

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"FACTORES CAUSANTES DE ANSIEDAD EN PERSONAS QUE TRABAJAN COMO
TRIPULANTES DE CABINA EN UNA AEROLÍNEA."**

TESIS DE GRADO

RICHARD BELFIELD PIEDRASANTA

CARNET 11195-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"FACTORES CAUSANTES DE ANSIEDAD EN PERSONAS QUE TRABAJAN COMO
TRIPULANTES DE CABINA EN UNA AEROLÍNEA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
RICHARD BELFIELD PIEDRASANTA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

Guatemala 18 de noviembre, 2014

Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el trabajo de tesis del alumno Richard Belfield Piedrasanta, carnet 1119510, titulado "Factores causantes de ansiedad en personas que trabajan como tripulantes de cabina en una aerolínea".

A mi criterio dicha tesis cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar, por lo que solicito se le asigne un revisor para la misma.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Rosada", with a horizontal line underneath.

Mgtr. Patricia J. Rosada
Docente 16354

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante RICHARD BELFIELD PIEDRASANTA, Carnet 11195-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05848-2014 de fecha 16 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"FACTORES CAUSANTES DE ANSIEDAD EN PERSONAS QUE TRABAJAN COMO TRIPULANTES DE CABINA EN UNA AEROLÍNEA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de enero del año 2015.




MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme la oportunidad de alcanzar una meta tan importante y trascendente en mi vida.

A mis padres:

Edna Cecilia Piedrasanta de Belfield y John Belfield Velásquez por todo el incondicional apoyo que me han brindado siempre, por siempre creer en mí y motivarme a ser cada día mejor.

A mis hermanos:

Ana Elizabeth (Betty) y John por su cariño. También por la motivación en esta trayectoria y por confiar en mí.

A mis amigos:

Por haberme motivado siempre a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora:

Mgtr. Patricia Rosada por su apoyo y paciencia.

A mi revisor:

Lic. Alejandro Mena por sus observaciones para hacer un mejor trabajo.

A mi catedrático:

Mgtr. Manuel Arias, por ser un excelente docente y por su ayuda en la definición del tema. También por los consejos durante el proceso inicial.

A la Universidad Rafael Landívar:

Por ser mi casa de estudios.

ÍNDICE

Resumen	
I. Introducción	1
II. Planteamiento del Problema	22
2.1 Objetivos	23
2.2 Variables o elementos de estudio	24
2.3 Definición de variables	24
2.4 Alcances y límites	25
2.5 Aporte	25
III. Método	27
3.1 Sujetos	27
3.2 Instrumento	28
3.3 Procedimiento	29
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	29
IV. Presentación y Análisis de Resultados	31
V. Discusión de Resultados	36
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	42
VIII. Referencias	43
Anexos	

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar cuáles son los principales factores que causan ansiedad en las personas que trabajan como tripulantes de cabina para una aerolínea. Con base en la literatura, se identificaron cuatro factores causantes de ansiedad: familiar, laboral, social y salud. Asimismo, se identificaron las diferencias que existen en los niveles de ansiedad clasificando el grupo objetivo por género, estado civil y tiempo de laborar.

El estudio es de tipo descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra de 40 sujetos que laboran como tripulantes de cabina, procedentes de cuatro aerolíneas distintas que ofrecen servicio en Guatemala. A la muestra se le aplicó un instrumento de auto aplicación diseñando específicamente para esta investigación. Dicho instrumento agrupa cinco planteamientos para el factor salud y cuatro planteamientos para cada uno de los factores familiar, laboral y social; haciendo un total de diecisiete planteamientos que permitieron determinar en qué factor sufren mayor ansiedad las personas que trabajan como tripulantes de cabina.

Los resultados identificaron que los principales factores que causan ansiedad en personas que trabajan en una aerolínea como tripulantes de cabina son el factor salud y familiar. Como recomendaciones se planteó que las personas que ejercen este trabajo deben aprovechar el tiempo que están con la familia haciéndolo calidad de tiempo, también que se debe capacitar en métodos y técnicas que ayuden a disminuir o controlar los niveles de ansiedad y técnicas de aprovechamiento del tiempo así como que se realicen evaluaciones de los niveles de ansiedad que presentan las tripulaciones de vuelo.

I. INTRODUCCIÓN

La aviación es un campo tan específico y técnico que en realidad existen pocos estudios académicos al respecto de este campo. En materia de Psicología, la primera impresión sería pensar ¿qué relación puede tener la aviación con la Psicología? En respuesta a esta interrogante, se puede decir que en realidad la Psicología está presente en las tripulaciones de cada vuelo de cualquier aerolínea. Las personas que ejercen esta profesión necesitan tener una estabilidad emocional muy buena para poder enfrentarse a situaciones de riesgo o de desastres. Una persona afectada psicológicamente no puede ejercer como tripulante de cabina. En este punto, otro pensamiento popular es creer que los tripulantes de cabina, conocidos en aviación como sobrecargos, están presentes en un vuelo únicamente para proveer el servicio que toda persona espera recibir al abordar un avión. La labor profesional de estas personas trasciende más allá de proveer un servicio de comidas y bebidas, ya que son también responsables de velar por la seguridad de los pasajeros, y ante todo, los responsables de coordinar una evacuación segura al momento de una emergencia.

Los tripulantes de cabina, pasan por evaluaciones periódicas para poder obtener las licencias y permisos necesarios para poder volar. En estas evaluaciones, específicas de la aviación, se les hace también exámenes médicos y psicológicos. Por lo tanto, son las mismas líneas aéreas las que entienden la importancia del bienestar psicológico de sus tripulaciones.

Un trabajo en el cual no se tiene una estabilidad en materia de tiempo, puede provocar en las personas ansiedad. El dedicarse a esta profesión implica para quienes lo hacen, saber manejar la inestabilidad propia de su trabajo y además también saber manejar la ansiedad provocada por el mismo. Es por eso, que muchas aerolíneas describen este trabajo como adquirir un estilo de vida.

En materia de Psicología Industrial, interesa conocer la ansiedad provocada por las labores que alguien desempeña. Esta ansiedad, en cada trabajo puede estar provocada por diferentes factores, dependiendo del campo al cual se dedique cada quien. En el ámbito de esta investigación, se determinará si existe ansiedad en personas que trabajan como tripulantes de cabina a través de cuatro factores: familiar, laboral, social y de salud.

Si bien es cierto que la aviación es un medio de transporte popular hoy en día, las personas que trabajan como tripulantes de cabina están más propensas a sufrir de ansiedad debido a las exigencias de su labor. Compete por tanto, en Psicología Industrial, interesarse en conocer los principales factores causantes de ansiedad en tripulantes de cabina, para poder así orientar a las líneas aéreas a tener programas que velen por el bienestar psicológico de sus tripulaciones, más aún cuando en Guatemala la aviación comercial está en crecimiento.

Respecto de la ansiedad, en Guatemala se ha realizado diversos estudios en este tema, de los cuáles a continuación se especifica algunos para dar soporte a esta investigación.

Andrade (2013), en su estudio, planteó como objetivo identificar los principales factores de ansiedad de un grupo de colaboradores de una empresa gubernamental al momento en que se produjo el terremoto en el departamento de San Marcos, Guatemala en el año 2012. La población, estuvo conformada por un grupo de 26 personas, comprendidas en un rango de edad de 20 a 60 años, de ambos géneros, de diferente estado civil, diferentes años de laborar y de distintas áreas de la institución seleccionada. Para recabar la información necesaria, se diseñó un instrumento con base a las características y necesidades requeridas, utilizando una escala de Likert con 15 cuestionamientos, para obtener la información sobre los factores de ansiedad. En cuanto a la información recabada, se pudo observar que tanto los factores emocionales y de seguridad industrial estuvieron presentes al momento en el que se dio el siniestro, teniendo

ambos impacto dentro de la población. Con esta información, se pudo concluir que los factores emocionales son los de mayor repercusión, siendo estos los que provocan mayores niveles de ansiedad, causados por diferentes variables que han sido detalladas en la investigación. El estudio recomendó que los trabajadores conjuntamente con sus familias establezcan puntos de reunión en caso de un siniestro, también manifestó darle prioridad al tema de Seguridad Industrial elaborando un buen plan de riesgos y evaluar las condiciones del inmueble para realizar simulacros constantemente para que el personal se encuentre capacitado en caso de algún siniestro.

En cuanto a Navas (2012), realizó un estudio con el objetivo principal de determinar la influencia de la emigración de los padres, en el estado emocional de los hijos, así también identificar los aspectos que más influyen y el nivel de ansiedad en que se encuentran los hijos de padres emigrantes. En lo que respecta a la investigación de campo, se comprobó la hipótesis al tomar como muestra 135 alumnos en edades que oscilan entre 13 y 18 años de edad del nivel básico del Instituto Nacional de Educación Básica INEB del municipio de San Cristóbal Totonicapán, a quienes se les aplicó el inventario STAI-82 y efectivamente los resultados muestran la significación y comprobación de la hipótesis que afirma que la emigración de padres a Estados Unidos provoca trastornos de ansiedad en los hijos. Recomendó el estudio fomentar la importancia de la unidad familiar, fortalecer en los centros de estudios pláticas que ayuden a los hijos de padres que emigran hacia Estados Unidos a superar los trastornos de ansiedad; educar a las personas que tienen la patria potestad o la tutela de los hijos de los padres que han emigrado a Estados Unidos; que los facilitadores de los centros educativos estén capacitados para dirigir y guiar a estos adolescentes que debido a la emigración de sus padres sufren de trastornos de ansiedad y fomentar que en los centros educativos exista la asesoría psicológica profesional.

En su investigación, Pineda (2012) presentó un estudio de tipo descriptivo, en el cual el objetivo fue identificar las manifestaciones de ansiedad que presentan las trabajadoras de una empresa ubicada en el municipio de Mixco de la ciudad capital de Guatemala, que utilizan el medio de transporte urbano. Los sujetos que participaron fueron 45 personas de género femenino, en un rango de edades entre 22 y 51 años, de diversos puestos de trabajo, a quienes se les aplicó un cuestionario de auto aplicación. El cuestionario constó de 15 eventos y 12 manifestaciones de ansiedad que determinaron el grado de intensidad a nivel físico, psicológico y conductual. El estudio concluyó que los eventos que causan ansiedad en las trabajadoras que utilizan el medio de transporte urbano para dirigirse al municipio de Mixco son: ser asaltada en la camioneta, la excesiva velocidad del bus y ser asaltado con arma de fuego. Por los resultados obtenidos, recomendó realizar periódicamente diagnósticos para determinar las manifestaciones de ansiedad en las trabajadoras.

Echeverría (2010) presentó un estudio descriptivo con el objetivo de determinar las principales causas de ansiedad de los pilotos de buses escolares. Los sujetos que participaron en la investigación fueron 74 pilotos de buses escolares de cinco colegios privados de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 y 75 años, a quienes se les aplicó un cuestionario de auto aplicación diseñado propiamente para la investigación, el cual constó de 15 indicadores que determinaron el grado en que cada factor es causante de ansiedad en los pilotos de buses escolares. En los resultados se pudo concluir que la principal causa de ansiedad en los pilotos es la inseguridad que se vive en el país, sin embargo se mencionó también como importante que todos los factores que fueron indicados en la investigación son factores que provocan ansiedad en estos. Se recomendó que debe realizarse diagnósticos periódicamente para

determinar las principales causas de ansiedad con el fin de establecer programas de capacitación u otras actividades que contribuyan a la disminución de la misma.

Ibarra (2009) realizó un estudio de tipo descriptivo con el objetivo de identificar las causas de la ansiedad que manifiesta el personal administrativo de los distintos departamentos funcionales de una empresa hotelera ubicada en la zona 10 de la ciudad de Guatemala. Aplicó una encuesta en donde se solicitó indicar las distintas causas internas y externas de la ansiedad así como otros factores de interés, según la percepción y la situación actual de los sujetos, en varias escalas de intensidad y de frecuencia. Los sujetos de investigación fueron el personal administrativo de distintos departamentos funcionales haciendo un total de 50 participantes incluyendo a hombres y mujeres. El instrumento que se utilizó fue una encuesta elaborada por la autora de la investigación, la cual fue validada por juicio de expertos. Se concluyó que las causas que provocan ansiedad en el personal administrativo son: los problemas familiares, los problemas de salud, problemas en el trabajo como llegar tarde u olvidar una reunión, los problemas personales, la violencia, los asaltos, los asesinatos, los secuestros, la crisis económica, la carga laboral y en un nivel menor problemas ambientales. También se determinó que existen similitudes entre hombres y mujeres de las causas de ansiedad siendo repetitivas tanto en las causas internas como en las externas. Se recomendó, entre varias cosas, establecer horarios fijos para una mejor organización del tiempo, establecer actividades familiares para mejorar la unión y la comunicación, establecer períodos cortos de descanso, fomentar el ejercicio y la práctica de deportes así como el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y por último fomentar el uso de los procedimientos de la empresa ya que facilitan la realización de las tareas y una mejor organización y obtención de los resultados.

La ansiedad es un factor psicológico presente en prácticamente todo ámbito laboral, podría incluso llegar a afirmarse que más de alguna cosa provoca ansiedad en la vida de cualquier persona. Por supuesto, la ansiedad también puede ser un trastorno psicológico que llegue a afectar a la persona, pero en materia de esta investigación interesa enfocarse en la ansiedad presente en las personas sin necesidad de llegar a ser un trastorno. Tal importancia cobra la ansiedad en las personas y en el ámbito laboral, que también a nivel internacional existen estudios respecto a ella. A continuación se detallan algunos estudios realizados a nivel internacional.

En Colombia, Gantiva, et. al. (2012) presentaron un artículo en la Revista CES Psicología. El estudio fue de diseño descriptivo comparativo y tuvo como objetivo identificar las diferencias en el tiempo de respuesta ante una tarea tipo stroop emocional entre sujetos con y sin ansiedad social. En el trabajo participaron 63 personas divididas en dos grupos según las puntuaciones en el instrumento FNE. Todos los participantes de ambos grupos resolvieron tres tareas tipo stroop: una tradicional, otra neutral y una emocional. Se evidenciaron diferencias significativas en los tiempos de ejecución en todas las tareas tipo stroop, siendo siempre mayor el tiempo de ejecución en las personas con ansiedad social. Todas las diferencias fueron estadísticamente significativas, aunque la que obtuvo la mayor significancia fue la tarea de stroop emocional. Estos resultados fueron analizados a partir de los procesos atencionales y motivacionales.

En Chile, Pavez, Mena y Vera-Villaruel (2011) evaluaron factores protectores y de riesgo asociados a la ansiedad en 711 personas, quienes respondieron escalas de ansiedad, depresión, felicidad y optimismo, más antecedentes sociodemográficos. Los resultados indicaron que la depresión es un factor de riesgo para la ansiedad estado como rasgo, lo que concuerda con

la literatura revisada, pues esta variable fue detectada en comorbilidad a la ansiedad, en estudios con personas de distintos grupos etarios. La felicidad se constituyó como factor protector para ambas ansiedades, mientras que el optimismo se evidenció como protector de la ansiedad rasgo. Estos resultados destacaron la necesidad de mayor investigación con variables positivas y negativas en conjunto, dada sus potenciales aplicaciones en las intervenciones psicoterapéuticas especializadas para los trastornos psicológicos.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011) de Perú, presentaron un estudio transversal y descriptivo con el objetivo de determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. Constó de una población de 1,137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima. Se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión, previo consentimiento informado. Los resultados obtenidos indicaron que el estrés general estuvo presente en el 18,5% de los magistrados, el estrés laboral en 33,7%, ansiedad en 12,5% y depresión en 15,0%. Estas tres condiciones estuvieron presentes en el 6,6% de los magistrados, y al menos una estuvo presente en el 25,9%. El estrés general estaba asociado con la depresión (OR: 4,9; IC95% 1,6-15,1) y ansiedad (OR: 8,5; IC95% 2,5-28,6) en el modelo de regresión logística. Se concluyó que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. El estudio recomendó que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

En Brasil, De Oliveira, Carreiro, Filha, Lazarte y Vianna (2010) publicaron un estudio que indica que la OMS señala que los trastornos mentales menores afectan alrededor de 30% de los trabajadores empleados y los trastornos mentales graves, de 5 a 10%. Esta investigación tuvo como objetivo identificar el riesgo, el perfil sociodemográfico y los factores de riesgo para depresión, ansiedad y alcoholismo entre 86 trabajadores informales en la ciudad de João Pessoa - PB, en el período de agosto de 2006 a octubre de 2007. Se trata de un estudio individuado, observacional, de sección transversal. Los datos fueron recolectados a través de los cuestionarios SRQ-20, CAGE y de un cuestionario sobre factores de riesgo de la salud mental. Para el análisis, fue utilizado el software SPSS 15.0. El riesgo para depresión y ansiedad fue presentado por 31,4% de la muestra, y el riesgo para el alcoholismo, por 24,4%. Los datos sociodemográficos comunes a los riesgos estudiados fueron: prevalencia de la edad de 21 a 40 años y los ingresos mensuales de uno a tres salarios mínimos. Los factores de riesgo: elevada carga de trabajo y tiempo insuficiente para la recreación fueron asociados con los riesgos para depresión, ansiedad y alcoholismo. Se hizo hincapié en el desarrollo de acciones de salud mental que reduzcan el sufrimiento de estos trabajadores, mejorando su calidad de vida. La terapia de la comunidad es indicada como una acción de prevención de la enfermedad mental.

En España, Sánchez-Anguita, Conde, De la Torre y Pulido (2008) investigaron la incidencia que tiene la ansiedad en trabajadoras de la salud, de distintos ámbitos asistenciales; para ello se utilizó una muestra de 263 mujeres trabajadoras, con edades comprendidas entre 18 y 65 años, utilizando las escalas de: Ansiedad STAI de Spielberger (1997) y de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1989). Los resultados pusieron de relieve cómo las personas afectadas por niveles significativos de ansiedad estado/rasgo mantienen menor satisfacción laboral en los

factores analizados de satisfacción: el estilo de supervisión, la participación, la remuneración-promoción intrínseca y el ambiente físico en el lugar de trabajo.

Los estudios, nacionales e internacionales, evidencian que la ansiedad está presente de una u otra forma en las personas, es algo con lo que de alguna manera se convive en el día a día. Así, sabiendo que hay ansiedad por causa del trabajo, es importante en el campo laboral conocer qué provoca más y qué provoca menos ansiedad, principalmente en un campo tan complejo cómo lo es la aviación, en donde la vida de los pasajeros depende en gran parte de la tripulación del vuelo.

Es más frecuente que se sepa distinguir cuándo se padece de miedo que de ansiedad, por eso es importante comprender qué es la ansiedad y cómo se diferencia del miedo. Un manejo adecuado de la ansiedad repercute en la estabilidad emocional de una persona y el mal manejo de ansiedad puede originar trastornos de ansiedad, los cuales se enmarcan dentro de un cuadro puramente clínico.

Muchos autores respaldan el tema de ansiedad y explican la diferencia que tiene con el miedo. Existe también gran cantidad de bibliografía que explica los trastornos de ansiedad y la estabilidad emocional. Con la información que a continuación se describe, se brinda fundamentación teórica que ampara el ámbito de estudio de esta investigación.

1.1 Ansiedad

1.1.1 Definición

Ansiedad es definida como: “angustia que suele acompañar a muchas enfermedades, en particular a ciertas neurosis, y que no permite sosiego a los enfermos” (Real Academia Española, 2014).

DMedicina (s.f.), expone que la ansiedad es el mecanismo de adaptación por naturaleza que permite a las personas alertarse ante sucesos comprometidos. En realidad, determinado grado moderado de ansiedad puede proporcionar un componente eficaz de precaución para enfrentar situaciones especialmente peligrosas. También ayuda a mantener la concentración y por tanto facilita el afrontamiento de retos que una persona tenga por delante.

“Por lo general, el término ansiedad se define como un sentimiento de miedo y aprensión confuso, vago y muy desagradable. La persona ansiosa se preocupa mucho, sobre todo por los peligros desconocidos. Además, el individuo ansioso muestra combinaciones de los síntomas siguientes: ritmo cardíaco acelerado, respiración entrecortada, diarrea, pérdida del apetito, desmayos, mareo, sudoración, insomnio, micción frecuente y estremecimientos. Todos estos síntomas físicos se presentan tanto con el miedo como con la ansiedad” (Sarason y Sarason, 1996, p. 156).

Martín (s.f.) manifiesta que la ansiedad es en sí misma parte de la condición humana, es decir, está siempre presente en nuestra naturaleza. También indica que constituye un semblante normal del estado emocional de todo ser humano. Expone que la ansiedad nos puede servir para afrontar las situaciones de peligro o de riesgo que se nos presenten. Sin embargo, es latente el riesgo que la ansiedad pueda tornarse demasiado intensa, convirtiéndose entonces en una fuente

de sufrimiento. En este caso, la persona necesita ayuda para controlar su ansiedad. Se relaciona ansiedad con angustia, definiendo la angustia como un afecto muy parecido al miedo, pero que a diferencia de este, la angustia no obedece a un estímulo amenazante externo, puesto que se vive desde la interioridad psíquica de la persona. Se menciona que para la psiquiatría europea, la ansiedad hace referencia a la expresión sobresaltada de ese afecto.

En Psicología, la ansiedad se clasifica como parte de los trastornos de angustia. En una forma vaga puede decirse que justamente sufrir de ansiedad es sufrir de angustia. La ansiedad es provocada en la persona por algún miedo hacia algo o alguien. Es normal sentir ansiedad, “la angustia, pues, acompaña al hombre en el curso de su existencia” (Vallejo, 2011, p. 141); distinto es cuando esta ya no permite que la persona realice alguna actividad por el hecho de sentir ansiedad, entonces se convierte en una psicopatología, siendo un trastorno de ansiedad o trastorno de angustia.

Vallejo (2011) también se refiere a la ansiedad como angustia y expone que la angustia brota cuando el Yo personal se encuentra en alguna eventualidad amenazante o agresiva de su identidad. Puede surgir en situaciones muy diversas, desde la mayor normalidad de las circunstancias hasta las situaciones surgidas como consecuencia de una psicopatología.

Continúa haciendo referencia a cuatro autores más, explicando que “Kierkegaard sostuvo que la libertad implica siempre ansiedad potencial y, más modernamente, Otto Rank habla de una ansiedad inherente a la individualización. Goldstein subraya la ansiedad normal, fruto del desarrollo y la evolución vital, y Rollo May señala la invasión de la angustia en la sociedad actual, fenómeno que se manifiesta en la literatura, la política, la filosofía, la psicología, etc. En términos generales, la angustia normal se explica cuantitativa y cualitativamente por el estímulo que la desencadena” (Vallejo, 2011, p. 140).

Para el ámbito de estudio que concierne a esta investigación, se infiere que la ansiedad es un factor presente en los tripulantes de cabina. Inicialmente, debe reconocerse que es un trabajo en el cual las personas no necesariamente están determinadas por el horario planificado con anterioridad. El tema de seguridad es tan importante en materia de aviación que esto mismo puede provocar muchas veces retrasos y cancelaciones de vuelos, que no solamente dejan varados a pasajeros en alguna ciudad del mundo, sino también a la tripulación del vuelo afectado.

Estas situaciones o los imprevistos que pueden surgir con los vuelos, son causantes de ansiedad en tripulantes de cabina, quienes deben tener la flexibilidad de horario para afrontarlos, pues no saben que pueda depararles el futuro. “Es común que el futuro provoque ansiedad en las personas” (Halgin & Krauss, 2004, p. 182).

Se ha de pensar en los tripulantes de cabina que tienen una familia, entiéndase esposa o esposo, e hijos. No es fácil para alguien con responsabilidades familiares el tener que lidiar con situaciones de su hogar, sin estar necesariamente presente en él por las exigencias propias de la naturaleza del trabajo que desempeña. Más aún cuando la persona no puede garantizar que se regirá por el horario programado, pues está consciente que en cualquier momento pueden surgir situaciones fuera de su alcance que afectarán su programación.

Cuando se entiende el contexto que engloba este tipo de profesión, se realza la importancia de la estabilidad emocional y psicológica que deben tener quienes ejercen tan peculiar profesión. Alguien incapaz de controlar la ansiedad sería incapaz o nada idóneo para desempeñarse como tripulante de cabina. Deben ser personas que saben dominarse a sí mismos, y sobre todo personas que saben que las cuestiones que les provocan ansiedad no deben anteponerlas a las exigencias del trabajo.

Respecto de este punto, se puede entender lo que es un buen manejo de la ansiedad aclarando lo que es un trastorno de ansiedad, según explican Halgin y Krauss (2004) las personas que padecen trastornos de ansiedad están incapacitadas debido a los sentimientos intensos y a la vez crónicos de ansiedad que les acechan. Son sentimientos tan fuertes que llegan hasta incapacitar el funcionamiento de las actividades normales de la vida cotidiana. La ansiedad que les irradia es tan desagradable que también les dificulta poder disfrutar de las situaciones normales, y además, estas personas prefieren evadir todas aquellas situaciones que saben que les provocará sentirse ansiosos. Todo esto tiene como resultado que la persona se pierda de oportunidades para gozarse o disfrutar, así como de actuar en su propio beneficio.

En lenguaje coloquial, se dice que no hay dos glorias juntas. Los tripulantes de cabina sacrifican diversos aspectos de su vida afectuosa, familiar o social por el hecho de un día encontrarse en una ciudad y al otro día encontrarse en otra, que normalmente es distinta a la de residencia. Aunque, si algo tiene este trabajo es que puede disfrutarse de oportunidades que muy pocos tienen, como el hecho de recorrer el mundo y poder adquirir productos de otras ciudades con facilidad que para otros podría representar una gran dificultad.

1.1.2 Miedo y Ansiedad

Muchos autores hablan de ansiedad refiriéndola como angustia, pues pueden ser sinónimos, pero se debe hacer énfasis en que estos dos términos no son iguales a miedo, ya que a veces se confunde ansiedad con miedo.

Sadock y Sadock (2009) manifiestan que la ansiedad es la señal de alerta que advierte acerca de algún peligro inminente, permitiéndole al individuo adoptar las medidas necesarias para así poder afrontar una amenaza. En cambio, el miedo funciona como una señal de alerta

análoga, por eso debe diferenciarse de la ansiedad. El miedo es la respuesta a una amenaza que proviene de lo desconocido, siendo interno, vago y conflictivo. La ansiedad es la respuesta a una amenaza que ya se conoce, siendo externa, claramente definida y no conflictiva.

Los autores mencionan que “esta distinción entre miedo y ansiedad surgió de manera accidental. Cuando el primer traductor de Freud tradujo erróneamente *Angst*, el vocablo alemán que significa <<miedo>>, por *ansiedad*, el mismo Freud ignoraba de hecho la distinción que asocia la ansiedad con un objeto reprimido e inconsciente y el miedo con uno conocido y externo. La distinción puede resultar difícil porque el miedo también puede estar ocasionado por un objeto inconsciente, reprimido e interno desplazado a otro objeto que se encuentra en el mundo externo” (Sadock & Sadock, 2009, p. 579).

Entonces, acorde a las formulaciones psicoanalíticas posfreudianas, la diferenciación entre miedo y ansiedad se justifica de manera psicológica. “La emoción causada por un coche que se aproxima rápidamente a un individuo que cruza la calle difiere del vago malestar que alguien puede experimentar cuando se encuentra con nuevos individuos en un entorno extraño” (Sadock & Sadock, 2009, p. 579). En esta situación, la diferencia psicológica radica en las respuestas emocionales, donde el miedo se manifiesta de una manera brusca, mientras que la ansiedad provocada por la situación es de una naturaleza gradual. Ambas son señales de alerta actuando como una advertencia, solamente que una como amenaza interna y otra como amenaza externa.

Siguiendo en el mismo ejemplo, los autores antes mencionados, indican que se puede conceptualizar la ansiedad como la respuesta normal, que de manera adaptativa podría salvar la vida de la persona, ya que advierte de una amenaza de daño corporal, haciendo que la persona se percate del dolor, la indefensión y el posible maltrato de la naturaleza corporal. También la

ansiedad, en una situación así, permite concientizar la posible separación de los seres queridos, la amenaza del bienestar y éxito personal, así como las amenazas a la unidad e integridad; siendo consciente de ello la persona puede tomar una mejor respuesta, racional, que solamente guiándose por el miedo.

Asimismo, otra diferenciación la proporcionan Halgin y Krauss (2004) quienes aclaran que aunque los términos de miedo y ansiedad comúnmente son usados como sinónimos, los psicólogos son quienes los diferencian mediante un marco clínico. Explican que el miedo se refiere a una contestación de alarma ingénita, de asiento biológico, ante un entorno peligroso o amenazante de la vida. La ansiedad, en oposición, es más integral y está más alineada hacia el futuro, y se refiere a una etapa en la que un individuo se muestra aprehensivo, tenso y perturbado, acerca de la posibilidad de que algo terrible suceda.

“La ansiedad tiene componentes cognoscitivos y afectivos. Cuando usted está ansioso, siente que algo terrible va a suceder y que no tiene el poder para cambiarlo; se enfoca en sus aspectos internos, mientras se vuelve hipervigilante o muy alerta respecto a la posibilidad de peligro o amenaza” (Halgin & Krauss, 2004, p. 182).

Estos autores remarcan que la ansiedad tiene componentes cognoscitivos y afectivos, lo cual justifica en gran parte el sentido de esta investigación: los factores que causan ansiedad en tripulantes de cabina pueden ser los familiares. Sin embargo, es de trascendencia considerar el manejo de ansiedad que tienen o deben tener las personas que ejercen como tripulantes de cabina. Ellos se deben controlar enteramente a sí mismos, aunque pasen por situaciones personales o familiares difíciles.

La ansiedad es algo que conviene más saber manejar, a toda persona le preocupa su futuro, eso es normal. Toda persona también siente miedo, pero ya se aclaró que son dos situaciones distintas. Hay que perder el miedo a saberse enfrentar a sí mismo. Las personas se estarían privando de hacer muchas cosas si se dejan llevar por su ansiedad.

1.2 Trastornos de Ansiedad

Halgin y Krauss (2004) indican que la ansiedad se convierte en tema de inquietud clínica cuando alcanza un nivel tan intenso que estorba con el funcionamiento de las situaciones de la vida diaria, y la persona entra en una etapa de desadaptación caracterizada por las reacciones físicas y psicológicas extremas. Estas experiencias intensas, insensatas e incapacitantes son los pedestales de los trastornos de ansiedad.

Vallejo (2011) explica que la angustia patológica se diferencia de la normal en los siguientes puntos:

- Es anacrónica, es decir, que la persona revive situaciones del pasado
- Es fantasmagórica, su fundamento u origen no es el mundo real, proviene de la representación imaginaria de un conflicto inconsciente
- Es estereotipada o repetitiva, puesto que esta ya arraigada en el carácter del sujeto.

“Es posible que existan diferencias cualitativas entre la angustia normal y patológica, especialmente con la ansiedad endógena que subyace en la crisis de angustia. De cualquier forma, la angustia patológica queda definida por ser más corporal, desproporcionada al estímulo y persistente por encima de los límites adaptativos, ya que mantiene al sujeto en un estado de hiperactivación inadecuado que afecta el rendimiento, el funcionamiento psicosocial y la libertad personal” (Vallejo, 2011, p. 141).

Según el autor, quienes son más propensos a padecer de ansiedad como un trastorno, son las mujeres, e indica que suelen duplicar la cifra de los hombres. Comúnmente la edad de inicio de los trastornos de ansiedad o angustia, se estima en un rango de entre 20 y 40 años de edad, siendo 25 años la edad media de inicio. Aunque, los trastornos pueden aparecer en cualquier época, sus posibilidades de manifestación se reducen con la edad.

Explica que la prevalencia así como los mismos aspectos clínicos presentes en los trastornos, varían, debido a que también están influenciados por la cultura del entorno. Los factores que pueden estimular o desencadenar un trastorno son diversos. Pueden darse tantos como circunstancias distorsionantes pueden darse en la vida del individuo, de manera especial, traumas o conflictos emocionales repetitivos y de intensidad, circunstancias físicas que brinden una sobrecarga de tensión, embarazos, problemas sexuales, conflictos en el trabajo, enfermedades sean leves o crónicas, situaciones de abandono o situaciones altamente traumatizantes por su intensidad y duración.

La Asociación Americana de Psicología (APA, 2010) expone que las personas que registren temor exagerado y nerviosismos o preocupaciones que persisten pueden estar lidiando con trastornos de ansiedad. La periodicidad e ímpetu de este tipo de ansiedad es a menudo agotador y obstruye con las actividades diarias. Sin embargo, las personas con trastornos de ansiedad, con el tratamiento adecuado y eficaz, pueden llevar vidas normales. Hay varios tipos principales de trastornos de ansiedad. Cada uno tiene características particulares.

- Las personas con trastornos de ansiedad generalizados tienen constantes preocupaciones y miedos sobre aspectos de la vida cotidiana, tales como, la salud o la situación económica, también tienen una sensación recurrente de que algo malo está por pasar. El origen o el poder identificar de donde provienen estos sentimientos intensos de ansiedad

es algo bastante difícil. Aunque, los temores y las preocupaciones que les acechan son sumamente reales, al punto que muchas veces pueden llegar a impedirles que se concentren en sus tareas ordinarias.

- El trastorno de pánico envuelve sentimientos súbitos, intensos y no provocados de terror y pavor. En general, las personas que lo padecen desarrollan mucho miedo hacia el cuándo y cómo se ocasionará un próximo ataque de pánico en ellos, y por esta razón prefieren restringir sus actividades para prevenir el ataque.
- Un trastorno relacionado incluye fobias, o miedos intensos, respecto a determinadas cosas o escenarios. Las fobias, pueden ser sociales, donde por ejemplo, existe miedo a relacionarse con entornos sociales o bien convivir con extraños en los lugares públicos. Así también, están las fobias específicas, donde pueden incluirse situaciones como volar en avión o encontrarse con determinados animales.
- Está el trastorno obsesivo-compulsivo el cual se caracteriza por sentimientos o pensamientos insistentes, que la persona no puede controlar y que quizá no desea (obsesiones) y rutinas o rituales que hace para así procurar librarse de estos pensamientos (compulsiones). Algunos ejemplos de compulsiones en personas con trastorno obsesivo-compulsivo es el lavarse las manos muchas veces o limpiar la casa en exceso bajo la excusa del temor a los gérmenes, también verificar algo una y otra vez para así poder detectar errores.
- El trastorno de estrés postraumático pueden sufrirlo algunas personas que vivieron experiencias de graves traumas físicos o emocionales, como por ejemplo, desastres naturales, accidentes graves o delitos. Los sentimientos, pensamientos y patrones de conducta se ven afectados de manera seria por los recuerdos que prevalecen en ellos

debido a estos sucesos. Estos traumas los pueden invadir por meses y hasta incluso años después de haber vivido la situación traumática.

En general entonces, la falta de control de ansiedad puede provocar alteraciones o enfermedades psicológicas en las personas. En Psicología Industrial, interesa conocer respecto a los trastornos de ansiedad para saber ayudar a las personas en el ámbito laboral, y más aún para saber identificar cuando alguien es idóneo o no para determinada ocupación. Es lógico y evidente pensar, que quien sufre de algún trastorno de ansiedad no puede ejercer como tripulante de cabina, y es cuando se entiende por qué entonces uno de los requisitos para este trabajo es aprobar los chequeos médicos y psicológicos que se realizan cada cierto periodo de tiempo, la estabilidad emocional en las personas se vuelve vital para esta profesión.

1.3 Estabilidad Emocional

Muñoz (s.f.) manifiesta que la estabilidad emocional es uno de los elementos de personalidad más importantes. Indica que algunas personas tienen mayor propensión y vulnerabilidad a problemas de depresión y ansiedad al afrontar situaciones de estrés. La estabilidad emocional es relacionada con la satisfacción, en mayor o menor grado, de las diferentes áreas de la vida de la persona, así también como con la capacidad del individuo para manejar su vida en general. A lo largo del tiempo, el nivel de estabilidad emocional en una persona suele conservarse invariable, pero siempre pueden existir etapas de mayor o menor estabilidad. Esto depende de las experiencias que se viva y del estrés al que alguien se encuentra sometido.

Al considerar la profesión que se evalúa en este estudio, puede entenderse la relevancia que requiere que la persona se encuentre emocionalmente estable. Prácticamente, estas personas

están al servicio de los demás, más aún en una situación de emergencia. Y es que realmente cuando se sube a un avión nadie entra pensando en las situaciones de riesgo que pueden darse. Considérese por un momento estas situaciones de riesgo y peligro. Los pasajeros entrarían en pánico y shock, imposibilitados seguramente para tomar decisiones y para poder recordar los procedimientos de emergencia, si es que prestaron atención a los mismos, pues comúnmente nadie los considera importantes. Es necesario entonces, que haya quien pueda aislarse mentalmente, por decirlo de alguna manera, para poder dirigir una evacuación por ejemplo o bien para poder indicar los pasos a seguir en una situación que nadie desearía experimentar.

Sala (2013) define que la estabilidad emocional es que la persona sepa hacia donde se dirige cada momento de la vida, es que la persona mantenga una firme sensación de autocontrol. Para ello, menciona que es indispensable que el individuo siga las creencias y las ilusiones propias. Esta sensación es precisa para determinadas etapas de la vida. La estabilidad emocional es relacionada con la madurez, puesto que la madurez del individuo le permite alcanzar su estabilidad emocional. Es necesario ser personas racionales sin dejarse llevar por los primeros impulsos para entonces no perderla. Mediante la madurez y racionalidad la persona podrá enfrentar correctamente las temidas crisis personales. Éstas no afectan igual a todas las personas ni tampoco en las mismas edades. Su origen puede deberse al acopio de experiencias, conocimientos o sensaciones que por mucho tiempo la persona va acumulando y que en un momento determinado necesita ventilar para así poder darle a esas experiencias vividas otra perspectiva.

Asociar la estabilidad emocional a la madurez tiene mucha congruencia. Una persona madura es capaz de enfrentarse a sí mismo y capaz de enfrentar las situaciones de su vida, por difíciles que estas puedan ser. Si la persona es estable emocionalmente, o bien madura, sabrá

discernir y buscar las mejores soluciones a los diferentes retos o problemas a los cuales se enfrente.

Martínez (2011) expresa que quien es emocionalmente estable es una persona con la suficiente capacidad de graduar las emociones y las reacciones ante las cambiantes situaciones que presenta la vida, específicamente el éxito y el fracaso, la aprobación o la crítica. Asimismo indica el autor, aduciendo a André (2008) que la estabilidad emocional brinda la posibilidad de poseer una conducta mucho más estable para cualquier entorno, y que el individuo pueda seguir siendo auténtico y congruente ante las diversas circunstancias de la vida.

Como indican los autores anteriormente mencionados, la comprensión y el manejo de la ansiedad es un tema de vital importancia cuando se hace referencia al ámbito laboral. Necesariamente la ansiedad está involucrada en los trabajos y las personas deben saberla manejar para que puedan tener una adecuada estabilidad emocional que les permita desarrollarse eficazmente en sus lugares de trabajo.

En la población de tripulantes de cabina, la estabilidad emocional requiere un adecuado control de ansiedad para desempeñar sus funciones, principalmente en situaciones de alto estrés como lo sería una emergencia. En una situación de riesgo, en la que haya que evacuar a los pasajeros del avión, los tripulantes deben saber controlar sus emociones a tal punto de priorizar la vida de los pasajeros antes que la propia. Es por ello, que sin una adecuada estabilidad emocional ejercer este tipo de trabajo sería contraproducente.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entre los medios de transporte de la actualidad, la aviación, desempeña un rol importante para la realización de negocios, o sencillamente, para cubrir la necesidad de las personas de trasladarse de un lugar a otro. Por tanto, el avión se ha convertido, hoy en día, debido a la proliferación de la globalización, en una de las formas más populares y comúnmente usadas para el transporte en general. En este punto, puede observarse, que debido al desarrollo económico entre países, en Guatemala y también en Latinoamérica, la necesidad del uso del avión ha aumentado. Esta alta demanda actual de transporte de pasajeros y carga está permitiendo el crecimiento de las aerolíneas latinas.

Debido al gran crecimiento de la aviación reflejado en los últimos años, es lógico saber que la demanda de personal requerido por parte de las aerolíneas también ha sido aumentada. En vital relevancia para las aerolíneas, el personal de tripulaciones de vuelo, es esencial para la operación comercial a la que se dedican. Con esto, se hace referencia a que la tripulación necesaria para el desarrollo de todos los vuelos son pilotos y tripulantes de cabina. Es por esta razón, que la demanda de personas que se dediquen a ejercer la profesión de tripulantes de cabina ha crecido considerablemente en las líneas aéreas.

Como se ha mencionado, el trabajo de tripulante de cabina, también conocido como sobrecargo, desempeña un importante rol en el transcurso de un vuelo comercial. Estas personas, no solamente facilitan que el vuelo sea placentero, sino que también están prioritariamente para velar por la seguridad de los pasajeros a bordo; a su vez, es una profesión bastante peculiar y que requiere de mucho esfuerzo físico. Por otro lado y como característica del puesto, a las personas que se desempeñan en esta labor, se les exige bastante flexibilidad en horarios, lo cual les

requiere que tengan que tener una cierta estabilidad emocional o psicológica para poder lidiar con los cambios y las situaciones imprevistas.

Cabe resaltar, que los requisitos y chequeos bajo los cuales se rige esta profesión, son bastante exigentes, y además, controlados por las autoridades de aviación civil internacional. Sin embargo, hay que hacer énfasis en que el talón de Aquiles de esta profesión, es la poca o casi nula, preocupación del bienestar psicológico de quienes trabajan como tripulantes de cabina. Llama la atención, cómo se maneja un estilo de vida donde no hay seguridad de horarios, más al tener una familia. Por ende, se entiende que de alguna manera la ansiedad que se maneja con un estilo de vida donde hay posibilidad de cambio constante, es muy diferente a un trabajo considerado como ordinario, el cual consta de una estabilidad arraigada. Por eso, en el campo de la Psicología Industrial, es pertinente conocer ¿cuáles son los factores causantes de ansiedad en personas que trabajan como tripulantes de cabina en una aerolínea?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Identificar cuáles son los principales factores (utilizados en el presente estudio: familiares, laborales, sociales y de salud) que causan ansiedad en las personas que trabajan como tripulantes de cabina para una aerolínea.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Comprobar si hay alguna diferencia entre los factores que causan ansiedad a tripulantes de cabina por género.

2.1.2.2 Diagnosticar si existe diferencia entre los factores de ansiedad dependiendo el estado civil de las personas que laboran como tripulantes de cabina.

2.1.2.3 Determinar si hay diferencia en los niveles de ansiedad mostrados por las personas según el tiempo de laborar.

2.1.2.4 Diseñar un programa que presente diversas recomendaciones a las aerolíneas para ayudar a sus tripulantes de cabina a manejar la ansiedad.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Ansiedad

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Ansiedad.

Según Morris y Maisto (2005) la ansiedad son sentimientos intensos de desasosiego, aprehensión que produce incomodidad al sujeto, quien recurre a una variedad de mecanismos de defensa para manejarla.

Chapman (2007) menciona que todos padecemos ansiedad constantemente, como función del predeterminamiento mental evolutivo y como fenómeno mental que experimentamos en forma de emoción. La ansiedad sirve de sistema de alarma del cuerpo; es el medio que tiene el cerebro de decir al cuerpo que puede pasar algo malo. Esta reacción es distinta del miedo, aunque está relacionada con este. El miedo es la alarma que nos dice que, de hecho, está pasando algo peligroso, o que está a punto de pasar.

2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Por ansiedad, se entenderá un estado psicológico de nerviosismo o preocupación que deben enfrentar las personas que laboran como tripulantes de cabina para una aerolínea, debido a

la inestabilidad que representa este tipo de trabajo, la cual puede deberse a cualquier tipo de imprevistos que puedan retrasar o cancelar la programación prevista con anterioridad.

La ansiedad se medirá mediante diversos factores que permitirán poder establecer los elementos principales causantes de ansiedad en los tripulantes de cabina:

- Familiares
- Laborales
- Sociales
- Salud.

2.4 Alcances y límites

Debido a la naturaleza de este estudio, se entiende que el mismo está exclusivamente enfocado al campo de la aviación, bajo un enfoque de la Psicología Industrial, en el cual interesa el bienestar de la persona que labora. Este estudio tiene por tanto, alcance a aquellas personas involucradas en la industria aérea, que ejerzan un trabajo que implique viajar constantemente, debido a que los trabajos en esta industria involucran una cierta inestabilidad. Se limita el estudio, en concreto, a las personas que ejercen como tripulantes de cabina en las aerolíneas comerciales, por lo que los resultados obtenidos no son extrapolables a otras poblaciones.

2.5 Aporte

La trascendencia e importancia de este estudio, es poder evidenciar que los trabajos que por su naturaleza causan inestabilidad, concretamente la profesión de sobrecargo, requieren de una mayor atención de la parte patronal hacia los empleados. Además, este estudio aportará un programa de recomendaciones orientadas a las aerolíneas con el cual se espera poder contribuir a la mejora en el manejo de la ansiedad, que deben tener los tripulantes de cabina. Se pretende que,

las aerolíneas se percaten de la manera en que este tipo de trabajo puede provocar ansiedad a quienes lo ejercen, para que así se tome en cuenta diversas variables relacionadas con el bienestar psicológico de sus colaboradores.

En Psicología Industrial, esta investigación aportará conocimientos en un campo poco estudiado donde prácticamente se desconoce los aportes que puede otorgar la Psicología para el mejor desarrollo de quienes ejercen esta profesión, pero sobre todo, para el mejoramiento en la calidad de vida de estos trabajadores. Partiendo de la idea que a la Psicología Industrial le interesa el bienestar emocional de las personas trabajadoras.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para el desarrollo del estudio, se trabajó con una muestra de 40 sujetos, de nacionalidad guatemalteca, mexicana, estadounidense y panameña que laboran como tripulantes de cabina, procedentes de 4 aerolíneas distintas que ofrecen servicio en Guatemala. Cada sujeto debió tener un mínimo de 5 años de ejercer como tripulante de cabina para poder ser parte de esta muestra. La edad mínima de cada sujeto objeto de este estudio fue de 23 años en adelante y cualquier estado civil. Respecto a la escolaridad, toda la población es graduada de diversificado como mínimo, pero esta característica no fue una limitante para poder participar en la muestra. A continuación se detallan las características de la muestra:

3.1.1

Género	Muestra
Femenino	20
Masculino	20

3.1.2

Tiempo de laborar como tripulante de cabina	
5 – 9 años	23
10 – 14 años	8
15 o más años	9

3.1.3

Estado Civil	Muestra
Solteros	18
Casados	22

3.1.4

Rangos de Edad	
23 – 28 años	3
29 – 34 años	17
35 – 40 años	12
41 años en adelante	8

3.2 Instrumento

Para llevar a cabo este estudio, el autor diseñó un instrumento específico para el tema, mismo que fue validado y aprobado por una terna de expertos. Se trata de un cuestionario de auto aplicación, cuya duración fue de 5 minutos aproximadamente.

El instrumento agrupó 4 planteamientos para cada uno de los factores familiar, laboral y social. Para el factor salud se describieron 5 planteamientos. Por tanto, el instrumento presentó un total de 17 planteamientos que permitieron determinar en qué factor sufren mayor ansiedad las personas que ejercen como tripulantes de cabina. Para ello, el tripulante de cabina que respondió el cuestionario tuvo una escala de 4 niveles, donde debió marcar lo que más le identifica acorde al planteamiento descrito.

No me afecta	Muy rara vez me afecta	Casi siempre me afecta	Totalmente afectado
---------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------

3.3 Procedimiento

- Se definió el tema de la investigación, la cual se inició tras la aprobación de las autoridades académicas respectivas.
- Se delimitó la población, estableciendo las características necesarias de cada sujeto objeto de estudio.
- Se diseñó el instrumento de medición.
- Se procedió a la revisión del instrumento por juicio de expertos.
- Se aplicó el instrumento.
- Tras la tabulación, se obtuvieron los resultados, mismos que fueron reflejados y analizados mediante porcentajes y ANOVAS.
- Posteriormente al análisis de los resultados, se procedió a elaborar conclusiones y recomendaciones.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación es de tipo cuantitativa descriptiva, de diseño no experimental y transversal. Malhotra (2004) define que “la investigación cuantitativa busca cuantificar los datos y, en general, aplica algún tipo de análisis estadístico”. Asimismo, en este mismo volumen el autor sigue explicando las características de la investigación cuantitativa, y en la tabla 5.1 expone:

Investigación cuantitativa	
Objetivo	Cuantificar los datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés.
Muestra	Gran número de casos representativos.
Acopio de datos	Estructurada.
Análisis de datos	Estadístico.
Resultado	Recomendar un curso de acción final.

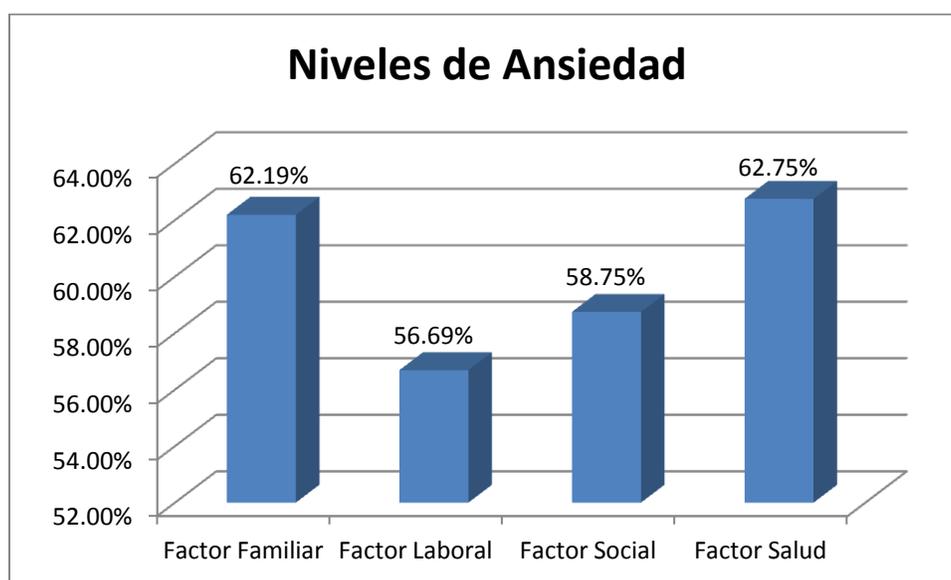
La metodología estadística utilizada fueron las medidas de tendencia central (media, mediana y moda), la desviación estándar, la frecuencia y porcentajes. Asimismo, también se realizó un análisis de varianza unidireccional o de un factor (ANOVA one-way) con el objetivo de identificar si existe o no diferencia significativa entre los grupos. Todo fue con el apoyo del programa Excel y el software SPSS.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), las medidas de tendencia central son “valores medios o centrales de una distribución que sirven para ubicarla dentro de la escala de medición”. (Pág. 292).

También Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que el análisis de varianza unidireccional “es una prueba estadística para analizar si más de dos grupos difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas”. (Pág. 314).

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

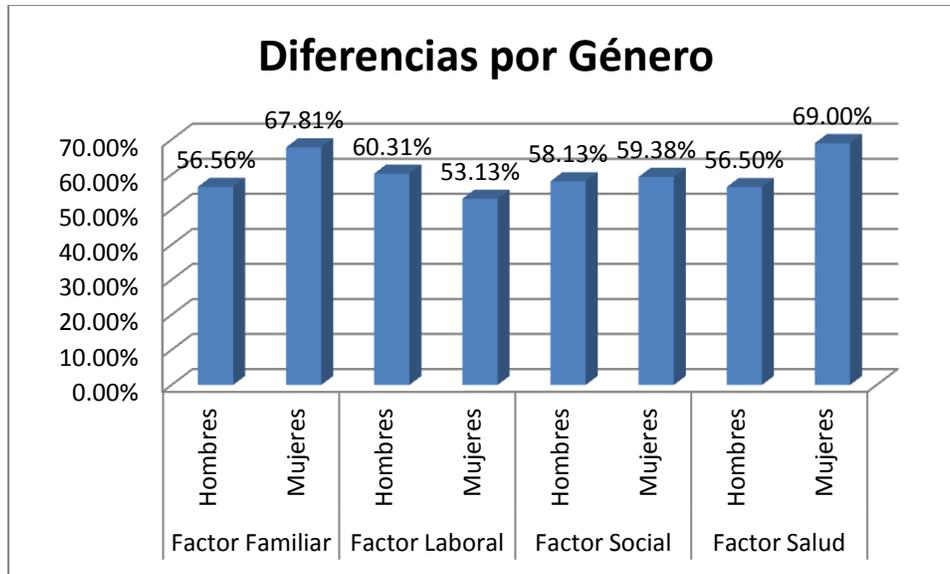
Tras la aplicación del instrumento, los datos estadísticos permiten ponderar los niveles de ansiedad de cada factor evaluado, de acuerdo con los resultados obtenidos por los participantes en el test. En ese sentido, a través de las medidas de tendencia central se pudo observar los siguientes resultados por cada factor:



Gráfica 4.1 Niveles de Ansiedad

El estudio identifica que para las personas que ejercen como tripulantes de cabina en una aerolínea, la ansiedad se presenta en diferente proporción en los factores, siendo los más altos el factor salud y familiar.

Con el objetivo de determinar si existe diferencia estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre los diferentes factores de ansiedad al compararlas por género, estado civil y tiempo de laborar, se realizó una serie de ANOVAS. Así mismo, los resultados brutos fueron convertidos en porcentajes para mostrar las diferencias de manera gráfica.



Gráfica 4.2 Diferencias por Género

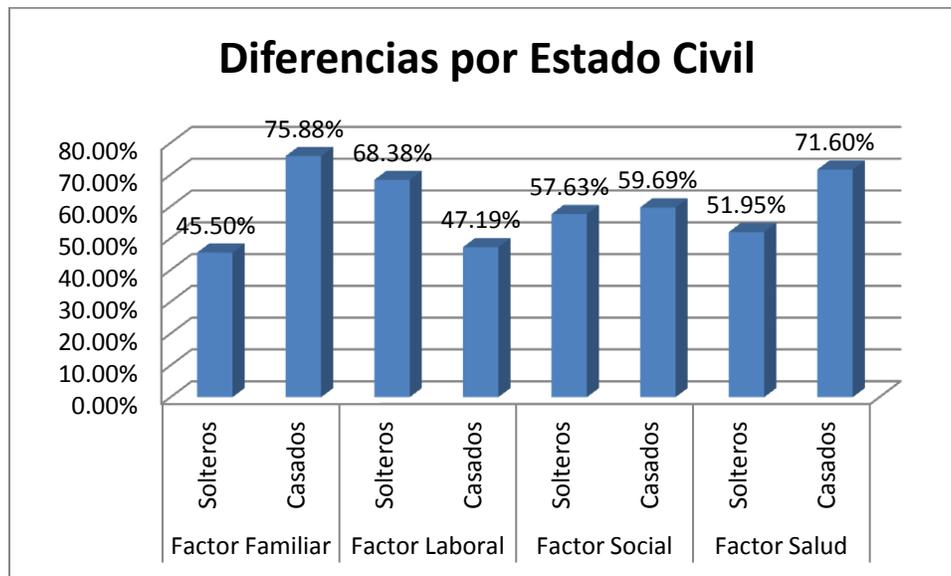
		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>df</i>	<i>Cuadrado medio</i>	<i>F</i>	<i>Sign.</i>
Factor Familia	Entre Grupos	32.40	1	32.40	3.21	.081
	Intra Grupos	383.50	38	10.09		
	Total	415.90	39			
Factor Laboral	Entre Grupos	13.23	1	13.23	1.66	.206
	Intra Grupos	303.55	38	7.99		
	Total	316.77	39			
Factor Social	Entre Grupos	.40	1	.40	.09	.760
	Intra Grupos	161.20	38	4.24		
	Total	161.60	39			
Factor Salud	Entre Grupos	62.50	1	62.50	7.00	.012*
	Intra Grupos	339.40	38	8.93		
	Total	401.90	39			

Tabla 4.1 ANOVA Diferencias por Género

*Resultados estadísticamente significativos ($P < 0.05$).

La gráfica 4.2 muestra que al comparar por género, existe diferencia solamente en el factor salud. Para respaldar tal afirmación, el análisis de varianza ANOVA, confirma que únicamente existe diferencia estadísticamente significativa en el factor salud cuando se compara hombres y mujeres ($P < 0.01$). Sin embargo, cabe resaltar que en los resultados obtenidos del

factor familia, aunque no presentan diferencia estadísticamente significativa, existe una diferencia en los niveles de ansiedad que presentan las mujeres respecto de los hombres. En cuanto a los factores laboral y social se observó que tanto hombres como mujeres presentan similares niveles de ansiedad.



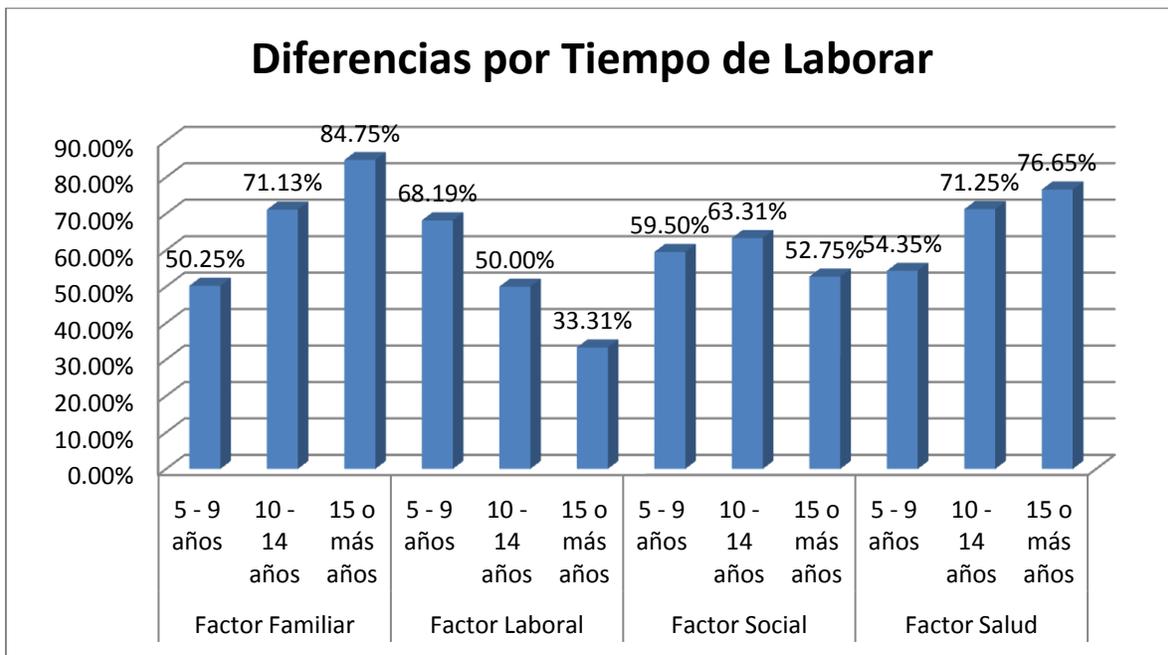
Gráfica 4.3 Diferencias por Estado Civil

		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>df</i>	<i>Cuadrado medio</i>	<i>F</i>	<i>Sign.</i>
Factor Familia	Entre Grupos	233.70	1	233.70	48.74	.000*
	Intra Grupos	182.20	38	4.79		
	Total	415.90	39			
Factor Laboral	Entre Grupos	114.38	1	114.38	21.47	.000*
	Intra Grupos	202.40	38	5.33		
	Total	316.77	39			
Factor Social	Entre Grupos	1.03	1	1.03	.24	.624
	Intra Grupos	160.57	38	4.23		
	Total	161.60	39			
Factor Salud	Entre Grupos	152.85	1	152.85	23.32	.000*
	Intra Grupos	249.05	38	6.55		
	Total	401.90	39			

Tabla 4.2 ANOVA Diferencias por Estado Civil

*Resultados estadísticamente significativos ($P < 0.05$).

Por su parte, pudo determinarse que al contrastar los factores de ansiedad por estado civil, existe diferencia estadísticamente significativa para todos los factores excepto el social. El análisis de varianza ANOVA confirma tal afirmación, como puede observarse en la tabla 4.2. Acorde a los resultados, es llamativa la brecha existente de diferencia respecto de los casados con los solteros para el factor familia, es decir que, para quienes ejercen este tipo de trabajo el nivel de ansiedad es mucho mayor al estar casado. El factor laboral refleja que los solteros sufren más ansiedad que los casados. Esto resulta comprensible al considerar que las personas casadas normalmente llevan más tiempo laborando, mientras que quienes se inician como tripulantes de cabina frecuentemente lo hacen siendo solteros. Para el factor salud, se evidenció mayor ansiedad para las personas casadas.



Gráfica 4.4 Diferencias por Tiempo de Laborar

		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>df</i>	<i>Cuadrado medio</i>	<i>F</i>	<i>Sign.</i>
Factor Familia	Entre Grupos	216.85	2	108.42	20.15	.000*
	Intra Grupos	199.05	37	5.38		
	Total	415.90	39			
Factor Laboral	Entre Grupos	212.95	2	106.47	37.94	.000*
	Intra Grupos	103.83	37	2.81		
	Total	316.77	39			
Factor Social	Entre Grupos	12.76	2	6.38	1.59	.218
	Intra Grupos	148.84	37	4.02		
	Total	161.60	39			
Factor Salud	Entre Grupos	157.79	2	78.90	11.96	.000*
	Intra Grupos	244.11	37	6.60		
	Total	401.90	39			

Tabla 4.3 ANOVA Diferencias por Tiempo Laborado

*Resultados estadísticamente significativos ($P < 0.05$).

Respecto del contraste de los factores de ansiedad, según el tiempo de laborar como tripulantes de cabina, la gráfica 4.4 mostró que existe diferencia estadísticamente significativa en los factores familiar, laboral y salud. El análisis de varianza (ANOVA) comprobó que donde no existe diferencia significativa es únicamente en el factor social, es decir que únicamente en dicho factor, las medias no varían de manera significativa. Como se observó en los resultados del factor familia, a partir de los 9 años en adelante de laborar, la ansiedad que se presenta es mayor. En el factor laborar se reflejó que la ansiedad específica de las funciones de este trabajo, es mayor al comienzo de la carrera. Totalmente evidente debido a que las aerolíneas manejan sus políticas tomando en consideración el tiempo que las personas llevan laborando. Acorde a ello programan los diferentes vuelos, cantidad de los mismos y funciones abordado para cada tripulante de cabina. Este es un tipo de trabajo físicamente demandante, es por ello que las personas que lo ejercen deben cuidar muy bien su salud. Los resultados que se obtuvieron en el factor salud permiten afirmar que a mayor tiempo de laborar más ansiedad se presenta en cuanto a la salud.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras haber conocido los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de esta investigación, se puede afirmar con certeza que los dos principales factores que causan los mayores niveles de ansiedad en personas que laboran como tripulantes de cabina, tanto en hombres como mujeres, son los factores de salud y familiar. El factor laboral y social también produce niveles de ansiedad superiores al 50% en las personas que ejercen este trabajo. Ibarra (2009) mostró que las causas que provocan ansiedad en el personal administrativo (ambos géneros) de un hotel son: los problemas familiares, de salud, personales y del trabajo. En definitiva, los cuatro factores (familiar, laboral, social y salud) planteados en esta investigación son causantes de ansiedad en distintos porcentajes.

De acuerdo con los resultados, en el presente estudio las mujeres presentaron los mayores niveles de ansiedad para todos los factores, a excepción del laboral. Se puede deducir que las mujeres son quienes mejor se adaptan a este trabajo, no por ello, dejan de presentar ansiedad. Tal como describió Pineda (2012) en un estudio hecho únicamente a mujeres trabajadoras, todas presentaron niveles de ansiedad identificándose diferencias en el grado de intensidad de la misma a nivel físico, psicológico y conductual. Al igual que en esta investigación, se logró evidenciar las diferencias en los porcentajes de la ansiedad que afecta a mujeres y hombres. Sin embargo, el factor social reflejó una mínima diferencia menor al 2% respecto a las mujeres de los hombres. Esto sugiere que tanto a los hombres como a las mujeres tripulantes, el aspecto de convivencia social provoca la misma ansiedad. Respecto a lo familiar, los hombres sufren 11.25% menos ansiedad que las mujeres. Puede deducirse, que las mujeres tienen una mayor carga familiar, carga que quizá se deba a los hijos. Asimismo, respecto a la salud, las mujeres presentan 12.50% más ansiedad que los hombres. Cabe destacar, que este trabajo exige demanda

física en el sentido que quienes lo ejercen tienen horarios irregulares, tanto en horas de levantarse como de irse a dormir. En el avión, constantemente deben manipular objetos pesados. También está comprobado que la presurización del avión produce agotamiento físico y resequedad en la piel, por ello, el estar constantemente expuesto es un asunto de salud relevante para los sobrecargos, en especial, para las mujeres.

El factor familiar resultó ser el segundo principal causante de niveles de ansiedad, lo cual coincide con Andrade (2013) quien concluyó que los factores emocionales son los de mayor repercusión y los que provocan mayores niveles de ansiedad, “La ansiedad tiene componentes cognoscitivos y afectivos” (Halgin & Krauss, 2004, p. 182). Para cualquier persona, la familia representa uno de los principales ejes de la vida. Las personas que realizan este trabajo, están constantemente lejos de la familia y ausentes por periodos prolongados de tiempo, lo cual provoca ansiedad en sentido recíproco, tanto para los tripulantes de cabina como para sus familiares. Navas (2012) constata esto al comprobar que la emigración de padres a Estados Unidos provoca trastornos de ansiedad en los hijos.

Las personas objeto de este estudio, mostraron que a mayor tiempo laborando, la ansiedad va intensificándose en lo familiar y salud. En lo laboral, debido al modo en que las aerolíneas consideran el tiempo de antigüedad de sus trabajadores, explicado anteriormente, el nivel de ansiedad va disminuyendo conforme al paso de los años inmersos en el campo laboral. Respecto al factor social, al igual que en todas las clasificaciones realizadas, este se sigue manteniendo sin diferencia estadísticamente significativa.

Respecto de lo anterior, Martín (s.f.) manifiesta que la ansiedad es en sí misma parte de la condición humana, es decir, está siempre presente en nuestra naturaleza. Por tanto, es importante considerar que la ansiedad está presente en toda persona trabajadora, indistintamente del género

y del tipo de trabajo que realice. Este estudio lo evidencia al mostrar que los niveles de ansiedad en todos los factores analizados son superiores al 50%.

En la clasificación de resultados por estado civil, pudo observarse que existe una brecha de 30.38% más ansiedad en las personas casadas que en las solteras. Es evidente que sea así, pues es sabido que una persona casada no tiene los mismos compromisos familiares que un soltero. En cuanto a lo laboral, se evidencia 21.19% más ansiedad sufrida por las personas solteras que ejercen de sobrecargos. Las aerolíneas toman muy en cuenta el tiempo que las personas llevan laborando para asignar las tareas abordo así como para asignar la frecuencia de vuelos a cubrir. Este es un tipo de trabajo que normalmente se empieza siendo soltero, por tanto este dato permite inferir que esta diferencia significativa de que los casados sufran menor ansiedad que los solteros respecto de lo laboral se debe a que ya tienen más tiempo de trabajar y por tanto pueden acceder a mejores beneficios, tales como: realizar menos vuelos o tener días libres en feriados. Como se mencionó anteriormente, en tema de salud el desgaste físico es alto. Las personas casadas sufren 19.65% más ansiedad en el factor salud que los solteros, probablemente porque los casados son quienes llevan más años de ejercer. En lo social, la ansiedad clasificada por estado civil no presenta una variación significativa. En este sentido, Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011) en Perú, realizaron un estudio destinado a determinar los niveles de estrés general, laboral, depresión y ansiedad en magistrados, de diversos estados civiles, obteniendo que los magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de ansiedad, estrés y depresión. También analizaron que el estrés general estaba asociado con la ansiedad. Por ello, los tripulantes de cabina no son la excepción, es un trabajo que presenta ansiedad en ámbitos diversos.

Al comparar esta investigación con otros estudios sobre ansiedad, se puede percibir que lo que sí difiere de ocupación a ocupación son los niveles de ansiedad provocados por los diversos factores influyentes en la actividad de las personas. Echeverría (2010) afirmó en su estudio a pilotos de buses escolares que todos los factores que fueron indicados en la investigación son factores que provocan ansiedad. En la presente investigación, se plasma en qué medida porcentual la ansiedad afecta a las personas dependiendo de cada factor.

Puede decirse que la propia naturaleza del puesto de sobrecargo lo convierte en algo peculiar, muchos lo catalogan como un estilo de vida. Puede también representar un riesgo si no se tiene un adecuado manejo de ansiedad. Los resultados son concluyentes al mostrar que las variables del estado civil y el tiempo que se lleva laborando tienen una incidencia significativa para el manejo del nivel de ansiedad que se presenta. De Oliveira, Carreiro, Filha, Lazarte y Vianna (2010) en Brasil, enfocaron un estudio en identificar el riesgo, perfil sociodemográfico y los factores de riesgo para depresión, ansiedad y alcoholismo entre 86 trabajadores. El riesgo para depresión y ansiedad fue presentado por 31.4% de la muestra. El estudio, al igual que esta investigación, también recolectó los datos a través de un cuestionario sobre factores de riesgo de la salud mental, en este caso específicamente sobre la ansiedad. Los autores indicaron que los factores de riesgo para ansiedad, depresión y alcoholismo son la elevada carga de trabajo y tiempo insuficiente para la recreación.

Los niveles de ansiedad pueden relacionarse con la satisfacción laboral. En la medida que una persona esté más adaptada a realizar esta profesión su control de ansiedad podrá ir mejorando y por tanto su trabajo no representará insatisfacción. Estas personas deben tener una estabilidad emocional que les permita controlar sus niveles de ansiedad para poder así desempeñar sus funciones. Muñoz (s.f.) expone que la estabilidad emocional es relacionada con

la satisfacción, en mayor o menor grado, de las diferentes áreas de la vida de la persona, así también como con la capacidad del individuo para manejar su vida en general. En los resultados obtenidos en este estudio, se puede ver reflejado en que el factor que menor ansiedad representa es el laboral. Del mismo modo, en España, Sánchez-Anguita, Conde, De la Torre y Pulido (2008) investigaron la incidencia que tiene la ansiedad en trabajadoras de la salud. Los resultados evidenciaron cómo las personas afectadas por niveles significativos de ansiedad mantienen menor satisfacción laboral.

Siendo este un trabajo que requiere una alta estabilidad emocional, traducida en un adecuado manejo de ansiedad debido a las exigencias propias de ser sobrecargo y considerando el hecho que existe muy poca investigación al respecto, al igual que en el estudio de Pavez, Mena y Vera-Villaruel (2011) realizado en Chile, se pone de manifiesto que los resultados destacan la necesidad de mayor investigación con variables positivas y negativas en conjunto, dada sus potenciales aplicaciones en las intervenciones psicoterapéuticas especializadas para los trastornos psicológicos.

VI. CONCLUSIONES

- Con base en los resultados obtenidos, pudo identificarse que los principales factores que causan ansiedad en personas que trabajan en una aerolínea como tripulantes de cabina son el factor salud y familiar.
- La investigación concluye que en cuanto a género, solamente existe diferencia estadísticamente significativa en el factor referente a la salud. Los tres factores restantes (familiar, laboral y social) no presentan diferencias significativas entre hombres y mujeres.
- Se identificó que en los factores familiar, laboral y salud, las personas presentan distintos niveles de ansiedad dependiendo de si están casadas o solteras. Respecto al factor social, el nivel de ansiedad que presentan los tripulantes de cabina no tiene diferencia estadísticamente significativa, es muy similar para ambos estados civiles.
- Se determinó, que los niveles de ansiedad en cuanto a lo social, tampoco presentan diferencia estadísticamente significativa dependiendo del tiempo que las personas lleven trabajando en esta profesión. En cuanto a los aspectos familiares y de salud, los niveles de ansiedad van incrementándose mientras más tiempo tengan las personas de ejercer este trabajo. Finalmente, se concluye que el nivel de ansiedad en el factor laboral va disminuyendo conforme aumenta el tiempo de laborar.

VII. RECOMENDACIONES

- Dado que se observó que las personas manifestaron un alto nivel de ansiedad en el factor familiar, se recomienda que las personas que llevan este estilo de vida debido al trabajo que realizan, deben aprovechar el tiempo que están con la familia, de tal manera que las relaciones familiares impliquen calidad de tiempo, ya que no pueden ofrecerles cantidad de tiempo compartiendo con ellos.
- Tomando en cuenta que se observó que los niveles de ansiedad que presentan los tripulantes de cabina son mayores al 50%, se recomienda capacitar en métodos y técnicas que ayuden a disminuir o controlar los niveles de ansiedad, así como técnicas de aprovechamiento del tiempo.
- Considerando que la muestra presentó ansiedad, es recomendable que se realicen constantemente evaluaciones de los niveles de ansiedad que presentan las tripulaciones de vuelo, para poderles ayudar a mantener una adecuada salud física y mental. Se recomienda a las líneas aéreas establecer políticas adicionales a los chequeos médicos para que también se incluyan chequeos psicológicos periódicamente.
- Desarrollar más investigaciones en aspectos de factores humanos de las personas que se desempeñan como tripulación de vuelo, ya que es un campo poco investigado en el campo de la aviación, y la estadística revela que en la mayoría de los accidentes aéreos los factores humanos juegan un papel vital en la supervivencia de los pasajeros y la tripulación.

VIII. REFERENCIAS

- Andrade, D. (2013). *Principales factores de ansiedad de un grupo de colaboradores de una empresa gubernamental, al momento de producirse un terremoto en el departamento de San Marcos, Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Andrade-Dana.pdf>
- Asociación Americana de Psicología, (2010). *Trastornos de la ansiedad: el papel de la psicoterapia en el tratamiento eficaz*. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tratamiento.aspx>
- Chapman, K. (2007). *100 Preguntas y Respuestas sobre la Ansiedad*. Recuperado en línea de http://books.google.com.gt/books?id=1wZN1aOComwC&pg=PA248&lpg=PA248&dq=Chapman+100+preguntas+y+respuestas+sobre+la+ansiedad&source=bl&ots=6PNoQMv8a6&sig=GMk_xhGCu115JRYJdo1WH04OGms&hl=es&sa=X&ei=f7mrU_a8ELO-sQSz_oLQDA&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=Chapman%20100%20preguntas%20y%20respuestas%20sobre%20la%20ansiedad&f=false
- De Oliveira, G., Carreiro, G., Filha, M., Lazarte, R., & Vianna, R. (2010). Risco para depressão, ansiedade e alcoolismo entre trabalhadores informais. *Revista Eletronica De Enfermagem*, 12(2), 272-277. doi:10.5216/ree.v12i2.10354
- Diccionario de la Real Academia Española, Definición: Ansiedad. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=ansiedad>
- DMedicina. (s.f.). *Enfermedades: Ansiedad*. Recuperado de <http://www.dmedicina.com/enfermedades/psiquiatricas/ansiedad>

- Echeverría, D. (2010). *Principales causas de ansiedad en pilotos de buses escolares que prestan servicios a cinco colegios privados de la ciudad de Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Echeverria-Delia/Echeverria-Delia.pdf>
- Gantiva, C., Toro, R., Ballesteros, L., Salcedo, D., Vargas, R., Gutiérrez, Y., & Montes, K. (2012). Atención y motivación ante estímulos afectivos en personas con ansiedad social. *Revista CES Psicología*, 5(2), 79-87.
- Halgin, R. & Krauss, S. (2004). *Psicología de la anormalidad* (4 Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 Ed.). México: McGraw Hill.
- Ibarra, K. (2009). *Causas internas y externas de ansiedad del personal administrativo de una empresa hotelera en la zona 10 de Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Ibarra-Aguilar-Karen/Ibarra-Aguilar-Karen.pdf>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado*. Recuperado en línea de <http://books.google.com.gt/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA137&lpg=PA137&dq=la+investigaci%C3%B3n+cuantitativa+busca+cuantificar+los+datos+y,+en+general,+aplica+alg%C3%B3n+tipo+de+an%C3%A1lisis+estad%C3%ADstico&source=bl&ots=wa5ia9Til8&sig=TRHtoEx7mEG1Kgt2z9Tt2Lt2OxA&hl=es&sa=X&ei=vrurU6mjMMilsAS94CgDg&ved=0CCwQ6AEwAw#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n%20cuan>

titativa%20busca%20cuantificar%20los%20datos%20y%20en%20general%20aplica%20alg%C3%BAntipo%20de%20an%C3%A1lisis%20estad%C3%ADstico&f=false

Martin, E. (s.f.). *Ansiedad*. Recuperado de <http://www.webconsultas.com/ansiedad/ansiedad-398>

Martínez, L. (2011). *La estabilidad emocional: otra dimensión de la autoestima*. Recuperado de <http://terapiagestaltsi.com/2011/05/08/la-estabilidad-emocional-otra-dimension-e-la-autoestima/>

Morris, C. & Maisto, A. (2005). *Psicología*. México: Pearson Educación.

Muñoz, A. (s.f.). *¿Qué es la estabilidad emocional?* Recuperado de <http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Estabilidad-Emocional.htm>

Navas, C. (2012). *Nivel de ansiedad que sufren los hijos de padres que emigran a Estados Unidos (Estudio realizado en el Instituto Nacional de Educación Básica (INEB) del municipio de San Cristóbal Totonicapán, departamento de Totonicapán)* (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Navas-Claudia.pdf>

Pavez, P., Mena, L., & Vera-Villarroel, P. (2012). *El rol de la felicidad y el optimismo como factor protector de la ansiedad*. *Universitas Psychologica*, 11(2), 369-380.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, Ansiedad y Depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 28(4), 581-588.

- Pineda, S. (2012). *Manifestaciones de ansiedad que presentan las trabajadoras que utilizan el medio de transporte urbano de una empresa del municipio de Mixco* (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pineda-Samai.pdf>
- Ritchey, F. (2002). *Estadística para las ciencias sociales*. México: McGraw – Hill.
- Sadock, B. & Sadock, V. (2009). *Sinopsis de psiquiatría* (10 Ed.). Estados Unidos: Lippincott Williams & Wilkins.
- Sala, O. (03 de octubre de 2013). Estabilidad emocional. [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://oscarsala.com/estabilidad-emocional.html>
- Sánchez-Anguita, A., Conde, A., De la Torre, A., & Pulido, M. (2008). Ansiedad y Satisfacción Laboral en Trabajadoras sanitarias. *Ansiedad Y Estrés*, 14(1), 55-69.
- Vallejo, J. (2011). *Introducción a la psicopatología y a la psiquiatría* (7 Ed.). Barcelona, España: Elsevier Masson.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Cuestionario para detectar factores causantes de ansiedad en personas que trabajan como Tripulantes de Cabina en una aerolínea.
AUTOR	Richard Belfield Piedrasanta.
OBJETIVO	Identificar cuáles son los principales factores que causan ansiedad en las personas que trabajan como tripulantes de cabina para una aerolínea.
¿QUÉ MIDE?	Este cuestionario determina en qué medida le afectan o preocupan determinadas situaciones provocantes de ansiedad a las personas que laboran como tripulantes de cabina.
REACTIVOS	El cuestionario agrupa 4 planteamientos por cada factor de ansiedad propuesto en la investigación: familiares, laborales, sociales y de salud; haciendo un total de 16 planteamientos relacionados a situaciones que provocan ansiedad.
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	El cuestionario toma un tiempo de resolución de aproximadamente 5 minutos.
FORMA DE APLICACIÓN	Para la evaluación de cada uno de los indicadores, se utiliza una escala. El cuestionario es de auto aplicación.
JUICIO DE EXPERTOS	Mgtr. María de la Luz de León Guevara Mgtr. Manuel de Jesús Arias Guzmán Licda. Aranka María Pokus Yaquián

Cuestionario para detectar factores causantes de ansiedad en personas que trabajan como Tripulantes de Cabina en una aerolínea.

Edad: _____ | Años laborando como Tripulante de Cabina: _____

Género: Femenino Masculino | ¿Tiene hijos? Sí No

Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Unido(a) Divorciado(a) Viudo(a)

Instrucciones: Marque la casilla que corresponda al nivel de afectación o de preocupación provocado por las distintas situaciones que se plantean.

¿En qué medida me afectan las siguientes situaciones?	No me afecta	Muy rara vez me afecta	Casi siempre me afecta	Totalmente afectado
La inestabilidad de los horarios de trabajo afecta mi relación familiar.				
La cancelación o el retraso de algún vuelo afectan mis planes familiares.				
La inestabilidad de los horarios de trabajo me impide cumplir obligaciones con mis hijos o con quienes vivo.				
Recibo reproches constantes de mi familia por ejercer este trabajo.				
No conocer a los demás miembros de la tripulación con quienes trabajaré en un vuelo.				
Que algún otro miembro de la tripulación no asuma el mismo compromiso y recargue mi trabajo.				
Enfrentarme a alguna emergencia médica de un pasajero abordo.				
Enfrentarme a alguna emergencia mecánica o climática durante el vuelo.				
Que mis planes se vean frustrados debido a alguna cancelación o retraso del vuelo.				
Ausentarme a acontecimientos sociales de personas cercanas y especiales para mí.				
Planificar compromisos con antelación consciente que quizá no podré asistir por los imprevistos del trabajo.				
Compartir o socializar con personas diferentes en cada vuelo o en cada estadía en los hoteles.				
No poder consumir comida de mi casa con regularidad, sino tener que buscar dónde y qué comer.				
Los cambios de horario entre las distintas ciudades a las que viajo.				
La irregularidad en el sueño, tanto en horas de irme a dormir como de levantarme.				
El cansancio físico provocado por el desempeño de mis labores.				
La presurización del avión.				

PROGRAMA PARA MANEJO DE ANSIEDAD

Fundamentación Teórica

La técnica psicológica (2011) hace referencia a Suinn y Richardson, quienes destacan que para disminuir la respuesta problemática de ansiedad debe utilizarse la relajación. Lo que se pretende es que la persona pueda identificar las señales, emocionales o fisiológicas de presencia interna de ansiedad para afrontarlas con la relajación. Esta técnica plantea que mediante la relajación muscular la persona desarrolla un hábito de afrontamiento para su ansiedad, permitiéndole así un mejor autocontrol.

La misma fuente indica otro método como “Reevaluación de la preocupación: las personas que sufren de ansiedad generalizada tienden a sobrestimar las ventajas e infra-estimar las desventajas del preocuparse, por eso es conveniente elaborar una lista de preocupaciones y anotar las ventajas y desventajas de cada una de ellas”.

Psicología online (s.f.) expone que el entrenamiento en control y manejo de ansiedad de Butler consta de 4 fases: exposición, relajación, distracción cognitiva y auto-instrucciones. Asimismo, la fuente relaciona la ansiedad con estrés, planteando el procedimiento de inoculación de estrés de Meichenbaum: fase educativa o de conceptualización, fase de adquisición y práctica de habilidades, fase de aplicación, consolidación y seguimiento.

Musicco (2012) menciona que “entre los grandes constructivistas hay una importante contribución de Michael Mahoney en el desarrollo de un modelo para la solución de problemas. Según Mahoney el hombre actúa como un científico que cotidianamente experimenta sus problemas e intenta solucionarlos. El conocimiento humano conlleva la participación activa y pro-activa del individuo, la cognición pro-activa del individuo describe el hombre como co-

creador de las realidades subjetivas”. El aporte de este psicólogo consistió en la presentación de un programa que llamó como ciencia personal, el cual presentó como el modelo S.C.I.E.N.C.E para la solución de problemas. Corresponde a un acrónimo en inglés que se explica de la siguiente manera:

- S (Specify): especificar concretamente el problema
- C (Collect): recabar información pertinente
- I (Identify): identificar los factores causantes del problema
- E (Examine): examinar las posibilidades de solución
- N (Narrow): delimitar
- C (Compare): comparar el avance
- E (Extend): revisar o cambiar de solución.

Basándose en las estrategias planteadas por los autores anteriormente presentados y utilizando elementos básicos del aprovechamiento del tiempo esta investigación sugiere el siguiente programa para que las aerolíneas ayuden a sus tripulantes de cabina a manejar de manera adecuada la ansiedad que la naturaleza propia del trabajo que realizan les genera. El programa a seguir se plantea como un entrenamiento de tipo taller con diversas sesiones donde la persona aprenderá estrategias de autocontrol y de aprovechamiento del tiempo. Se sugiere que este programa pueda ser incluido como parte de los entrenamientos que los tripulantes de cabina reciben.

TALLER DE MANEJO DE ANSIEDAD Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO

Se recomienda un máximo de 15 personas por cada sesión.

	Duración	Lineamientos Generales	Actividades
Sesión 1	30 minutos	Exposición	Exposición teórica básica y breve sobre: -La ansiedad y sus componentes, centrándose específicamente en ansiedad generada por aspectos familiares, laborales y de salud. -Los problemas que pueden presentarse por un mal manejo de ansiedad. -Importancia del aprovechamiento del tiempo en actividades productivas o de relevancia para la persona.
Sesión 2	1 hora	Identificación y Reevaluación de la preocupación	Cada persona deberá reflexionar qué es lo que más le preocupa en el ámbito laboral. Anota al menos 4 preocupaciones. Enumera cada una acorde al nivel de importancia. En grupos, cada persona comparte sus 4 preocupaciones y sus niveles de importancia. Luego cada quien clasifica cada una de las situaciones de acuerdo a la probabilidad que estas sucedan. Cada quien expone frente al grupo cual es la preocupación que creen sería la más improbable que suceda y por qué.
Sesión 3	1 hora	Identificación y Reevaluación de la preocupación	Cada persona deberá reflexionar qué es lo que más le preocupa en el ámbito de salud. Anota al menos 4 preocupaciones. Enumera cada una acorde al nivel de importancia. En grupos, cada persona comparte sus 4 preocupaciones y sus niveles de importancia. Luego cada quien clasifica cada una de las situaciones de acuerdo a la probabilidad que estas sucedan. Cada quien expone frente al grupo cual es la preocupación que creen sería la más improbable que suceda y por qué.
Sesión 4	1 hora	Identificación y Reevaluación de la preocupación	Cada persona deberá reflexionar qué es lo que más le preocupa en el ámbito familiar. Anota al menos 4 preocupaciones. Enumera cada una acorde al nivel de importancia. En grupos, cada persona comparte sus 4 preocupaciones y sus niveles de importancia. Luego cada quien clasifica cada una de las situaciones de acuerdo a la probabilidad que estas sucedan. Cada quien expone frente al grupo cual es la preocupación que creen sería la más improbable que suceda y por qué.

Sesión 5	1 hora	Modelo S.C.I.E.N.C.E.	Cada persona deberá tomar la preocupación que consideran más probable que suceda en los tres ámbitos trabajados anteriormente. Realizarán un análisis basado en el acrónimo del modelo S.C.I.E.N.C.E. para cada una de las 3 preocupaciones. Presentan de manera individual la solución que consideran adecuada para no preocuparse respecto a eso.
Sesión 6	30 minutos	Técnicas de auto-instrucción	Presentación breve sobre técnicas de auto-instrucción positiva. Básicamente consiste en que la persona entienda que la mente tiene el poder de reorientar las situaciones que considera negativas para que así pueda afrontarlas de forma adecuada. Cada participante deberá realizar un listado de al menos 3 frases que personalmente le ayuden a reorientar la preocupación que siente por la principal situación que planteó anteriormente para cada ámbito (familiar, laboral y salud). Algunos ejemplos son que la persona se diga a sí misma cuando esté considerando la preocupación inquietante frases como: “esto tiene poca probabilidad que suceda, así que no importa”, “esto ya lo he superado antes”, etc.
Sesión 7	45 minutos	Técnicas de relajación muscular progresiva	Cada persona deberá conversar con otra sobre cómo sabe cuando está ansioso ante alguna situación, cuáles son sus señales emocionales y fisiológicas. Luego, el instructor procederá a enseñar los ejercicios básicos que se recomiendan para la relajación muscular progresiva.
Sesión 8	1 hora y 30 minutos	Optimización del tiempo (Calidad de tiempo)	Cada persona deberá reflexionar sobre las limitantes que tiene para optimizar su tiempo con la familia o seres queridos (distintas de las que se presentan por estar ausente debido al trabajo). Se indicará que establezcan el promedio de días libres que tienen al mes en su ciudad base. Tomando de referencia el promedio de días libres, cada participante deberá elaborar un cuadro de planificación proyectada a seis meses sobre actividades que realizará con su familia o seres queridos. Como conclusión del taller, el instructor deberá hacer reflexión que debido al trabajo que realizan, ellos se ven en la necesidad de suprimir la cantidad de tiempo por calidad de tiempo en cuanto a sus relaciones familiares. Motivará a que se establezcan de meta cumplir con la planificación que realizaron y realizarla nuevamente en los próximos seis meses.

BIBLIOGRAFÍA

Trastorno de ansiedad generalizada. (2011). La técnica psicológica. Recuperado de <http://latecnicapsicologica.webnode.es/ansiedad/trastorno-de-ansiedad-generalizada/>

Terapias y técnicas de intervención de psicología: modelos cognitivos. (s.f.). Psicología online. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/pir/terapias-de-habilidades-de-afrontamiento.html>

Musicco, S. (11 de junio de 2012). Psicoterapia Constructivista. [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://psicologomusicco.blogspot.com/2012/06/el-modelo-science-de-mahoney.html>