad

Correlaciones entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y Asertividad

		Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial	Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas	Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales	Evitación de situaciones que demandan interacción en organizaciones, instituciones o empresas	Capacidad para externalizar pensamientos u opiniones ante otros	Dificultad para expresar negación (Decir no)	Estrés Personal	Estrés Laboral
Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 76	,401** ,000 76	,147 ,205 76	,012 ,919 76	,128 ,272 76	-,044 ,706 76	-,033 ,777 76	,011 ,924 76
Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,401** ,000 76	1 76	,086 ,459 76	-,201 ,081 76	-,026 ,823 76	-,075 ,522 76	,135 ,245 76	,113 ,330 76
Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,147 ,205 76	,086 ,459 76	1 76	,349** ,002 76	,648** ,000 76	,518** ,000 76	-,029 ,804 76	-,006 ,962 76
Evitación de situaciones que demandan interacción en organizaciones, instituciones o empresas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,012 ,919 76	-,201 ,081 76	,349** ,002 76	1 76	,417** ,000 76	,537** ,000 76	-,033 ,778 76	,015 ,896 76
Capacidad para externalizar pensamientos u opiniones ante otros	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,128 ,272 76	-,026 ,823 76	,648** ,000 76	,417** ,000 76	1 76	,465** ,000 76	,001 ,994 76	-,022 ,849 76
Dificultad para expresar negación (Decir no)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,044 ,706 76	-,075 ,522 76	,518** ,000 76	,537** ,000 76	,465** ,000 76	1 76	-,020 ,865 76	-,031 ,792 76
Estrés Personal	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,033 ,777 76	,135 ,245 76	-,029 ,804 76	-,033 ,778 76	,001 ,994 76	-,020 ,865 76	1 76	,780** ,000 76
Estrés Laboral	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,011 ,924 76	,113 ,330 76	-,006 ,962 76	,015 ,896 76	-,022 ,849 76	-,031 ,792 76	,780** ,000 76	1 76