



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía,
Letras y Ciencias de la Educación**

Escuela de Psicología Clínica

**ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN
LOS TRABAJADORES DEL AEROPUERTO MARISCAL
LAMAR DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR.**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Psicólogos Clínicos**

Autores:

**Paola Carolina Ortiz Serrano; Emilio Leonardo Vázquez
Zhuzhingo.**

Directora:

Mgst. María Cecilia Salazar.

Cuenca – Ecuador

2019

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a mis padres Liliana y Fabián que han sido el motor y pilar fundamental en mi vida para lograr todos mis sueños y objetivos planteados. A mi familia, por su apoyo incondicional durante este proceso.

Paola Ortiz.

Este proyecto de investigación se lo dedico a mis padres Yolanda y Diego que gracias a su sacrificio, apoyo y constancia que me han brindado durante toda mi carrera universitaria, lograron que pueda concluir esta etapa importante en mi vida.

Emilio Vázquez.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y bienestar para conseguir todos nuestros sueños y logros deseados.

A nuestra familia y amigos por haber estado siempre con nosotros, apoyándonos en todo momento.

A nuestra tutora Mgst. María Cecilia Salazar por todo el tiempo y dedicación que nos ha brindado en la realización de este proyecto.

A nuestro tribunal Mgst. Mario Moyano y Mgst. Carlos González por sus aportes y su tiempo en la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE DE CONTENIDO	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
Introducción	1
Capítulo 1. Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento	3
1.1 Estrés laboral.....	3
1.1.1 Concepto del estrés.....	3
1.1.2 Etiología del estrés	5
1.1.3 Tipos de estrés.....	6
1.1.4 Causas y consecuencias del estrés laboral	8
1.1.5 Modelos teóricos sobre el estrés laboral.....	10
1.2 Estilos de afrontamiento	12
1.2.1 Concepto de estilos de afrontamiento.....	12
1.2.2 Tipos de estilos de afrontamiento.....	13

1.2.3	Estrés y afrontamiento	16
Capítulo 2. Metodología		21
2.1	Objetivo general.....	21
2.2	Objetivos específicos	21
2.3	Tipo de estudio	21
2.4	Área de estudio:	22
2.5	Población y muestra.....	22
2.6	Criterios de inclusión y exclusión.....	22
2.7	Instrumentos	23
2.8	Análisis Estadístico.....	25
Capítulo 3. Análisis de Resultados.....		26
3.1	Datos sociodemográficos y laborales	26
3.2	Nivel de estrés	28
3.3	Estrategias de afrontamiento.....	28
3.4	Estrés según variables sociodemográficas.....	29
3.5	Estrategias de afrontamiento según variables sociodemográficas	30
3.5.1	Sexo y edad.....	30
3.5.2	Estado civil	31
3.5.3	Cargo.....	32
3.5.4	Salario	33

3.5.5	Antigüedad de trabajo	34
3.5.6	Horarios de trabajo.....	35
3.6	Relación entre estrés y estilos de afrontamiento	36
Capítulo 4.	Plan de Intervención	39
4.1	Objetivos.....	40
Discusión.....		44
Conclusiones		52
Recomendaciones		54
Anexos		61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de estrés	28
--	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los participantes	27
Tabla 2. Estrategias de afrontamiento	29
Tabla 3. Estrés según variables sociodemográficas	30
Tabla 4. Modos de afrontamiento según: sexo y edad.....	31
Tabla 5. Estrategias de afrontamiento según estado civil	32
Tabla 6. Modos de afrontamiento según tipo de cargo	33
Tabla 7. Estrategias de afrontamiento según Salario	34
Tabla 8. Estrategias de afrontamiento según antigüedad de trabajo	35
Tabla 9. Estrategias de afrontamiento según: Horario de trabajo y horario rotativo	36
Tabla 10. Nivel de estrés según estrategia de uso predominante	37
Tabla 11. Plan de Intervención.	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado	62
Anexo 2. Ficha Sociodemográfica	65
Anexo 3. Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT - OMS.....	67
Anexo 4. Escala de modos de afrontamiento de Lazarus	68

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca. Para ello se tomó como muestra a 97 trabajadores de la Corporación Aeroportuaria, a los cuales se les aplicó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Modos de Afrontamiento de Lazarus. Los resultados obtenidos fueron que el 62,9% de la muestra tuvo un nivel bajo de estrés, mientras que el 35.1% de trabajadores presentaban algún nivel de estrés; en cuanto a los estilos de afrontamiento, la búsqueda de apoyo social y el autocontrol son los más utilizados, mientras que la huida fue el menos empleado. Finalmente, se propuso un plan de intervención para prevenir el estrés laboral del personal y capacitarlos para afrontar las dificultades que se puedan presentar en su trabajo.

Palabras claves: Aeropuerto, Estrés laboral, Estilos de afrontamiento, Plan de intervención.

Abstract

The objective of this investigation was to determine the degree of work stress and coping styles in the workers of the Mariscal Lamar Airport, Cuenca. 97 employees of the Corporación Aeroportuaria were taken as a sample, the OTI-WHO Labor Stress Questionnaire and the Lazarus Coping Modes Scale were applied. The obtained results showed that 62.9% of the sample had low levels of stress, while 35.1% of workers had some level of stress. The search for social support and self-control were the most used coping styles, while the escape was the least used. Finally, an intervention plan was proposed to prevent work-related stress in the staff and train them to face the difficulties that may arise at work.

Keywords: Work stress, coping styles, intervention plan.




Translated by
Ing. Paúl Arpi

Introducción

La presente investigación pretende identificar el nivel de estrés laboral y cómo lo afrontan los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar. A su vez, relacionar dicho nivel de estrés con las variables socio-demográficas que son; género, edad, estado civil, cargo laboral, salario, horarios de trabajo, antigüedad en el cargo actual y horario rotativo. De acuerdo con el Departamento Médico de la Corporación Aeroportuaria, se ha evidenciado que los trabajadores presentan estrés laboral debido a la sobrecarga de trabajo, mal ambiente laboral, mala comunicación y falta de asertividad entre el personal.

La introducción en el ámbito científico permitió comprender que el estrés afecta de diferentes formas a cada trabajador, ya que depende de sus recursos personales para poder solucionar los problemas que se presenten en el campo laboral. A nivel mundial y en nuestro país, se ha observado que los trabajadores están expuestos a diferentes tipos de riesgos ocupacionales físicos, biológicos, psicosociales, entre otros. En la actualidad, el estrés generado por las exigencias y cargas laborales tiene mayor incidencia en los trabajadores cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de la persona para controlarlas. Se debe tener en cuenta los cambios de conducta que pueden ser síntomas de que una persona padece estrés, tales como la falta de concentración, bajo rendimiento, inasistencia, tardanzas continuas, irritabilidad o cambios en sus relaciones interpersonales.

En base al testimonio del Departamento Médico de la Corporación Aeroportuaria, se evidencia que el impacto psicológico que genera el estrés, se ve manifestado de manera continua en el deterioro físico, psicológico y social en los trabajadores. Por lo cual, notamos la importancia de realizar esta investigación, con el fin de detectar las amenazas y debilidades que posee el personal para poder generar cambios positivos en el ámbito laboral. Basándonos en

estos antecedentes, este estudio se realizó con 97 trabajadores de la Corporación Aeroportuaria, el mismo que requirió de la aplicación de los cuestionarios: OIT-OMS para el estrés laboral y Escala Modos de Afrontamiento de Lazarus. Este estudio es de tipo cuantitativo y de tipo comparativo de corte transversal. Así mismo, lo mencionado anteriormente se presentará en cuatro capítulos, uno de marco teórico en el que se hablará sobre los conceptos de estrés laboral y estilos de afrontamiento, causas y consecuencias del estrés laboral, tipos de estrés y estilos de afrontamiento, otro de metodología que consta de objetivos, tipo y área de estudio, población, muestra, instrumentos y análisis estadístico; el tercer capítulo de análisis de resultados y por último un plan de intervención que explicará los tipos de prevención, objetivos, actividades y tiempo de realización.

Capítulo 1. Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento

En este capítulo se presenta el marco conceptual sobre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, el cual ofrece información necesaria para comprender la relación entre estas dos variables de investigación.

1.1 Estrés laboral

1.1.1 Concepto del estrés

El término estrés proviene de la palabra latina “stringere”, que significa “provocar tensión o presión”; Hans Selye, explica que “es la suma de todos los efectos inespecíficos de factores (actividades cotidianas, agentes productores de enfermedades, drogas, hábitos de vida inadecuados, cambios abruptos en los entornos laboral y familiar), que pueden actuar sobre la persona”. Posteriormente, Selye lo denominaría “Síndrome General de Adaptación” (García, 2011, pág. 68).

Así mismo, Selye expondría su teoría basada en la respuesta en la cual explica que “el estrés es un estado que responde por una acción en particular dentro del sistema biológico” (Berrío, 2011, pág. 71). Esto indica que el estresor, puede ser un estímulo psicológico, físico o emocional que altera la homeostasis de la persona. Pero también expondría su teoría basada en el estímulo donde manifiesta que, a diferencia del focalizado en la respuesta, el estrés se localiza en el exterior, dentro de los estímulos ambientales y no dentro del organismo de la persona.

Para Lazarus y Folkman “el estrés consiste en la relación que existe entre el sujeto y el entorno, donde la persona lo ve como algo amenazante y lo afronta de manera inadecuada” (Ruiz, 2014, pág. 38).

Por otro lado, Díaz (2011) define al estrés “como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental que se originan cuando la capacidad de afrontamiento de la persona es insuficiente ante las demandas expuestas por su entorno”. De manera que, tomando en cuenta las definiciones de los autores anteriormente expuestos, se puede señalar que el estrés consiste en las distintas experiencias que enfrentan las personas con el medio que les rodea, las cuales llegan a causar malestar cuando este no tiene los suficientes recursos personales para afrontarlo.

Uno de los ambientes donde se evidencian claros signos de estrés es dentro del campo laboral, pero es importante diferenciar el estrés laboral del burnout, ya que suele confundirse entre estos dos conceptos. De acuerdo con Gutiérrez (2014) el estrés laboral es “la respuesta que puede tener la persona ante las exigencias laborales en donde se pone a prueba la capacidad del sujeto para afrontar dicha situación” (pág. 3). Es decir, estas exigencias pueden tener efectos positivos si se manejan adecuadamente, pero cuando los niveles son altos, las consecuencias podrían llegar a ser críticas.

En cambio, el burnout está vinculado con las condiciones negativas dentro de la organización laboral, la cual llega a tener efectos como fatiga física, carga emocional crónica y pérdida de interés en el trabajo (Caballero, Breso y Gonzáles, 2015). Por ello, cuando el estrés laboral afecta notablemente en la salud física y mental de la persona llega a convertirse en burnout, es decir un nivel de estrés laboral crónico, el cual puede llegar a tener consecuencias fatales si no se llega a tratar en su debido tiempo.

Según expresa Osorio (2017), el estrés laboral en sí es el resultado de múltiples factores de riesgo que puede llegar a afectar la salud de los trabajadores a mediano y largo plazo. Por otro

lado, Robert Karasek, quien formuló el modelo demanda-control, observó que “los efectos de trabajo parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades” (López, 2013).

1.1.2 Etiología del estrés

Las presiones y tensiones que provocan estrés en la persona se llaman estresores, pero muchas de las ocasiones pensamos que los estresores son algo negativo como estudiar mucho o trabajar hasta altas horas de la noche. No obstante, cualquier evento que exija esforzarse más para equilibrar la vida de la persona puede ser estresante, tal es el caso de cambiarse de domicilio, escoger una carrera universitaria o la bienvenida de un nuevo hijo, que llegarían a ser agentes estresores positivos (Díaz, 2016).

Con relación al párrafo anterior, se puede decir que muchas veces el estrés se debe a que la persona se produce a sí mismo estos síntomas, tal es el caso de varios síntomas ansiosos que pueden ser suscitados por pensamientos distorsionados de la realidad (Díaz, 2016). Por ello, se puede destacar que existen causas de estrés externo como es la familia, el trabajo, problemas en las relaciones personales, problemas económicos o cambios importantes en la vida, pero también existen causas de estrés interno como es la preocupación excesiva, el negativismo, ser perfeccionista, falta de flexibilidad o poseer un pensamiento dicotómico.

En un estudio publicado por Martin (2014), se señala las principales causas del estrés, que son las siguientes:

- Sobrecarga en el trabajo.
- Relaciones personales.

- Factores económicos.
- Desorden y confusión.
- Falta de interés y satisfacción laboral.

Las causas por las que se genera el estrés son diversas como los cambios abruptos que se producen en la familia o en el entorno social, pero el factor que tiene mayor incidencia de estrés se debe a la tensión dentro del ambiente laboral. Díaz (2011) menciona que esta causa de estrés “está provocada por unas condiciones de trabajo y formas de organización que responden más a procesos tecnológicos y criterios productivos que a las capacidades, necesidades y expectativas del individuo” (pág. 2).

Es importante señalar que las respuestas que se generen en el ambiente laboral varían de acuerdo con cada persona; es decir cada individuo posee características como su personalidad, sus estrategias de afrontamiento y el apoyo social con el que cuenta, los cuales serán determinantes para que el sujeto genere estrés o no, y en caso de serlo sea de mayor o menor intensidad que el resto de las personas (Díaz, 2011).

1.1.3 Tipos de estrés

Hans Selye durante sus estudios realizados en la década de 1950, establece dos tipos de estrés y los denomina: eustrés y distrés.

El estrés positivo o eustrés, se da cuando los resultados de este son efectivos ya que provocan en la persona consecuencias positivas a raíz de un esfuerzo razonable. Las características que poseen este tipo de personas con eustrés son aquellas que se ajustan al problema y lo solucionan, se mantienen con positivismo y en constante acción, lo cual trae beneficios para la salud física, psicológica y emocional del sujeto (Arias y González, 2009).

En cuanto al estrés negativo o distrés, ocurre cuando el estrés que se experimenta produce malestar en la persona, y a su vez puede llegar a afectar la salud de esta. Cada día, las personas están expuestas a situaciones estresantes negativas, tal es el caso de un mal ambiente laboral, problemas familiares, de pareja, una mala situación económica, entre otros (Arias y González, 2009).

Por otra parte, Ávila (2014) manifiesta que existen otros tipos de estrés que varían de acuerdo con el tiempo en que estos se presentan en el individuo, denominados: estrés agudo, estrés episódico y estrés crónico. El estrés agudo es más habitual, se da por tensiones que experimenta recientemente la persona, o incluso por ansiedad y angustia ante presiones que está por experimentar el sujeto en un futuro inmediato. El segundo, se refiere al estrés episódico que ocurre cuando el agudo permanece con más frecuencia, dado que el individuo se enfrenta a múltiples estresores en su entorno y la carga de responsabilidad sobrepasa las exigencias del individuo, este tiende a reaccionar de forma emocional, provocando descontrol e irritabilidad.

Y por último, el tipo de estrés crónico que es un estado donde ha permanecido por mucho tiempo en la persona y ésta no encuentra una solución para su situación, genera que ésta se sienta deprimida, con problemas de salud y en algunos casos hasta la muerte (Ávila, 2014).

Por lo tanto, se ha explicado diferentes tipos de estrés que puede llegar a experimentar la persona, destacando la importancia del estrés positivo o eustrés, debido a que permite la oportunidad de tomar decisiones ante los factores que impliquen una amenaza, sobre todo en el campo laboral. Pero cuando estos niveles de estrés sobrepasan la capacidad de la persona para resolver los conflictos que atraviesa, llega a tener problemas en su trabajo que repercuten en la

falta de motivación en cumplir las actividades laborales, pérdida completa de interés, entre muchas otras consecuencias negativas (Arias y González, 2009).

1.1.4 Causas y consecuencias del estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) explica que las causas del estrés laboral se relacionan con dos factores; el primero, con las características del trabajo, que se refiere al puesto que ocupa en la empresa, los horarios y su participación; y segundo, al contexto laboral, que se refiere a los distintos factores que intervienen dentro del mismo.

La OMS (2004) señala que las características del trabajo son factores que desencadenan el estrés tales como: tareas que no generan mucha importancia o son desagradables para el individuo, la sobrecarga o escasez de trabajo, horarios de trabajo excesivos o turnos largos, falta de toma de decisiones y control en la empresa.

El segundo factor que indica la OMS (2004) se refiere al contexto laboral, donde evidencian que las causas del estrés son: la poca remuneración por el trabajo realizado, la desvalorización social del trabajo, ser jefe de varias personas, la mala relación con los compañeros de trabajo o con las autoridades, acoso laboral, la mala comunicación con las demás personas, la falta de comprensión en el trabajo por problemas familiares.

Por otra parte, Ramos y Jordao (2014) indican que existen tres factores que originan el estrés laboral: los que el individuo mismo origina, los relacionados con el cargo de ocupación y los que dependen de la organización de la empresa. Además, mencionan que también existen otros factores, como la cultura que tengan los trabajadores en la institución y los diferentes modos de gestión que haya dentro de la misma.

Pero así como existen diferentes causas que generan estrés en el trabajo, también existen sus consecuencias, las cuales, si no son detectadas a tiempo y no son tratadas en el individuo, es posible que a medida que avanza el tiempo los efectos pueden ser fatales (Ramos y Jordao, 2014).

El desencadenar estrés laboral en los individuos no solo traer agravios desde lo personal, sino también en lo empresarial. De acuerdo con Durán (2010), las consecuencias del estrés laboral en el ámbito personal afectan tanto a su salud física, como por ejemplo: insomnio, problemas gastrointestinales y musculares, úlceras, presión alta, entre otros; como la afectación de la salud mental como puede ser: tener una baja autoestima, ansiedad, depresión y falta de capacidad para tomar decisiones. Además, señala que al generar estrés laboral, las personas empiezan a tener cambios conductuales en su vida, como es el caso de ser agresivo, pasar irritable constantemente con la familia, mostrarse apático en las relaciones interpersonales e incluso recurrir a adicciones para disminuir sus niveles de estrés.

Mientras que en el contexto empresarial, Durán (2010) explica que las consecuencias más evidentes en este parámetro son: molestias y disturbios entre los compañeros de trabajo, falta de compañerismo, ausentismo al cargo que desempeña, bajo rendimiento en la producción de la empresa, violencia o acoso psicológico.

Según Carvajal (2011), los efectos que genera el estrés laboral no solo son individuales, sino también afecta de forma social y organizacional. En el aspecto individual, manifiesta que las personas a consecuencia del estrés sufren problemas del corazón, presión sanguínea alta y comúnmente desarrollan problemas musculoesqueléticos.

En cuanto al nivel social, menciona que los sujetos prefieren aislarse o generalmente son irritables y agresivos, lo cual a su vez esto produce que el individuo genere conflictos con sus compañeros de trabajo o en sus relaciones interpersonales y pierda sus redes de apoyo. Y por último en lo organizacional, Carvajal (2011) destaca que los individuos comienzan a abandonar su puesto de trabajo, lo cual se expresa como absentismo laboral, evitación y además empieza a existir un mayor número de accidentes en la empresa.

1.1.5 Modelos teóricos sobre el estrés laboral.

En el ambiente laboral los riesgos y la ocurrencia del daño suele ser multicausal, interactuando distintos factores psicosociales que originan el estrés laboral. Del estudio de estas interacciones surgen distintas teorías explicativas. A continuación se expondrán algunos modelos significativos.

Modelo Demanda Control de Karasek

Según menciona Sánchez (2011), este modelo describe que el estrés ocurre debido a dos aspectos que se dan en el campo laboral. El primero marca que el estrés laboral se genera cuando existe mucha demanda impuesta hacia el trabajador, ya sea física o psicológica. El segundo muestra que el estrés laboral se da cuando la persona tiene poca participación dentro de la empresa, donde no tiene la libertad para tomar decisiones ni poder utilizar sus habilidades.

A su vez, este modelo también aporta en que “altas demandas asociadas a una elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral” (pág. 17).

En síntesis, se puede decir que este modelo sugiere que si el individuo posee un suficiente control sobre las exigencias que se le impone, logrará ajustarse a las demandas conforme al contexto en que se desempeña (Sánchez, 2011).

Modelo de Esfuerzo y Recompensa de Siegrist

Mansilla (2018) detalla que en este modelo el estrés laboral se da cuando el sujeto se esfuerza en niveles altos dentro de su trabajo, pero la recompensa que obtiene por el mismo es escasa, que no va de acuerdo con su labor ejecutada. Es decir, la recompensa obtenida suele ser un salario bajo. A su vez, se centra en tres variables: esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco y variable de recompensa. El factor extrínseco hace referencia a las demandas, el alto esfuerzo y obligaciones en el campo laboral; la variable intrínseca se centra en la motivación que tiene el individuo, y la recompensa es la gratificación que tiene la persona por su trabajo, como puede ser aumento de sueldo, asignación de nuevos cargos, el afecto de sus compañeros o del jefe, etc.

Modelo de Ajuste Persona Ambiente de Harrison

Según manifiesta Gilmonte (2010), este modelo indica que el estrés laboral ocurre cuando hay un desequilibrio entre “las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibidas del ambiente o del puesto, y entre las demandas del puesto y las habilidades del individuo para dar respuesta a esas demandas” (pág. 72). El ambiente y el individuo tienen una relación dispareja puesto que influye como la percepción distorsionada de la persona, la poca capacidad del sujeto para procesar y estructurar la información. Es decir, el estrés laboral es determinado por el desajuste subjetivo entre persona y ambiente.

En 2013, se realizó una investigación con el objetivo de relacionar la influencia del estrés laboral en la salud mental de los controladores de tránsito aéreo y bomberos que laboran en un

aeropuerto de Colombia. Los síntomas fisiológicos del estrés mostraron que el 30% de los bomberos presentaron un nivel muy alto. En cuanto a la salud mental, los controladores aéreos y bomberos presentaron alteraciones de la conducta en un 88%. No se encontró una relación de la influencia del estrés laboral en la salud mental de los controladores de tránsito aéreo y bomberos.

Sin embargo, los síntomas fisiológicos del estrés puntuaron muy alto y alto para el grupo de controladores; medio y alto para los bomberos, presentándose alteraciones de la conducta en ambos grupos (Osorio, 2013).

Como conclusión, podemos decir que se han desarrollado diversos modelos conceptuales de estrés basados en las necesidades impuestas por el ambiente de trabajo y los recursos que las organizaciones del trabajo pone en manos de los trabajadores para hacerles frente. Así, se han formulado diversos modelos, entre los cuales los conocidos como “demanda-control”, y “esfuerzo-recompensa” son los que han aportado el mayor número de evidencias que relacionan el ambiente psicosocial de trabajo con efectos en la salud.

1.2 Estilos de afrontamiento

1.2.1 Concepto de estilos de afrontamiento

El concepto afrontamiento, aunque no tan popular como el término estrés, también recibe atención por parte de los psicólogos y otros profesionales de la salud. Los procesos de afrontamiento han sido estudiados por varios autores como Lazarus, Folkman entre otros. Es por tanto uno de los conceptos con más popularidad en la investigación psicológica actual (Martín, 2010).

Uno de los modelos teóricos sobre el afrontamiento más citados es el de Lazarus y Folkman (1980), en el que se define al afrontamiento como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que sirven para manejar las demandas externas o internas que son valoradas como desbordantes de los recursos del individuo” (González, 2013).

Existe una gran diferencia entre las estrategias de afrontamiento y los estilos de afrontamiento. Las estrategias de afrontamiento son los intentos cognitivos o conductuales que cambian en función a las características del evento estresante y a los efectos que tienen en el ambiente, mientras que los estilos de afrontamiento son tendencias más generales y preferenciales que presentan las personas sin importar las características del evento estresante. Es por eso, que los estilos de afrontamiento tienden a ser comparados con los rasgos de personalidad, ya que determinan un modo particular de actuar; sin embargo, son más específicos porque se ajustan y aparecen sólo ante la presencia del estrés (Falcón, 2017).

Se ha considerado que ambos conceptos son complementarios, siendo los estilos de afrontamiento formas estables de afrontar el estrés, mientras que las estrategias de afrontamiento son acciones y comportamientos más específicos ante la situación en la que un individuo se encuentre (Castaño, 2010).

Entonces, el afrontamiento puede ser entendido como todos los esfuerzos cognitivos y conductuales que poseen las personas, orientados a manejar, reducir y dominar las demandas de una situación estresante.

1.2.2 Tipos de estilos de afrontamiento

En la literatura reciente sobre estrés y afrontamiento, se mencionan dos orientaciones básicas para afrontar el estrés: la aproximación entendida como “lucha” y la evitación entendida como

“huida”; dependiendo del estresor, el sujeto se aproxima al estímulo con el propósito de solucionar el problema, o por el contrario, con la estrategia de evitación, ya sea de manera cognitiva o comportamental, el individuo busca retirarse del origen displacentero del estímulo estresor (Arias, 2014).

Antes de indicar las investigaciones de los autores más destacados en cuanto a los estilos de afrontamiento que son Lazarus y Folkman, vale mencionar el aporte reciente de Maribel del Río López (2017) el cual habla de los estilos de afrontamiento más comunes que son: el activo, el pasivo y el evitativo. El estilo pasivo implica que la persona simplemente deja que las cosas pasen, a su vez este estilo ha sido asociado con un mayor malestar psicológico. El estilo evitativo se caracteriza porque la persona evita los estresores, este tipo de respuesta se asocia con altos niveles de ansiedad. Mientras que en el estilo activo, el individuo confronta el estrés, ya sea de manera conductual, emocional o cognitiva, y este puede ser saludable si se asume de manera constructiva y relajada.

Lazarus en 1966, formuló su teoría procesual sobre el afrontamiento en un campo de investigación, que en la actualidad es de bastante interés a la hora de conocer sobre las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas para adaptarse a las situaciones de estrés. Es por eso, que Lazarus y Folkman definen el concepto de estrés como las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto. Entonces el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal (Castaño, 2010).

Más adelante estos autores nos presentan una nueva investigación a partir del estrés, basada en los tipos de estilos de afrontamiento y que conllevan los mismos. Lazarus y Folkman

diferenciaron dos estilos de afrontamiento: el focalizado en el problema y el focalizado en las emociones.

Afrontamiento focalizado en el problema:

Está orientado a su modificación, a un cambio que no suponga ninguna amenaza para el sujeto. Las estrategias centradas en el problema se dividen en afrontamiento activo y afrontamiento demorado. El afrontamiento activo se refiere a todos los pasos activos para tratar de cambiar las situaciones negativas o reducir sus efectos. El afrontamiento demorado se considera como una respuesta necesaria, dirigida a buscar una oportunidad apropiada para actuar de forma rápida a las situaciones estresantes (Arias, 2014).

Afrontamiento focalizado en las emociones:

El sujeto no modifica la situación por considerar que no es posible en ese momento o en ninguno. La persona evita afrontar la situación que le causa problema y busca un alejamiento o un manejo de la situación ya sea de tipo manipulativo, de negación o de transferencia a otros de su responsabilidad en lo ocurrido (Casado, 2010).

Las estrategias centradas en las emociones incluyen varias categorías como son: el apoyo social, la cual se centra en que el individuo busca soporte moral, simpatía y comprensión. El apoyo en la religión, que es visto como una estrategia al servir como apoyo emocional para muchas personas, lo que facilita el uso de estrategias más activas de afrontamiento. La reinterpretación positiva, cuyo objetivo es manejar el estrés emocional en vez de tratar con el estresor; mediante esta interpretación se puede construir una transacción menos estresante que llevaría a la persona a intentar acciones de afrontamiento más centradas en el problema. También está la negación, la cual implica ignorar el problema para reducir el estrés. Por último, se

encuentra la liberación por medio de las sustancias psicotrópicas, lo que implica el uso de alcohol o drogas para evitar pensar en el estresor (Gómez, 2009).

Las estrategias mencionadas anteriormente son las menos funcionales, mientras que las centradas en el problema son más efectivas en la mayoría de las áreas y circunstancias de la vida cotidiana. Sin embargo, el apoyo social da a los sujetos medios para poder expresar sus sentimientos, poder recibir ayuda, desarrollar metas y retroalimentarse. Las personas que cuentan con apoyo social tienen mejor salud mental y afrontan adecuadamente los eventos estresantes (Cruz, 2009).

Felipe y León del Barco (2010) citado por (Ospina, 2016) realizaron una investigación con el objetivo de describir las estrategias de afrontamiento utilizadas por hombres y mujeres en situaciones de estrés; la muestra estuvo conformada por 162 estudiantes universitarios cuya edad promedio fue de 20 años, pertenecientes a diferentes carreras. Los resultados de dicha investigación demostraron que la estrategia más utilizada por los participantes fue el apoyo social y la menos recurrida fue la retirada social o huida. Por otro lado, algunas estrategias de afrontamiento están ligadas directamente a la variable edad. Además, se encontró una relación negativa con la adopción de estrategias pasivas en relación con esta variable.

1.2.3 Estrés y afrontamiento

Según Lazarus “Los modos de afrontamiento al estrés serían las diferentes respuestas conductuales, cognitivas y emocionales empleadas para manejar y tolerar al mismo, permitiendo reducir la tensión y restablecer el equilibrio.” No obstante, Lazarus y Folkman, plantean que afrontar no es equivalente a tener éxito, y teorizan que tanto el afrontamiento como las defensas

deben verse como algo que puede funcionar bien o mal en determinadas personas, ocasiones o contextos (Martín, 2010).

El afrontamiento ha sido estudiado en su relación con el estrés y la enfermedad, considerada esta última como un evento estresante. Pero Lazarus y Folkman reconocen el valor que tiene el afrontamiento, no solo en el contexto salud-enfermedad, sino también dentro de otros contextos como son el trabajo y la familia, por lo que realizan su estudio en estos ámbitos.

Se ha observado que la relación entre estrés y afrontamiento es recíproca, de manera que quienes reportan estilos de afrontamiento de negación, evitación y ausencia del estilo de aceptación, presentan altos niveles de estrés; y estos tienden a promover altos niveles de negación, desconexión y autodistracción (Rodríguez, 2013).

El afrontamiento es parte de los recursos psicológicos de cualquier individuo y es una de las variables personales a la que se atribuye un gran valor e importancia en las investigaciones sobre la calidad de vida y el bienestar psicológico. En Cuba, Zaldivar plantea, “El afrontamiento al estrés, al ser positivo pudiera ser un factor protector de la salud y al ser negativo pudiera ser un factor de riesgo para enfermar” (Martín, 2010).

Los modelos sobre el estrés asumen que esta respuesta es fruto de una continua interacción entre el sujeto y su medio, de tal manera que la situación será percibida como estresante o no por el individuo. Son muchas las situaciones estresantes y muchas las formas de afrontarlas. Ante fuentes de estrés, algunas personas se ponen en alerta, mientras que otras intentan negar la situación, distraerse u olvidar, o actúan de forma directa para cambiar la situación, o tratan de aceptarla con resignación. Lazarus, sostiene que lo que hace la persona como afrontamiento depende de la situación a la que se enfrenta y del tipo de personalidad que posee. Por lo tanto, el

afrontamiento debe ser flexible y adaptarse a las necesidades de la situación. Se mencionan tres aspectos a considerar al momento de enfrentarse al estrés: primero, se trata de un proceso que cambia dependiendo de si el sujeto ha experimentado resultados exitosos o no cuando se enfrentó a una situación estresante. Segundo, no sólo es una respuesta automática o fisiológica, sino también aprendida por la experiencia; y tercero, requiere de un esfuerzo para manejar la situación y adaptarse a la misma (Martínez, 2009).

El afrontamiento está enlazado con la clase de emoción que el sujeto experimenta en un momento determinado y de ella dependerán los valores y las creencias que los individuos posean. Esto puede ser una de las razones por las cuales se valora que las estrategias de afrontamiento centradas en la solución del problema potencien más bienestar y calidad de vida en las personas que las centradas en el control de la emoción (Martín, 2010).

Según refieren Lazarus (1984) citado por (Masías, 2014), los estilos de afrontamiento son propios y diferentes en cada persona y estos difieren unos de otros; se presentan tantas variables como individuos, sin embargo, hay factores que son comunes para todos.

Figuroa y Cols (2005) citado por (Lucero, 2012), plantean que los individuos más satisfechos con su vida son quienes tienen mejores habilidades, apreciaciones personales y un mejor dominio de su entorno. Las personas que demuestran una alta satisfacción con la vida poseerían una adecuada salud mental, así como ausencia de estrés, depresión, afectos negativos o ansiedad. Así mismo, Marrero y Carballeira (2010) mencionan que las emociones positivas son un componente esencial del bienestar, ya que facilitan una serie de acciones conductuales y cognitivas que permiten al individuo construir recursos personales y psicológicos que mejoren su forma de afrontamiento. Por otro lado, Mayoral (2009) señala que las personas que presentan alta

afectividad negativa son más propensas a experimentar angustia e insatisfacción en cualquier circunstancia; un alto afecto negativo predispone a las personas a tener percepciones negativas sobre sí mismas y el mundo que les rodea.

Por último, se entiende que los estilos y estrategias de afrontamiento pueden ser puestos en marcha ante otras experiencias que no tengan que ser entendidas como estresantes, sino como formas en que el individuo hace frente a situaciones que requieren movilización de esfuerzos ya sean cognitivos o comportamentales en el intento de reducir o eliminar la experiencia de estrés (Macías, 2015).

En conclusión, en este capítulo se puede destacar que el estrés está localizado en el exterior, es decir, en el ambiente que rodea a los individuos; y que presenta estímulos psicológicos, físicos o emocionales que alteran el organismo de los individuos. Sin embargo, existe una relación entre el sujeto y su entorno. Esto llega a causar malestar si las personas no poseen los suficientes recursos para poder enfrentar la situación amenazante. Entonces, el estrés se produce cuando las personas valoran las situaciones como algo que supera los recursos con los que cuenta y ponen en peligro su bienestar y estabilidad. Aquí el sujeto realiza una evaluación cognitiva, teniendo en cuenta el tema emocional que conlleva cada situación.

Por otro lado, la investigación sobre los estilos de afrontamiento ante situaciones de estrés es un área de estudio fundamental en la salud mental de los individuos. Las buenas relaciones interpersonales, la buena adaptación y el apoyo social se consideran como un factor positivo de la salud mental. Sin embargo, otros estilos o estrategias de afrontamiento tales como: huida, distanciamiento y la evitación pueden ser factores que de forma momentánea ayudan a tolerar el estrés y por otro lado son factores que obstaculizan las relaciones interpersonales y el

afrontamiento frente a las adversidades que por lo general enfrenta el ser humano. De hecho, son estrategias negativas que utilizan las personas, alargan la agonía y no resuelven el conflicto.

Además, se podría decir que el tipo de afrontamiento focalizado en el problema es la estrategia más eficaz en las circunstancias de la vida cotidiana, ya que está orientada a su modificación o a un cambio que no suponga amenaza para el sujeto. Por otro parte, el afrontamiento focalizado en las emociones es el factor menos adecuado para utilizarlo, ya que el sujeto no modifica la situación, la evita, niega y piensa que no es posible arreglar en ese momento. Sin embargo, el afrontamiento centrado en las emociones incluye el apoyo social, apoyo en la religión, reinterpretación positiva, que ayudarían positivamente al sujeto en apoyo emocional.

Es de gran importancia señalar las variables que pueden influir en las estrategias de afrontamiento como la salud y la energía de las personas, las técnicas de solución de problemas, habilidades sociales y los recursos personales. Las respuestas que las personas tengan ante factores estresantes pueden ser positivas como negativas y estas dependen de la manera que las utilicen.

Por último, es importante destacar que verse a uno mismo positivamente puede considerarse un valioso recurso psicológico de afrontamiento. El tener un buen locus de control interno puede producir una mayor persistencia a la hora de afrontar los problemas o situaciones que causan estrés.

Capítulo 2. Metodología

El presente capítulo tiene como objetivo describir el tipo y el enfoque utilizado en este estudio, además se detallarán la muestra, el área de estudio, la hipótesis, los criterios de inclusión y exclusión, los instrumentos utilizados y finalmente el análisis estadístico.

2.1 Objetivo general:

Determinar el nivel de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca-Ecuador.

2.2 Objetivos específicos:

- Levantar los resultados de los test psicológicos aplicados.
- Identificar el nivel de estrés en los trabajadores del Aeropuerto.
- Identificar los estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto.
- Relacionar el estrés, estilos de afrontamiento y las variables sociodemográficas (carga laboral, la edad, sexo, estado civil, salario, horarios de trabajo, antigüedad del cargo actual y tiempo de trabajo) por medio de un análisis estadístico.
- Elaborar una propuesta de intervención para la reducción de los niveles de estrés en caso de que sea elevado y socializar la información obtenida al Departamento Médico de la Corporación Aeroportuaria.

2.3 Tipo de estudio:

Este estudio es de tipo cuantitativo, ya que se efectuó una relación numérica entre las variables del problema de investigación. Además, es de tipo comparativo, de corte transversal

debido a que se relacionaron dos variables (estrés laboral y estilos de afrontamiento) y se analizaron los datos recopilados en un periodo de tiempo sobre la población seleccionada.

2.4 Área de estudio:

El área de estudio abarca el campo de Psicología Clínica y Organizacional.

2.5 Población y muestra:

Se trabajó con una muestra de 97 empleados de la Corporación Aeroportuaria de los cuales, 67 son hombres y 30 son mujeres. Estos se dividieron en diferentes cargos: Dirección Ejecutiva (relaciones públicas, departamento médico, secretarías y choferes), Dirección Operacional (bomberos, seguridad, técnicos, ingenieros y personal de mantenimiento), Dirección Administrativa Financiera (contabilidad y administración), Dirección de Imagen y Servicio (marketing, VIP e información) y Dirección de Talento Humano (talento humano y auxiliares).

2.6 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Se trabajó con el personal de la Corporación Aeroportuaria que se encuentra laborando en la institución al menos durante los últimos 3 meses.
- Personal voluntario que desee participar en la investigación.
- Hombres y mujeres.

Exclusión

- Personal que se opuso a la realización del estudio y que tuvo dificultad en la comprensión de la realización de dicha investigación.

2.7 Instrumentos

2.7.1 Ficha Sociodemográfica.

Esta ficha consistió en realizar preguntas específicas de forma escrita, acerca de los datos principales, como es el cargo, edad, sexo, estado civil, antigüedad de cargo actual, salario y tiempo de trabajo de los trabajadores que a su vez nos permitirá relacionar estas variables con el estrés laboral y los estilos de afrontamiento.

2.7.2 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

Para medir el nivel de estrés laboral se aplicó el siguiente cuestionario, el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. Para cada pregunta, se indicaron con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala: bajo nivel de estrés < 90; nivel intermedio 91 – 117; estrés 118 – 153; alto nivel de estrés > 154 (Paredes, 2016).

Confiabilidad y Validez: La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo un resultado 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio (Suarez, 2013). Ver anexo 2.

2.7.3 Escala Modos de Afrontamiento de Lazarus.

Para evaluar los estilos de afrontamiento del personal, se aplicó la siguiente escala que tiene por finalidad ayudar a analizar las formas o estilos principales en que las personas enfrentan sus situaciones problemáticas o conflictivas. Para su evaluación, los 67 índices están clasificados en 8 subescalas, en donde el puntaje más alto será la estrategia más utilizada del sujeto. A continuación se detallan los diferentes estilos de afrontamiento:

- a) **Confrontación:** describe los refuerzos agresivos para alterar la situación. Sugiere también un cierto grado de hostilidad y riesgo.
- b) **Distanciamiento:** describe los esfuerzos para separarse.
- c) **Autocontrol:** describe los esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones.
- d) **Aceptación de la responsabilidad:** reconocimiento de la propia función desempeñada en el problema.
- e) **Búsqueda de apoyo social:** describe los esfuerzos para buscar apoyo, consejo, asesoramiento, simpatía o comprensión.
- f) **Huida-avoidance:** los índices de esta escala constatan con los índices de escala de distanciamiento, que sugieren separación.
- g) **Planificación:** describe los esfuerzos deliberados y centrados en el problema para alterar la situación, unido a la aproximación analítica para resolver el problema.
- h) **Reevaluación positiva:** describe los esfuerzos para crear un significado positivo y centrarse en el desarrollo personal (Quiroz, 2009).

Confiabilidad y Validez: Los coeficientes de consistencia interna fueron: de división por mitades de Guttman=0,87 y Spearman-Brown= 0,87 para la forma I el Alpha de Cronbach

obtuvo 0.8453 y para la forma 2 0.8804, y el Alpha de Cronbach para toda la escala de 0.9228 (Zavala, 2009). Ver anexo 3.

2.8 Análisis Estadístico

Los resultados se presentan mediante medidas de tendencia central y dispersión; según la prueba Kolmogorov Smirnov los datos resultaron no normales por lo que se empleó la prueba no paramétrica de comparación U-Mann Whitney y las decisiones se tomaron con una consideración del 5% ($p < 0.05$). El procesamiento de la información se realizó en el programa estadístico SPSS 25 y la edición de tablas y gráficos en Excel 2019.

Capítulo 3. Análisis de Resultados

En este capítulo se expone los resultados obtenidos los cuales nos permiten identificar el nivel de estrés laboral, como también los estilos de afrontamiento y relacionar estas variables con los datos sociodemográficos. Los resultados se presentan en datos estadísticos a través de cuadros y gráficos.

3.1 Datos sociodemográficos y laborales

El estudio fue realizado con 97 trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca, 67 hombres (69.1%) y 30 mujeres (30.9%) de entre 22 y 61 años con una edad media de 36.59 años (DE=7.02); la mayoría de ellos casados (60.8%) y con nivel de educación superior (84.4%) dividido en nivel tecnológico (38.1%) y nivel superior (46.4%). Los puestos de trabajo se encontraban bajo el cargo de 5 direcciones, en su mayoría se encontraban a cargo de la Dirección Operacional (51.5%). En la tabla 1 se puede observar entre otros detalles, que las tres cuartas partes de participantes tenían sueldos oscilantes entre 550 y 1000 dólares; con respecto al tiempo de trabajo, este oscilaba entre 3 meses y 15 años y el 42.3% tenía una antigüedad de trabajo de entre 4 y 7 años, los horarios de trabajo del 88,7% de los colaboradores eran de ocho horas diarias, una persona trabajaba menos de 8 horas y el 10.3% restante más de ocho horas diarias, además, el 70.1% mencionó tener horarios de trabajo rotativos.

Tabla 1. Características de los participantes

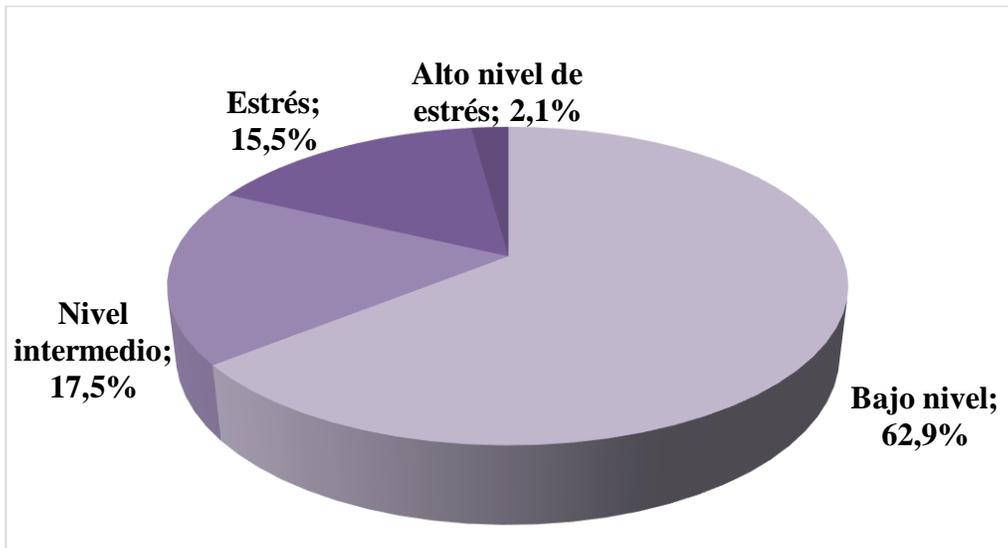
Variables sociodemográficas y laborales			Variables sociodemográficas y laborales		
		n %			N %
Género	Hombre	67 69.1	Tipo cargo	Dirección de talento humano	3 3.1
	Mujer	30 30.9		Dirección ejecutiva	26 26.8
Grupo etario	Jóvenes adultos (20-30 años)	22 22.7	Dirección operacional	50 51.5	
	Adultos (31-50 años)	72 74.2	Dirección de imágenes y servicios	8 8.2	
	Adultos Maduros (51-64 años)	3 3.1	Dirección administración financiera	10 10.3	
Estado civil	Soltero	27 27.8	Sueldo	\$550 - 1,000	73 75.3
	Unión libre	2 2.1		\$1,001 - 1,500	21 21.6
	Casado/a	59 60.8		\$1,501 - 2,000	3 3.1
	Separado/a (de echo)	1 1.0		3 - 11 meses	6 6.2
	Divorciado/a (legalmente)	8 8.2		1 - 3 años	34 35.1
Años de estudio	Educación básica completa	6 6.2	Tiempo de trabajo	4 a 7 años	41 42.3
	Educación secundaria completa	9 9.3		8 a 10 años	11 11.3
	Nivel tecnológico	37 38.1		11 a 15 años	5 5.2
	Nivel superior	45 46.4	8 horas al día	86 88.7	
Horario rotativo	Si	68 70.1	Horarios de trabajo	Menos de 8 horas al día	1 1.0
	No	29 29.9		Más de 8 horas diarias	10 10.3

Fuente: Elaboración propia

3.2 Nivel de estrés

El nivel de estrés osciló entre 25 y 175 con una media de 81.73 (DE=35.5), se encontró que el 35.1% de trabajadores presentaban algún nivel de estrés, distribuido en intermedio (17.5%), estrés (15.5%) y alto estrés (2.1%), detallados en la figura 1.

Figura 1. Niveles de estrés



Fuente: Elaboración propia

3.3 Estrategias de afrontamiento

En la tabla 2, se pueden observar los 8 estilos de afrontamiento evaluados y medidos en escala de (0-3) a mayor valor, mayor uso de esa estrategia. Las más empleadas correspondieron a “Búsqueda de apoyo social” (M=1.46; DE= 0.71) y “Autocontrol” (M=1.42; DE=0.57), mientras que la estrategia de afrontamiento menos empleada por todos los trabajadores correspondió a “Huida” (M=1.15; DE=0.51).

Tabla 2. Estrategias de afrontamiento

	Mínimo	Máximo	Media	DE
Confrontación	0.33	3.00	1.37	0.64
Distanciamiento	0.13	2.75	1.24	0.53
Autocontrol	0.22	2.78	1.42	0.57
Búsqueda de apoyo social	0.20	3.00	1.46	0.71
Aceptación de responsabilidades	0.00	4.00	1.38	0.75
Huida	0.11	2.22	1.15	0.51
Planificación	0.13	2.63	1.41	0.63
Reevaluación positiva	0.00	2.86	1.41	0.75

Fuente: Elaboración propia

3.4 Estrés según variables sociodemográficas

Se encontró que quienes presentaban más estrés eran: hombres, jóvenes adultos, tiempo de trabajo de entre 3 y 11 meses; quienes trabajan 8 horas al día y quienes no presentan un horario rotativo. Con respecto al estado civil, las personas que puntuaron más estrés fueron las separadas, sin embargo, debido a que solo se encuentra una persona dentro de esta categoría, no se considera significativo; por lo que las casadas es la categoría donde existe un mayor número de personas y de estrés. En cuanto al tipo de cargo, la Dirección de Talento Humano fue la que más puntuó niveles de estrés, pero de igual manera en esta categoría solo existen tres personas, por lo que no se considera significativo, tomando en cuenta la Dirección Operacional donde hay un mayor número de trabajadores (n=50). Además, las personas con sueldo entre \$1,501 - \$2,000 son las que presentaron estrés, del mismo modo solo existen tres personas, entonces se tomó en cuenta el sueldo comprendido entre \$550 - \$1,000 donde hay un mayor número de trabajadores (n=73). Ver tabla 3.

Tabla 3. Estrés según variables sociodemográficas

		M	DE	p
Sexo	Hombres	85.0	37.8	0.256
	Mujer	76.5	35.0	
Estado civil	Soltero	78.8	32.5	0.752
	Casado/a	83.7	40.1	
	Separado/a (de hecho)	99.0	-	
	Divorciado/a (legalmente)	84.5	34.1	
Edad	Jóvenes Adultos (20-30 años)	110.5	35.1	0.005*
	Adultos (31-50 años)	73.1	38.1	
	Adultos maduros (51-64 años)	86.1	37.2	
Tipo de cargo	Dirección de Talento Humano	110.0	22.3	0.450
	Dirección Ejecutiva	81.8	44.0	
	Dirección Ocupacional	84.7	34.6	
	Dirección de Imágenes y Servicios	63.1	31.3	
	Dirección Administración Financiera	80.0	35.1	
Sueldo	\$550 - 1,000	83.1	39.4	0.740
	\$1,100 - 1,500	76.7	28.3	
	\$1,600 - 2,000	105.7	26.5	
Tiempo de trabajo	3 - 11 meses	103.2	48.2	0.602
	1 - 3 años	80.8	38.6	
	4 a 7 años	76.1	35.7	
	8 a 10 años	94.5	31.1	
	11 a 15 años	93.6	29.5	
Horarios de trabajo	8 horas al día	83.5	36.9	0.334
	Menos de 8 horas al día	75.0	-	
	Más de 8 horas diarias	73.6	40.4	
Horario rotativo	Si	81.6	36.1	0.950
	No	84.2	39.6	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Estrategias de afrontamiento según variables sociodemográficas

3.5.1 Sexo y edad

En la tabla 4 se puede determinar los estilos de afrontamiento utilizados según el sexo y el grupo etario de las personas; no se encontraron diferencias significativas a pesar de que eran los hombres quienes empleaban en mayor medida las estrategias de: confrontación, autocontrol y búsqueda de apoyo social; con respecto a las mujeres, las estrategias más utilizadas fueron:

búsqueda de apoyo social y planificación. En la dimensión edad se encontró que eran los adultos entre 31 y 50 años quienes utilizaban en mayor medida el autocontrol. Revisar escala de medición en el anexo 3.

Tabla 4. Modos de afrontamiento según: sexo y edad

Modos de afrontamiento		Sexo		Edad		
		Hombre	Mujer	Jóvenes adultos (20-30)	Adultos (31-50)	Adultos Maduros (51-65)
Confrontación	Media	1.43	1.26	1.17	1.44	1.28
	DE	0.64	0.61	0.60	0.65	0.19
	P	0.243			0.086	
Distanciamiento	Media	1.25	1.20	1.10	1.28	1.13
	DE	0.53	0.55	0.57	0.53	0.22
	P	0.622			0.107	
Autocontrol	Media	1.43	1.40	1.29	1.46	1.37
	DE	0.56	0.61	0.49	0.60	0.17
	P	0.734			0.223	
Búsqueda de apoyo social	Media	1.41	1.56	1.52	1.43	1.67
	DE	0.71	0.71	0.87	0.67	0.42
	P	0.459			0.975	
Aceptación de responsabilidades	Media	1.37	1.42	1.15	1.45	1.50
	DE	0.78	0.69	0.63	0.78	0.43
	P	0.471			0.13	
Huida	Media	1.13	1.19	1.045	1.18	1.07
	DE	0.51	0.52	0.47	0.53	0.42
	P	0.518			0.208	
Planificación	Media	1.39	1.46	1.31	1.44	1.50
	DE	0.63	0.64	0.67	0.63	0.38
	P	0.501			0.295	
Reevaluación positiva	Media	1.36	1.53	1.20	1.45	1.95
	DE	0.76	0.73	0.88	0.71	0.30
	P	0.332			0.165	

Fuente: Elaboración propia

3.5.2 Estado civil

En referencia al estado civil se encontraron diferencias significativas en “Búsqueda de apoyo social”, “Planificación” y “Reevaluación positiva”; en todos los casos se encontró que son los casados quienes hacían mayor uso de estos tres modos de afrontamiento.

Tabla 5. Estrategias de afrontamiento según estado civil

Estrategia de afrontamiento	Estado civil			
	Soltero	Casado/a / Unión libre	Divorciado/a (legalmente)	
Confrontación	Media	1,19	1,47	1,29
	DE	0,46	0,70	0,52
	p		0,094	
Distanciamiento	Media	1,19	1,32	0,98
	DE	0,47	0,55	0,33
	p		0,617	
Autocontrol	Media	1,29	1,52	1,14
	DE	0,46	0,62	0,41
	p		0,179	
Búsqueda de apoyo social	Media	1,24	1,59	1,25
	DE	0,63	0,73	0,73
	p		0,026*	
Aceptación de responsabilidades	Media	1,22	1,49	1,28
	DE	0,68	0,76	0,89
	p		0,183	
Huida	Media	1,12	1,21	0,85
	DE	0,50	0,54	0,16
	p		0,468	
Planificación	Media	1,18	1,52	1,31
	DE	0,57	0,64	0,63
	p		0,021*	
Reevaluación positiva	Media	1,13	1,55	1,43
	DE	0,68	0,78	0,57
	p		0,025*	

Fuente: Elaboración propia

3.5.3 Cargo

En la tabla 6 se muestran las descripciones de cada una de las direcciones que conforman el aeropuerto. El personal de la Dirección de Talento Humano utilizaba principalmente la estrategia de “Confrontación”; el personal de la Dirección Ejecutiva y Dirección Ocupacional, la estrategia de “Autocontrol”; el personal de la Dirección de Imagen y Servicio la “Búsqueda de apoyo social” y el personal de la Dirección Administrativa Financiera la “Aceptación de responsabilidades”.

Tabla 6. Modos de afrontamiento según tipo de cargo

Estrategia de afrontamiento		Tipo cargo				
		Dirección de Talento Humano	Dirección Ejecutiva	Dirección Operacional	Dirección de Imágenes y Servicio	Dirección Administración Financiera
Confrontación	Media	1.83	1.31	1.44	1.40	1.03
	DE	0.73	0.62	0.66	0.69	0.41
	P			0.397		
Distanciamiento	Media	1.08	1.18	1.34	1.14	0.99
	DE	0.47	0.60	0.52	0.32	0.52
	P			0.388		
Autocontrol	Media	1.07	1.63	1.46	1.01	1.08
	DE	0.32	0.62	0.52	0.32	0.61
	P			0.245		
Búsqueda de apoyo social	Media	1.07	1.60	1.44	1.60	1.20
	DE	0.70	0.75	0.65	0.93	0.72
	P			0.451		
Aceptación de responsabilidades	Media	1.42	1.38	1.41	1.13	1.48
	DE	0.76	0.66	0.78	0.88	0.80
	P			0.761		
Huida	Media	0.96	1.28	1.16	0.82	1.02
	DE	0.06	0.56	0.51	0.47	0.41
	P			0.426		
Planificación	Media	1.67	1.51	1.36	1.41	1.35
	DE	0.47	0.58	0.64	0.94	0.52
	P			0.225		
Reevaluación positiva	Media	1.29	1.59	1.37	1.39	1.20
	DE	0.71	0.74	0.75	1.03	0.61
	P			0.252		

Fuente: Elaboración propia

3.5.4 Salario

El uso de las 8 estrategias de afrontamiento según el salario de los trabajadores se observa en la tabla 7, en ella se puede ver diferencias significativas en los modos de apoyo social y planificación, en ambos casos quienes más uso hacían de estas estrategias eran las personas con ingresos mensuales de \$550 a \$1.000.

Tabla 7. Estrategias de afrontamiento según Salario

Estrategia de afrontamiento		Salario		
		\$550 - 1,000	\$1,001 - 1,500	\$1,501 - 2,000
Confrontación	Media	1,38	1,32	1,67
	DE	0,64	0,65	0,44
	P		0,557	
Distanciamiento	Media	1,26	1,17	1,17
	DE	0,53	0,58	0,26
	P		0,293	
Autocontrol	Media	1,47	1,26	1,22
	DE	0,60	0,46	0,29
	P		0,156	
Búsqueda de apoyo social	Media	1,54	1,15	1,73
	DE	0,71	0,58	1,10
	P		0,028*	
Aceptación de responsabilidades	Media	1,37	1,37	1,75
	DE	0,77	0,71	0,50
	P		0,797	
Huida	Media	1,20	0,99	1,04
	DE	0,53	0,42	0,39
	P		0,111	
Planificación	Media	1,47	1,14	1,88
	DE	0,62	0,59	0,75
	P		0,035*	
Reevaluación positiva	Media	1,47	1,14	1,90
	DE	0,75	0,70	0,84
	P		0,068	

Fuente: Elaboración propia

3.5.5 Antigüedad de trabajo

Tomando en cuenta la antigüedad de trabajo se encontró que no había diferencias significativas en ninguno de los casos, lo que implica que todas las personas hacían uso en igual nivel de sus modos de afrontamiento. Ver tabla 8.

Tabla 8. Estrategias de afrontamiento según antigüedad de trabajo

Estrategia de afrontamiento		Tiempo de trabajo				
		3 - 11 meses	1 - 3 años	4 a 7 años	8 a 10 años	11 a 15 años
Confrontación	Media	1,58	1,28	1,47	1,09	1,53
	DE	0,57	0,71	0,61	0,55	0,36
	P			0,157		
Distanciamiento	Media	1,40	1,28	1,16	1,20	1,45
	DE	0,46	0,59	0,54	0,49	0,29
	P			0,408		
Autocontrol	Media	1,37	1,43	1,40	1,30	1,82
	DE	0,60	0,61	0,52	0,68	0,43
	P			0,987		
Búsqueda de apoyo social	Media	1,67	1,45	1,44	1,38	1,56
	DE	0,77	0,76	0,72	0,66	0,41
	P			0,974		
Aceptación de responsabilidades	Media	1,96	1,36	1,37	1,11	1,55
	DE	1,22	0,78	0,64	0,74	0,54
	P			0,569		
Huida	Media	1,26	1,26	1,08	1,03	1,09
	DE	0,62	0,40	0,50	0,73	0,67
	P			0,056		
Planificación	Media	1,54	1,32	1,50	1,34	1,33
	DE	0,77	0,63	0,59	0,67	0,78
	P			0,210		
Reevaluación positiva	Media	1,24	1,29	1,53	1,45	1,37
	DE	1,05	0,74	0,71	0,74	0,96
	P			0,140		

Fuente: Elaboración propia

3.5.6 Horarios de trabajo

Con referencia al horario de trabajo se encontró que quienes tenían un trabajo de 8 horas diarias eran quienes más hacían uso de la búsqueda de apoyo social; no se hicieron comparaciones estadísticas debido a que el 86% de participantes trabajan 8 horas al día; tampoco se encontraron diferencias significativas teniendo en cuenta los horarios rotativos. Ver tabla 9.

Tabla 9. Estrategias de afrontamiento según: Horario de trabajo y horario rotativo

Estrategia de afrontamiento		Horarios de trabajo			Horario rotativo	
		8 horas al día	Menos de 8 horas al día	Más de 8 horas diarias	Si	No
Confrontación	Media	1,43	1,17	0,92	1,42	1,27
	DE	0,64	-	0,42	0,63	0,65
	P		-		0,329	
Distanciamiento	Media	1,28	1,00	0,85	1,24	1,24
	DE	0,53	-	0,41	0,55	0,51
	P		-		0,644	
Autocontrol	Media	1,46	0,67	1,13	1,43	1,40
	DE	0,56	-	0,55	0,55	0,63
	P		-		0,878	
Búsqueda de apoyo social	Media	1,52	1,00	1,02	1,44	1,51
	DE	0,69	-	0,73	0,70	0,74
	P		-		0,806	
Aceptación de responsabilidades	Media	1,43	0,50	1,10	1,38	1,41
	DE	0,75	-	0,68	0,74	0,79
	P		-		0,580	
Huida	Media	1,16	0,78	1,09	1,15	1,14
	DE	0,52	-	0,50	0,51	0,52
	P		-		0,968	
Planificación	Media	1,42	0,75	1,40	1,41	1,41
	DE	0,63	-	0,64	0,62	0,66
	P		-		0,859	
Reevaluación positiva	Media	1,44	0,43	1,24	1,43	1,37
	DE	0,76	-	0,70	0,76	0,76
	P		-		0,776	

Fuente: Elaboración propia

3.6 Relación entre estrés y estilos de afrontamiento

En cuanto a la relación entre estrés y estilos de afrontamiento se indica el uso predominante de la búsqueda de apoyo social y planificación en bajo nivel de estrés, el distanciamiento en nivel intermedio y la huida en personas que presentan en el nivel de estrés. Ver tabla 10.

Tabla 10. Nivel de estrés según estrategia de uso predominante

Nivel de estrés	Con		Dis		Aut		Bus		Acep		Hui		Plan		Ree		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Bajo nivel	7	63.6	4	50.0	6	54.5	10	71.4	9	69.2	5	70.4	8	72.7	12	60.0	61	64.2
Nivel intermedio	1	9.1	3	37.5	2	18.2	4	28.6	2	15.4	0	0.0	1	9.1	4	20.0	17	17.9
Estrés	3	27.3	1	12.5	2	18.2	0	0.0	2	15.4	2	28.6	1	9.1	4	20.0	15	15.8
Alto nivel de estrés	0	0.0	0	0.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	0	0.0	2	2.1

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, de este capítulo podemos decir que se trabajó con hombres y mujeres en su mayoría casados y con instrucción superior, la mayoría con sueldos comprendidos entre los \$550 y \$1,000. El estrés tuvo un nivel bajo de 62.9%, el 17.5% tuvo un nivel de estrés intermedio, el 15.5% presentó un nivel de estrés, mientras que el 2.1% tuvo un nivel de estrés alto. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento más usadas fueron: la búsqueda de apoyo social y autocontrol.

La estrategia menos usada fue la huida. Los jóvenes adultos (20-30 años) presentaron los mayores niveles de estrés (significativamente mayores a los adultos). Sobre las estrategias de afrontamiento utilizadas según las variables sociodemográficas se puede concluir que no hay diferencia significativa según sexo y grupo etario; las personas casadas utilizan en mayor medida la búsqueda de apoyo social, planificación y reevaluación positiva; no hay diferencia según los cargos, sin embargo, según los salarios hay diferencias significativas en búsqueda de apoyo social y planificación.

Las estrategias de afrontamiento son utilizadas significativamente por las personas con un sueldo entre \$550 y \$1,000; no hay diferencia significativa según tiempo de trabajo. No se pueden hacer comparaciones según los horarios de trabajo, pero las personas que cumplen una

jornada de ocho horas diarias son las que más hacen uso de la búsqueda de apoyo social. No hay diferencia según horario rotativo.

Por último, en la relación entre estrés y estilos de afrontamiento se destaca que la búsqueda de apoyo social y la planificación inferen con el nivel bajo de estrés (62,9%), mientras que el distanciamiento y huida con el nivel intermedio (17,5%) y nivel de estrés (15,5%) respectivamente.

Capítulo 4. Plan de Intervención

En este capítulo se presentará un modelo de plan de intervención dirigido a los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar que se desempeñan en las diferentes áreas laborales, con el fin de prevenir el estrés y capacitarlos para afrontar las dificultades presentadas en su respectiva área. La planificación cuenta con 3 tipos de prevención: primaria, secundaria y terciaria, dependiendo del nivel de estrés presentado en los trabajadores. Para poder realizar el plan de intervención, se debe dar a conocer los diferentes niveles de prevención que existen ante una enfermedad y/o problema.

Prevención primaria: este busca reducir la incidencia, cuando todavía no ha aparecido el problema y se pretende evitar que aparezca.

Prevención secundaria: aquí se busca reducir la prevalencia, es decir acortar la duración del problema. Se interviene en las primeras fases para que no se agrave.

Prevención terciaria: busca reducir las secuelas y consecuencias negativas del problema una vez que se ha desarrollado.

Según los resultados estadísticos, se corrobora que el 62,9% de la población presenta bajo estrés laboral; por lo cual se propondría un tipo de prevención primaria, que constaría de psico educación sobre el estrés, estilos de afrontamiento e informar sobre estrategias de prevención y hábitos saludables. En segundo lugar, el 17.25% presenta un nivel de estrés intermedio y el 15,5% presenta un nivel de estrés, por lo que se plantearía un tipo de prevención secundaria que consistiría en realizar actividades que ayuden a identificar los primeros síntomas que originan el estrés. De igual manera, brindar información sobre prevención, hábitos saludables y elaborar acciones constructivas para la resolución de conflictos y poder reducir la tensión laboral.

Y por último, el 2,1% de la población presenta un nivel alto de estrés, por lo que se sugiere plantear un tipo de prevención terciaria, que involucraría psicoterapia para mejorar la calidad de vida de los trabajadores que ya padecen estrés de tipo crónico.

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo general:

Prevenir el estrés laboral en los trabajadores del aeropuerto Mariscal Lamar y capacitarlos para afrontar las dificultades presentadas en la organización.

4.1.2 Objetivos específicos:

Nivel primario:

- Psicoeducar a los trabajadores sobre el estrés laboral y estilos de afrontamiento para generar necesidades de cambio.
- Informar a los trabajadores sobre estrategias de prevención y hábitos saludables.

Nivel secundario:

- Psicoeducar sobre estrés laboral y estilos de afrontamiento.
- Identificar factores de riesgo (primeros síntomas) que originan el estrés.
- Psicoeducar sobre hábitos de vida saludables.
- Elaborar acciones constructivas para resolución de conflictos y reducción de estrés profesional.

Nivel terciario:

- Brindar psicoterapia para mejorar la calidad de vida del paciente.

Tabla 11. Plan de Intervención.

Diagnóstico	Tipo de prevención	Objetivos	Actividades	Tiempo
62.9% bajo estrés laboral	Prevención primaria	-Psicoeducar a los trabajadores sobre el estrés laboral y estilos de enfrentamiento para generar necesidades de cambio. -Informar a los trabajadores sobre estrategias de prevención y hábitos saludables.	-Taller sobre el estrés laboral y estilos de enfrentamiento -Charla sobre estrategias de prevención y promoción de salud. -Pausas activas.	Corto plazo
17.25% estrés intermedio	Prevención secundaria	-Psicoeducar sobre estrés laboral y estilos de enfrentamiento.	-Charla sobre estrés laboral y estilos de enfrentamiento	Mediano plazo
15.5% estrés		-Identificar factores de riesgo (primeros síntomas) que originan el estrés. -Psicoeducación sobre hábitos de vida saludables	-Auto registro. -Información sobre la importancia de la	

actividad física,
buena
alimentación,
horas de
descanso
adecuadas y
evitar el
consumo de
sustancias.
-Identificando
mis emociones.
-Elaborar acciones
constructivas para
resolución de conflictos y
reducción de estrés
profesional.
-Explorar
patrones de
conflictos
interpersonales
de los
trabajadores
dentro del
ámbito laboral.
-Juego de roles
-Técnicas de
relajación
-Pausa activas.

2.1% alto estrés laboral	Prevención terciaria	-Brindar psicoterapia para mejorar la calidad de vida del paciente.	Remitir a un profesional en psicología.	Largo plazo
-----------------------------	-------------------------	---	---	-------------

Fuente: Elaboración propia

Discusión

Partiendo de los objetivos, los resultados obtenidos en la presente investigación dan a conocer que el 62.9% de los trabajadores obtuvo un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 35.1% obtuvo algún nivel de estrés, clasificado en nivel intermedio, estrés y alto estrés, esto evidencia que la hipótesis planteada en este estudio “los trabajadores enfrentan un alto grado de estrés laboral...” no se cumple. Del mismo modo, se han realizado investigaciones con la finalidad de medir el estrés laboral. Según María Osorio (2013), en un estudio realizado en un aeropuerto de Colombia, los controladores de tránsito aéreo y bomberos presentaron síntomas fisiológicos de estrés en un nivel muy alto en el 39% de los participantes. De igual forma, la salud mental de los trabajadores presentó alteraciones de la conducta en un 88%; este estudio contradice a los resultados obtenidos en nuestra investigación donde los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar presentaron un nivel bajo de estrés.

De la misma manera, una investigación realizada por Zamora (2017) en Cuenca en conductores profesionales de la compañía de transporte escolar ESTURIS S.A en Cuenca, demostró que el 69% obtuvo un nivel moderado de estrés, mientras que el 31% mostro un alto nivel de estrés.

En cuanto a los estilos de afrontamiento, los resultados obtenidos en la presente investigación indicaron que la estrategia más usada en los trabajadores fue la búsqueda de apoyo social y el autocontrol, mientras que la estrategia menos usada fue la huida. De acuerdo con estos resultados, se puede inferir que los trabajadores cuando padecen estrés utilizan estas estrategias de afrontamiento donde recurren al apoyo de sus compañeros de trabajo o familiares, y en algunos casos tratan de controlar sus emociones y actitudes, ya que la necesidad del empleo y el factor económico los obliga a permanecer en el puesto de trabajo y miran a la huida como la

estrategia menos adecuada. Con respecto al autocontrol, Pérez (2018) menciona esta variable de afrontamiento como una destreza que se perfecciona en el transcurso de la vida, logrando así regular las conductas, emociones y pensamientos de cada persona.

Un estudio similar realizado Ospina (2016) con el fin de describir las estrategias de afrontamiento utilizadas por hombres y mujeres en situaciones de estrés; da a conocer que la estrategia más utilizada por los participantes fue el apoyo social y la menos recurrida fue la retirada social.

Por otra parte, Castaño (2010) realizó una investigación en la Universidad de Almería de España sobre estrategias de afrontamiento del estrés y conducta interpersonal, donde se demostró que el estilo más utilizado fue el apoyo social, seguido de la resolución de problemas, mientras que la menos utilizada fue la huida. Con respecto a las investigaciones mencionadas, se establece que las personas por lo general recurren a buscar apoyo social, soporte moral o comprensión, afirmando así la teoría de Lazarus y Folkman donde exponen que el afrontamiento focalizado en las emociones ayuda al sujeto a la capacidad de ajuste y autocontrol ante las demandas que lo exijan en su contexto laboral, mientras que en el menor de los casos prefieren evitar o huir de los problemas (Gómez, 2009). Pero, aunque los individuos prefieren centrarse en las emociones para modificar la situación estresante, lo ideal es que las personas utilicen estrategias centradas en el problema como aceptación de la responsabilidad y planificación.

En cuanto a la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento, según los resultados obtenidos, se destaca que los estilos más utilizados por las personas que tienen bajos niveles de estrés son: búsqueda de apoyo social y planificación; y las personas que tienen un nivel de estrés y estrés intermedio usan en mayor medida el distanciamiento y huida. Tal como lo refiere Barrio

(2006) en su aporte sobre “El estrés como respuesta” en el momento que la persona presenta estrés, su reacción de afrontamiento es la huida como respuesta al peligro o amenaza del ambiente que lo rodea. Sin embargo, las consecuencias serían negativas a largo plazo, como lo explica Arias W. (2013) que al momento en que los trabajadores huyen de la situación que les causa estrés, solo están aplazando el problema sin afrontarlo correctamente, generando insatisfacción laboral, consumo de sustancias y el síndrome de burnout. Por lo tanto, las personas utilizan varios estilos de afrontamiento dependiendo del contexto, personalidad o situación, variando así la intensidad y frecuencia con la que utilizan los diferentes tipos de afrontamiento.

Con respecto al estrés y las variables sociodemográficas se encontró que según el sexo, de los 97 participantes, el 69.1% son hombres, los cuales indican que tienen mayor índice de estrés. Estos resultados concuerdan con una investigación realizada por Suarez (2014) en Colombia, quien encontró que dentro de los dominios del estrés laboral como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal los varones presentaban un mayor porcentaje de estrés que las mujeres.

En cuanto al estado civil, las 59 personas casadas que representan el 60,8% indican altos niveles de estrés laboral, a diferencia de las personas solteras, divorciadas o en unión libre. Sobre la relación del estrés con el estado civil, Portero y Vaquero (2015), en un estudio realizado sobre el desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral de enfermería en un hospital universitario mencionan que si bien el matrimonio incide de manera negativa en los trabajadores, otros discuten que el matrimonio no es una variable significativa, ya que esta incidencia estaría marcada por el apoyo social que recibe por parte de su pareja.

A su vez, consideramos que las personas casadas presentan mayor índice de estrés en su trabajo debido a que mantienen una mayor responsabilidad en el hogar, donde deben solventar los gastos y manejar la economía de la familia, el cual sería un factor predominante de estrés en las personas, además de cuidar a los hijos y realizar las tareas del hogar.

En relación con la variable edad, ésta se organizó en tres grupos: jóvenes adultos (20-30 años), Adultos (31-50 años) y adultos maduros (51-64 años). Los resultados muestran que existe una diferencia significativa, pues los jóvenes adultos presentaban niveles de estrés mayores que los adultos y adultos maduros. De igual manera, en un estudio realizado en México sobre el estrés en el trabajo y la carga mental en los trabajadores de una empresa electrónica, Muñoz (2006) indica que los trabajadores de edad entre los 20 y 29 años presentan un mayor riesgo de sufrir estrés que las personas de mayor edad, lo que puede ser un factor por la inestabilidad laboral, ya que este grupo etario es más susceptible que los otros a sufrir despidos al momento de haber algún recorte de personal. Sin embargo, los trabajadores menores de 29 años no tienen cambios en niveles de estrés, lo cual si ocurre con las personas de mayor edad.

En cuanto al tipo de cargo, quienes trabajan en la Dirección de Talento Humano son quienes obtuvieron la media más alta en sufrir estrés laboral, a pesar de que en esta dirección solo existen 3 trabajadores. La Dirección Operacional cuenta con el mayor número de trabajadores (n=50) donde se encuentran bomberos, técnicos de plataforma, ingenieros, agentes de seguridad y personal de mantenimiento, es la segunda dirección que presenta una cifra significativa en manifestar estrés laboral.

Al respecto, una investigación realizada por Osorio (2013) sobre la influencia del estrés laboral en la salud mental de los controladores de tránsito aéreo y bomberos que laboran en un

aeropuerto de Colombia, mostró que los síntomas fisiológicos del estrés puntuaron muy alto y alto para el grupo de controladores; medio y alto para los bomberos, presentándose alteraciones de la conducta en ambos grupos.

De la misma forma que el tipo de cargo, dentro de la variable sueldo comprendidos entre 1.501 y 2.000 dólares, mismos que presentaron mayor estrés laboral, se evidenció el número de 3 participantes indicando que no es significativo. Por otro lado, 73 participantes que percibían remuneraciones comprendida entre 500 y 1.000 dólares presentaron estrés laboral. Estos resultados son similares a un estudio de Ramírez (2009) sobre los factores asociados a la satisfacción laboral de los maestros venezolanos, donde se reportó que uno de los aspectos que genera mayores niveles de insatisfacción son los montos de los salarios devengados, mostrando que el 60% de los entrevistados afirman presentar estrés.

Además, Vallejo (2013) menciona que los bajos salarios y la alta responsabilidad en el trabajo son la causa principal de estrés laboral para el 47% de los argentinos, a su vez este porcentaje se incrementa cuando los afectados no pertenecen a cargos gerenciales y son personas que tienen trabajadores a su cargo.

De modo que, con las investigaciones expuestas y los resultados obtenidos en nuestra investigación, consideramos que tanto el salario y el estado civil son elementos que generan mayor estrés laboral en los trabajadores, siendo las personas casadas con bajo sueldo las que padecen estos síntomas, debido a las cargas familiares, servicios básicos, problemas económicos, las responsabilidades y exigencias que sostienen en el trabajo.

Por otro lado, en cuanto al tiempo de trabajo, las personas que más estrés tuvieron fueron las que tienen un tiempo de 3 a 11 meses, esto puede suceder por la presión que existe por parte de

los superiores, inestabilidad laboral, conseguir el trabajo deseado y demostrar todo el potencial que tienen para poder ser contratados o ganar el puesto anhelado. Estos datos concuerdan con un estudio realizado por Quiceno y Vinaccia (2007) en profesores donde indican que los dos primeros años de labor profesional causan estrés en los trabajadores, debido a la exigencia que tienen por parte de sus superiores, el hecho de mantenerse en el puesto de trabajo y la competitividad que hay con respecto a sus compañeros de trabajo. Incluso si observamos en la tabla 8, existe una aceptación de responsabilidades alta por el hecho de haber adquirido el puesto de trabajo deseado.

En cuanto a los horarios de trabajo y horarios rotativos, los resultados mostraron que las personas que trabajan 8 horas diarias y no tienen un horario rotativo presentan mayor índice de estrés laboral. Estos datos no son compatibles con el resultado del estudio realizado por Kecklund (2017) sobre el trabajo por turnos y problemas de salud, indicando las consecuencias de los horarios rotativos, a más de traer enfermedades físicas, también pueden provocar la desorganización de los ritmos sociales. Así mismo, trabajar en horarios y días que no encajan con los compromisos sociales o familiares pueden producir conflictos que conduzcan al desequilibrio entre el trabajo y la vida personal. Es por eso, que si hablamos de los riesgos para la salud asociados con horarios rotativos, estos pueden generar un gran estrés psicosocial, tanto en lo laboral como en la vida cotidiana.

Dentro de las estrategias de afrontamiento según variables sociodemográficas, en la tabla 4 que habla sobre edad y sexo, no se encontraron diferencias significativas, sin embargo, fueron los hombres quienes utilizaban en mayor medida las estrategias de afrontamiento. Una investigación realizada por Lisbeth Bethelmy Rincón (2008), reporta que los hombres tienden a afrontar de manera racional las dificultades, es decir utilizan los estilos de afrontamiento

centrados en el problema, mientras que las mujeres lo hacen por medio del afrontamiento emocional, o sea a través de las estrategias basadas en la emoción.

Con respecto a la edad se determinó que los adultos maduros son quienes utilizaban en mayor medida la búsqueda de apoyo social. Sin embargo, en este grupo solo existen 3 personas, por lo cual el grupo de los adultos ($n=72$) es el que utiliza en mayor medida el autocontrol. Existen algunos datos que indican que personas de menor edad tienden a utilizar más estrategias de evitación, centradas en la emoción y presentan un menor repertorio de habilidades en comparación con personas de mayor edad, debido a la experiencia adquirida que les han permitido vivenciar diferentes situaciones y ver los diferentes tipos de resultados. Sin embargo, tampoco se pueden generalizar completamente los resultados, dada la diversidad de contextos y condiciones en las que viven las personas y las experiencias que han ganado a lo largo de su vida (Coppari, 2018).

En cuanto a la variable del estado civil, se encontró que las personas casadas son quienes hacen el mayor uso de las estrategias de afrontamiento de autocontrol y búsqueda de apoyo social. Estos datos coinciden con la investigación realizada en Colombia a los asistentes de la Unidad de Atención Integral donde se encontró que las personas casadas utilizaban estrategias de afrontamiento como planificación, control emocional y búsqueda de apoyo (Di-Colloredo, Aparicio y Moreno, 2007)

En conclusión, el estilo de afrontamiento más usado por los trabajadores fue la búsqueda de apoyo social y el menos usado la huida. El soporte social puede disminuir el efecto de las circunstancias estresantes dado que la creencia de que existen personas disponibles para impulsar el confort emocional cuando alguien se encuentra frente a determinados eventos estresantes, es

positiva. Es así que se señala que el soporte social es como un amortiguador de los eventos negativos (Chau, 2003).

Por otro lado, la huida, como ya se explicó, no es la estrategia más adecuada, ya que aplazar el problema, huir o ignorarlo solo va a posponer el enfrentamiento con aquello que produce malestar. Este tipo de estrategia no solo se puede dar en el espacio laboral, sino en un sin número de situaciones. Una investigación realizada en España, demostró que las personas con un mayor riesgo de desarrollar un trastorno de conducta alimentaria utilizan más estrategias de afrontamiento evitativas y centradas en la emoción, y menos estrategias de afrontamiento centradas en el problema (Pamies, 2012).

Conclusiones

La presente investigación se ejecutó con el objetivo de determinar el grado de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca. La muestra estuvo conformada por 97 participantes, de los cuales los hombres representaban un 69.1% y a las mujeres un 30.9%, es decir más de la mitad de la población pertenecía al sexo masculino.

Para la evaluación del estrés laboral se utilizó el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, el cual nos proporcionó que se obtuvo un nivel de 62,9% correspondiente a nivel bajo de estrés laboral, donde el 35.1% tienen un nivel de estrés principalmente intermedio. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, las más usadas fueron búsqueda de apoyo social y autocontrol, mientras que la menos usada fue la huida.

Con respecto a la relación del estrés, los estilos de afrontamiento y las variables sociodemográficas se encontró que quienes presentaban más estrés eran: hombres, personas casadas, jóvenes adultos entre 20 y 30 años, quienes trabajan bajo la Dirección Operacional, los trabajadores que tienen un sueldo entre \$550 – 1.000 y con un tiempo de trabajo de entre 3 y 11 meses; quienes trabajan 8 horas al día y quienes no presentan un horario rotativo.

En referencia a las estrategias de afrontamiento, los hombres y mujeres utilizaban en mayor medida la búsqueda de apoyo social, al igual que las personas casadas, con un sueldo entre \$550 y \$1,000, mientras que las personas de la Dirección Operacional utilizaban en mayor medida el autocontrol.

En base a lo mencionado, se encontró una relación significativa al estado civil y el sueldo ya que la personas casadas con un salario entre 500 y 1.000 dólares presentan más estrés que los

demás participantes, por lo cual, consideramos que el hecho de tener responsabilidades familiares, exigencias en el trabajo y con un sueldo que no sustente los gastos que requiere el hogar, serían los factores que generan en la mayoría de los trabajadores estrés laboral. Y por último, en la relación entre estrés y estilos de afrontamiento se destaca que la búsqueda de apoyo social y la planificación inferen con el nivel bajo de estrés, mientras que el distanciamiento y huida con el nivel intermedio y nivel de estrés respectivamente.

Recomendaciones

Se considera fundamental que la Corporación implemente un departamento de Psicología, cuyo objetivo sea brindar ayuda a los trabajadores que presenten estrés o algún tipo de malestar psicológico.

Es recomendable tomar en cuenta la salud psicológica de los trabajadores así como realizar un re test cada 6 meses para determinar cómo se desarrolla los niveles de estrés en los empleados, y así poder determinar estrategias para el manejo del mismo.

Por último, se recomienda que las autoridades tomen en cuenta las condiciones de sus trabajadores, inquietudes, actitudes y cada factor que presenten, para así poder evitar la reducción del personal, el ausentismo laboral, el bajo rendimiento, enfermedades tanto físicas como psicológicas y un sin número de consecuencias negativas tanto en el personal como en la organización.

Bibliografía

- Arias, F., & Gonzalez, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. *Ciencia y Trabajo*, 173.
- Arias, W. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista Psicológica Trujillo*, 13.
- Arias, W. (2014). Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada.
- Avila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revistas Boilvianas*, 179.
- Barrio, J. A. (2006). El estrés como respuesta. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 40.
- Bedoya, C. (enero de 2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *ScienceDirect*.
- Berrio, N. (2011). Estrés académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 67-68.
- Caballero, C., Breso, E., & Gonzales, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 427.
- Carvajal, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 76.
- Casado, F. D. (2010). Modelos de afrontamiento de Lazarus. *Apuntes de Psicología*, 6.

- Castaño, E. (2010). Estilos de afrontamiento del estrés y conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 250.
- Castaño, E. F. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos.
- Castaño, E. F. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*.
- Chau, C. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*.
- Coppari, N. (2018). Influencia del sexo, edad y cultura en las estrategias de afrontamiento de adolescentes paraguayos y mexicanos. *Universitas Psychologica*.
- Cruz, D. P. (2009). DESCRIPCIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO . *Psychologia. Avances de la disciplina*.
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80-84.
- Díaz, H. (2011). Estres. *Salud en familia*, 2.
- Díaz, H. (25 de Julio de 2016). *Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral*.
Obtenido de <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- Di-Colloredo, C., Aparico, D., & Moreno, J. (2007). DESCRIPCIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN HOMBRES Y MUJERES ANTE LA SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 150.

- Duran, M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. *Revista Nacional de Administración*, 79.
- Falcón, M. (2017). Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad en padres de niños con autismo.
- García, N. B. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 3-4.
- Gilmonte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional. Universidad de Valencia*, 72.
- Gómez, C. A.-C. (2009). DESCRIPCIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN HOMBRES Y MUJERES ANTE LA SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO. *Psychologia. Avances de la disciplina*.
- González, M. (2013). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal. *Anales de Psicología*.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*.
- Gutierrez, A. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 2-3.
- Kecklund, A. (06 de Febrero de 2017). Trabajo por turnos y problemas de salud. *IntraMed*.
- Lopez, J. d. (2013). Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek. *Bussines School*, 1.
- López, M. D. (2017). *PsicoAbreu*. Obtenido de <https://www.psicologos-malaga.com/>

- Lucero, J. C. (2012). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar.
- Macías, M. A. (2015). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico.
- Mansilla, F. (2018). El estrés laboral: concepto y modelos teóricos. *Psicología online*.
- Martin, R. (2014). ¿Cuáles son las principales causas del estrés? *Forbes*, 1.
- Martín, Y. D. (2010). Estrés académico y afrontamiento en estudiantes de Medicina.
- Martínez, M. E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería. *UNIVERSIDAD DE LEÓN*.
- Masías, A. (2014). Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada.
- Muñoz, E. L. (2006). LA CARGA DE TRABAJO MENTAL COMO FACTOR DE RIESGO DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 267.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Universidad de Nottingham*, 6-7.
- Osorio, E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 2.
- Osorio, M. (2013). Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3-5.
- Ospina, A. (2016). SÍNTOMAS, NIVELES DE ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN UNA MUESTRA DE ESTUDIANTES MASCULINOS Y

FEMENINOS DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR MILITAR.

Repositorio Universidad Catolica de Colombia, 41.

Pamies, L. (2012). Estrategias de afrontamiento evitativas y riesgo de desarrollar un trastorno de la conducta alimentaria en adolescentes . *Psicothema: Red de Revistas Científicas de América Latina*.

Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof. *Repositorio UASB*, 11-12.

Pérez, M. (2018). Revisión Sistemática de la Habilidad de Autocontrol del Estudiante y su Rendimiento Académico en la Vida Universitaria. *Formación Universitaria*.

Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 8.

Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). BURNOUT:“SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)” . *Acta Colombiana de Psicología*, 120.

Quiroz, C. (2009). Escala de modos de afrontamiento: consideraciones teóricas y metodológicas. *Revista Universitaria Psicologica*.

Ramírez, D. T. (2009). Un estudio sobre estrés laboral en una muestra de maestros de Educación Básica del área metropolitana de Caracas. *ExtraMuros*, 16.

Ramos, V., & Jordao, F. (2014). Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 219.

- Rincón, L. B. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*.
- Rodriguez, M. R. (2013). SALUD, OPTIMISMO Y AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN CONTEXTOS ALTAMENTE ESTRESANTES.
- Ruiz, E. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 38.
- Sanchez, F. (2011). “ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA. *Universidad Abierta Interamericana*, 17.
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT OMS. *Academia*, 36.
- Suárez, R. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas Perspectivas en Psicología*, 136.
- Vallejo, S. (9 de Mayo de 2013). Estrés laboral: bajos salarios y alta exigencia, un combo explosivo. *Diario La Nación*.
- Zamora, A. (2017). El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la compañía de transporte escolar ESTURIS S.A ubicada en la ciudad de Cuenca. *Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay*, 49.
- Zavala, Y. (2009). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ESTUDIO CON TRABAJADORES DEL AEROPUERTO MARISCAL LAMAR DE LA CIUDAD DE CUENCA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ESTRÉS Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN LOS TRABAJADORES DEL AEROPUERTO MARISCAL LAMAR

El propósito de la información que usted leerá a continuación es ayudarle a decidir su participación o no, para una investigación. Tómese el tiempo que requiera para decidirse y por favor lea cuidadosamente este documento.

Objetivo de la investigación

Usted ha sido invitado a participar de una investigación. El propósito de ésta es identificar el grado de estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores del Aeropuerto.

Procedimiento de la investigación

Si usted accede, se le aplicarán: el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OTI-OMS, Escala de Modos de Afrontamiento de Lazarus y una Ficha Sociodemográfica. Serán aplicados por Psicólogos Clínicos en un tiempo aproximado de 2 horas.

Los profesionales responsables de estas evaluaciones serán Paola Ortiz y Emilio Vázquez.

Beneficios

No existen beneficios lucrativos para los colaboradores por la participación en este estudio, sin embargo, el hecho de responder los cuestionarios será un aporte que contribuirá con los resultados de esta investigación, y a su vez, al desarrollo científico de la psicología de nuestro

país. Los resultados obtenidos serán entregados a los profesionales del Departamento Médico de la Corporación Aeroportuaria de Cuenca.

Riesgos

Esta investigación no presenta ningún tipo de riesgo para los participantes o para su familia.

Confidencialidad de la información personal y médica

Los datos que resulten del estudio serán resguardados con seguridad y confidencialidad. Se utilizarán exclusivamente con fines de tratamiento y de investigación. Todo dato de identificación personal será excluido de reportes y publicaciones.

Voluntariedad de la participación

La participación en esta investigación es completamente voluntaria. También podrá retirarse del estudio en el momento en que estime conveniente y puede no responder a los cuestionarios o preguntas si así lo prefiere.

En caso de que algún colaborador decida retirarse del estudio, la información obtenida no será utilizada para la investigación, ni guardada.

En caso de que usted no esté conforme o tenga alguna duda o comentario con respecto a las evaluaciones, favor diríjase a Emilio Vázquez o Paola Ortiz, al correo electrónico pao-ortiz8@hotmail.com / emivaz@hotmail.com o al 0984179749/ 0992779633

Declaración de Consentimiento

Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que tengo por participar. También se me ha indicado que me puedo retirar en el momento que lo desee.

Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado (a) a hacerlo.

Al momento de la firma, me entregan una copia firmada de este documento.

Firma: _____

Fecha: _____

Paola Carolina Ortiz Serrano

Investigadora responsable

Emilio Leonardo Vázquez Zhuzhingo

Investigador responsable

Anexo 2. Ficha Sociodemográfica

INFORMACIÓN GENERAL

Coloque una marca visible para cada una de sus respuestas.

Nombre del entrevistador:

Nombre del entrevistado:

Género

1 <input type="checkbox"/> masculino	2 <input type="checkbox"/> femenino
--------------------------------------	-------------------------------------

Edad: _____ años cumplidos

Años de estudio

1 <input type="checkbox"/> educación básica completa	5 <input type="checkbox"/> nivel tecnológico
2 <input type="checkbox"/> educación secundaria completa	6 <input type="checkbox"/> nivel superior

Estado civil actual:

1 <input type="checkbox"/> soltero/a	4 <input type="checkbox"/> separado/a (de hecho)
2 <input type="checkbox"/> unión de hecho	5 <input type="checkbox"/> divorciado/a (legalmente)
3 <input type="checkbox"/> casado/a	6 <input type="checkbox"/> viudo/a

Cargo que ocupa actualmente

Sueldo

1 <input type="checkbox"/> \$ 550 - \$ 1,000	4 <input type="checkbox"/> \$ 2,001 - \$ 2,500
2 <input type="checkbox"/> \$ 1,101 - \$ 1,500	5 <input type="checkbox"/> \$ 2,501 - \$ 3,000
3 <input type="checkbox"/> \$ 1,501 - \$ 2,000	6 <input type="checkbox"/> \$ 3,001 - \$ 3,500

Tiempo de trabajo (actual)

1 <input type="checkbox"/> 3-11 meses	4 <input type="checkbox"/> 8 a 10 años
2 <input type="checkbox"/> 1 a 3 años	5 <input type="checkbox"/> 11 a 15 años
3 <input type="checkbox"/> 4 a 7 años	

Horarios de trabajo

1 <input type="checkbox"/> 8 horas diarias
2 <input type="checkbox"/> menos de 8 horas al día
3 <input type="checkbox"/> más de 8 horas diarias

Horario rotativo

1 <input type="checkbox"/> SI
2 <input type="checkbox"/> NO

Anexo 3. Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT - OMS

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 4. Escala de modos de afrontamiento de Lazarus

BATERIA DE TEST | 2012

ESCALA MODOS DE AFRONTAMIENTO DE LAZARUS

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo: _____ Estado civil: _____

Instrucciones:
El siguiente cuestionario tiene por finalidad ayudarlo a analizar las formas o estilos principales en que usted enfrenta las situaciones problemáticas o conflictivas. Lea por favor cada uno de los ítems que se indican a continuación y escriba el número que exprese en que medida usted actuó en cada uno de ellos.

0 — En absoluto.
1 — En alguna medida.
2 — Bastante.
3 — En gran medida.

1. Me he concentrado exclusivamente en lo que tenía que hacer (próximo paso) ()
2. Intenté analizar el problema para comprenderlo mejor. ()
3. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme de todo lo demás. ()
4. Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era esperar. ()
5. Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación. ()
6. Hice algo en lo que no creía, pero al menos no me quedé sin hacer nada. ()
7. Intenté encontrar al responsable para hacerle cambiar de opinión. ()
8. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema. ()
9. Me critiqué o me sermoneé a mí mismo. ()
10. No intenté quemar mis naves, así que dejé alguna posibilidad abierta. ()
11. Confié en que ocurría un milagro. ()
12. Seguí adelante con mi destino (simplemente, algunas veces tengo mala suerte). ()
13. Seguí adelante como si no hubiera pasado nada. ()
14. Intenté guardar para mí mis sentimientos. ()
15. Busqué algún resquicio de esperanza, por así decirlo, intenté mirar las cosas por su lado bueno. ()
16. Dormí más de lo habitual. ()

17. Manifesté mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema. ()
18. Acepté la simpatía y comprensión de alguna persona. ()
19. Me dije a mi mismo cosas que me hicieron sentirme mejor. ()
20. Me sentí inspirado para hacer algo creativo. ()
21. Intenté olvidarme de todo. ()
22. Busqué la ayuda de un profesional. ()
23. Cambié, maduré como persona. ()
24. Esperé a ver lo que pasaba antes de hacer nada. ()
25. Me disculpé o hice algo para compensar. ()
26. Desarrollé un plan de acción y lo seguí. ()
27. Acepté la segunda posibilidad mejor de lo que yo quería. ()
28. De algún modo expresé mis sentimientos. ()
29. Me di cuenta de que yo fui la causa del problema. ()
30. Salí de la experiencia mejor de lo que entré. ()
31. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema. ()
32. Me alejé del problema por un tiempo; intenté descansar o tomarme unas vacaciones. ()
33. Intenté sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas o medicamentos, etc. ()
34. Tomé una decisión importante o hice algo muy arriesgado. ()
35. Intenté no actuar demasiado deprisa o dejarme llevar por mi primer impulso. ()
36. Tuve fe en algo nuevo. ()
37. Mantuve mi orgullo y puse al mal tiempo buena cara. ()
38. Redescubrí lo que es importante en mi vida. ()
39. Cambié algo para que las cosas fueran bien. ()
40. Evité estar con la gente. ()
41. No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo. ()
42. Pregunté a un pariente o amigo y respeté su consejo. ()
43. Oculté a los demás lo mal que me iban las cosas. ()
44. No me tomé en serio la situación, me negué a considerarlo en serio. ()
45. Le conté a alguien cómo me sentía. ()

46. Me mantuve firme y peleé por lo que quería. ()
47. Me desquité con los demás. ()
48. Recurrí a experiencias pasadas, ya que me había encontrado antes en una situación similar. ()
49. Sabía lo que iba a hacer, así que redoblé mis esfuerzos para conseguir que las cosas marcharan bien. ()
50. Me negué a creer lo que había ocurrido. ()
51. Me prometí a mí mismo que las cosas serían distintas la próxima vez. ()
52. Me propuse un par de soluciones distintas al problema. ()
53. Lo acepté ya que no podía hacer nada al respecto. ()
54. Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado con mis cosas. ()
55. Deseé poder cambiar lo que estaba ocurriendo o la forma como me sentía. ()
56. Cambié algo en mí. ()
57. Soñé o me imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el presente. ()
58. Deseé que la situación se desvaneciera o terminara de algún modo. ()
59. Fantasíe e imaginé el modo en que podría cambiar las cosas. ()
60. Recé. ()
61. Me preparé mentalmente para lo peor. ()
62. Repasé mentalmente lo que haría o diría. ()
63. Pensé como dominaría la situación alguna persona a quien admiro y la tomé como modelo. ()
64. Intenté ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona. ()
65. Me recordé a mí mismo cuánto peor podrían ser las cosas. ()
66. Corrí o hice ejercicio. ()
67. Intenté algo distinto de todo lo anterior (por favor descríballo) ()

BATERIA DE TEST | 2012

CLAVE DE CORRECCION ESCALA DE AFRONTAMIENTO DE LAZARUS

NOMBRE DEL PACIENTE: _____

FECHA DE APLICACIÓN: _____

PUNTAJE TOTAL: _____

MODO DE AFRONTAMIENTO: _____

PREGUNTAS: _____

2	3	DISTORSIÓN											TOTAL
		CONFRONTACIÓN	6	7	17	28	34	46					
		DISTANCIAMIENTO	12	13	15	19	21	32	41	44			
		AUTO CONTROL	10	14	35	37	43	53	54	57	62	63	
		BUSQUEDA DE APOYO SOCIAL	8	18	31	42	45						
		ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES	9	25	29	51							
		HUIDA	11	16	24	33	40	47	55	58	59		
		PLANIFICACIÓN	1	2	6	27	39	48	49	52			
		REEVALUACIÓN POSITIVA	20	23	30	36	38	56	60				

Para su evaluación ordinaria los 67 índices están clasificados en ocho subescalas. Las puntuaciones se suman y se obtienen totales que delimitan cuál de las categorías propuestas es la que predomina; este será el modo de afrontamiento que ha utilizado con mayor frecuencia.

Confrontación. Describe los esfuerzos agresivos para alterar la situación. Sugiere también un cierto grado de hostilidad y riesgo. Este tipo de afrontamiento incluye acción directa. Los índices que componen la subescala son: 6, 7, 17, 28, 34 y 46.

Distanciamiento. Describe los esfuerzos para separarse. También alude a la creación de un punto de vista positivo. Los índices que componen esta subescala son: 12, 13, 15, 19, 21, 32, 41 y 44.

Auto-control. Describe los esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones. La subescala está conformada por los índices 10, 14, 35, 37, 43, 53, 54, 57, 62 y 63.

Búsqueda de apoyo social. Describe los esfuerzos para buscar apoyo. Puede consistir en buscar consejo, asesoramiento, asistencia o información o en buscar apoyo moral, simpatía o comprensión. Esta subescala está compuesta por los índices 8, 18, 31, 42 y 45.

Aceptación de la responsabilidad. Reconocimiento de la propia función desempeñada en el problema. Esta subescala está representada por los índices 9, 25, 29 y 51.

Huida - evitación. Describe el pensamiento desiderativo. Los índices de esta escala que sugieren huida y evitación contrastan con los índices de la escala de distanciamiento, que sugieren separación. Esta compuesta por los índices 11, 16, 24, 33, 40, 47, 55, 58 y 59.

Planificación. Describe los esfuerzos deliberados y centrados en el problema para alterar la situación, unido a la aproximación analítica para resolver el problema. Los índices son: 1, 2, 6, 27, 39, 48, 49, y 52.

Reevaluación positiva. Describe los esfuerzos para crear un significado positivo y centrarse en el desarrollo personal. Los índices son: 20, 23, 30, 36, 38, 56 y 60.