Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

TALLER DE ESTRATEGIAS PARA AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL EN ÁREA ADMINISTRATIVA DE CORPORACIÓN S.A.

Autores:

Carolina Segovia; Andrés Morales

Directora:

Alexandra Bueno Pacheco, Ph.D.

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

Con profundo amor, primeramente, a Dios por su
fidelidad y soberanía. Que fue quien me permitió
y me abrió las puertas para cumplir este sueño tan grande.
Y Segundo a mis padres, Nube y Edwin,
por su apoyo incondicional y constancia para conmigo.

Carolina Segovia A.

Primeramente, a Dios, por colmar mi vida de bendiciones,
buenas obras y permitirme estudiar y vivir de la mejor manera.
A mis padres Martín, Katty y mi hermanita Cisne
por su constante apoyo y gran amor a lo largo de toda mi vida,
Ayudándome a concluir esta etapa muy importante
De mi vida.

Andrés Morales A.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por su fidelidad y providencia, por su amor inagotable en cada paso que di en esta etapa tan importante que es la universidad. Agradezco también a mis padres que con todo su esfuerzo supieron apoyarme en todas las áreas que se requiere para seguir estudiando y darme firmeza para alcanzar este sueño tan grade. También quiero dar un fuerte agradecimiento a mi compañero de tesis, que ha sabido trabajar en equipo conmigo y que con su amistad me ha impulsado a avanzar y a no desistir.

Y como no, a mi tutora de tesis PHD. Alexandra Bueno, que con su dedicación y paciencia ha sabido guiarnos en el conocimiento de esta investigación.

Carolina Segovia A.

Agradezco primeramente a Dios, por sus bendiciones, salud, obras que me brindó a lo largo de mi etapa universitaria y darme la oportunidad de conseguir una nueva meta en mi vida. A mis padres por haberme apoyado de manera incondicional, brindarme su completa confianza y amor en todos mis planes y decisiones para lograr mis sueños. Agradezco a mi compañera de tesis Carolina, con la cual hemos sabido trabajar como un gran equipo complementándonos muy bien a la hora de realizar esta investigación.

Quiero dar las gracias a nuestra tutora de tesis PHD. Alexandra Bueno, por sus enseñanzas, dedicación y apoyo para culminar esta etapa universitaria y guiarnos de una mejor manera a lograr mayores conocimientos tanto en clase como en esta investigación.

Andrés Morales A.

RESUMEN

Uno de los retos más grandes que se pueden detectar en los trabajadores que se encuentran dentro de una organización, es el estrés como tal y los factores que pueden coexistir en la misma. Este generalmente radica en las estrategias que están usando o los estilos de afrontamiento. Es por esto que, la finalidad de este estudio es poder implementar un taller que brinde estrategias para el afrontamiento del estrés laboral en una Corporación Comercial S.A. Nuestra fuente principal de información son los trabajadores de esta empresa, especialmente del área Administrativa que contienen los departamentos de Talento Humano, Seguridad y Mantenimiento, Servicios y Negocios, secretaria, Enfermería y Mensajería. Para esto, se inició con la revisión del marco teórico acerca del estrés en general profundizando en el mismo hasta llegar al estrés laboral con todas sus implicaciones. Además, también acerca del afrontamiento al estrés, cuáles son sus estilos y como son las estrategias que usa cada persona de manera individual. Posterior a esto se aplica una metodología cuantitativa – cualitativa con un alcance exploratorio – descriptivo no experimental. Para el levantamiento de la información se usó un universo de 15 personas, que es el total de trabajadores que componen el área administrativa de la empresa. El instrumento de recolección de datos fue el "Cuestionario de Afrontamiento de Estrés" elaborado por Sandín y Chorot en 2003; y una entrevista semiestructurada de 15 preguntas elaborado por nuestra persona. Finalmente, dicho proceso permitió identificar estrategias de afrontamiento eficaces para los trabajadores independientemente de su edad, sexo y años de antigüedad que llevan en la empresa.

Palabras claves: estrés laboral, afrontamiento, estrategias, bien estar mental.

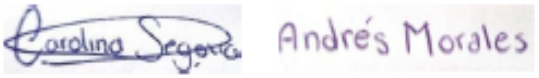
PhD. Alexandra Bueno
Directora

ABSTRACT

A major risk that affects an organization's workers is work-related stress. Especially in coping strategies or coping styles to counteract it. The purpose of this study was to implement a workshop proposal for coping with work stress in a Commercial Corporation S.A. First, the theoretical framework about stress in general was reviewed, up to occupational stress, its implications and strategies for coping, as well as the styles and strategies used by each person. Subsequently, a quantitative- qualitative methodology was applied with a non-experimental exploratory-descriptive scope. To collect the information, a population of 15 people were used, which is the total number of workers in the administrative area of the company. The data collection instrument was the "Stress Coping Questionnaire" of Sadín and Chorot; and a semi-structured interview of 15 questions. Finally, the process allowed the identification of effective coping strategies for the workers.

Keywords: work stress, coping, coping strategies, mental well-being.

Translated by:



Carolina Segovia y Andrés Morales

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1
CAPÌTULO I 4
ESTRÈS 4
1. Conceptualización del estrés 4
2. Tipos de estrés 6
3. Modelos teóricos del estrés laboral 10
4. Estresores en el trabajo 11
5. Síntomas de estrés laboral 12
6. Síndrome de Burnout 13
7. Fases del estrés 14
8. Causas del estrés 15
9. Efectos biológicos del estrés: 18
10. Neurobiología del estrés 19
11. Efectos psicológicos del estrés: 21
CAPITULO II 23
AFRONTAMIENTO 23
1. Conceptualización del Afrontamiento 23
2. Estilos y estrategias de afrontamiento. 25
3. Edad y Afrontamiento 30
4. Sexo y Afrontamiento. 31
5. Personalidad y Afrontamiento 32
6. Enfermedad y Afrontamiento. 34
7. Trabajo y Afrontamiento. 36
CAPÍTULO III 38
METODOLOGÌA 38
1. Metodología 38
2. Objetivo General: 39
3. Objetivos Específicos: 39

4. Muestra 39
5. Criterios de inclusión: 39
6. Criterios de exclusión: 39
7. Instrumentos 42
8. Procedimiento 44
9. Análisis de datos 45
CAPÍTULO IV 47
RESULTADOS 47
1. Análisis de los resultados del Cuestionario CAE 47
2. Análisis de respuestas por grupo de las entrevistas 51
CAPITULO V 60
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL 60
DISCUSIÓN 65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
REFERENCIAS 74
ANEXOS 82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. *Estadística no paramétrica de rangos hombre y mujeres.* 50

Gráfico 2. *Estadística significativa no paramétrica.* 50

Gráfico 3. *Síntomas de estrés laboral* 52

Gráfico 4. *Estrategias para afrontar el estrés* 53

Gráfico 5. *Tipos de estrés más frecuentes* 54

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Colaboradores por departamentos* 40

Tabla 2. *Estrategias orientadas al problema* 61

Tabla 3. *Estrategias orientadas a la emoción* 63

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el medio en el que vivimos; el estrés se ha llegado a ver como algo natural o normal olvidándonos de las graves consecuencias que este provoca. Más aún si nos estamos refiriendo a un estrés laboral, es necesario tomar en cuenta las grandes repercusiones que tiene la misma y verla incluso como una enfermedad. Haciendo énfasis en que el estrés puede llegar a ser peor que el alcohol y el tabaco juntos y agrava el cuerpo humano y su psique (Lacosta, 2019).

El ser humano, a parte de sus actividades cotidianas con la familia, invierte su vida e incluso su tiempo dentro de las empresas; desgastándose y arriesgado su salud mental. Sin darnos cuenta, siempre reaccionamos ante el estrés como si este fuera un enemigo provocando en nosotros envejecimiento y desgaste (Lacosta y C.E.D.R.O; 2019, 2013).

Es por eso que, en esta investigación nos centramos en una de las empresas más importantes del país para profundizar sobre el tema. Posteriormente se bridará estrategias de afrontamiento del estrés que ayudará al trabajador a tener un mejor y mayor desempeño en sus actividades laborales y sepa contrarrestar aquellos factores estresantes. Por razones de confidencialidad, no se dará el nombre de la empresa.

Nuestra investigación tiene como objetivo, el determinar la línea base sobre el tema con los colaboradores del área administrativa de una Corporación Comercial S.A con el fin de proporcionar dichas estrategias según sean las necesidades reales de los trabajadores. El universo con el cual contamos tiene 15 colaboradores, mujeres (9) hombres (6); cada uno de ellos pertenece a diferentes departamentos dentro de esta área, las cuales son: Talento Humano, Seguridad y Mantenimiento, Servicios y Negocios, Gestión Ambiental, Enfermería y Consejería.

Los instrumentos de recolección de datos fue el “Cuestionario CAE” elaborado por Sandín y Chorot en 2003 y una entrevista semiestructurada con 15 preguntas abiertas y cerradas, la cual fue elaborada por nuestra persona para conocer a mayor profundidad el tema a tratar. Esta investigación es viable ya que como autores del mismo tenemos acceso al universo que se quiere analizar y la obtención de la información fue de fácil administración al igual que todos los recursos que necesitamos para el mismo.

Dentro del primero capítulo de nuestra investigación, revisaremos un marco conceptual extenso que abarca de lo general hasta lo particular del estrés y estrés laboral. Llegando a conocer sus teorías, los tipos de estrés, efectos a nivel psicológico y biológico, causas y neurobiología del estrés.

Posterior a esto, en el capítulo dos profundizamos sobre el tema del afrontamiento. Desde la parte de conceptos, estilos y estrategias de afrontamiento. Tomando en cuenta también algunos aspectos como la edad de la persona, sexo, personalidad y hasta según enfermedades.

En el capítulo tres abordaremos la metodología de la investigación. Se mostrarán los conceptos de lo que esto representa, más el universo y el sexo de los colaboradores que fueron analizados y poder obtener resultados. Veremos el procedimiento que se tuvo que hacer para tener libre acceso a la información y a las personas.

Por ende, en el capítulo cuatro; tuvimos el análisis y descripción de los resultados que obtuvimos de los instrumentos implementados. Aquí se demostró los tipos de afrontamiento que cada colaborador tenia y así poder tener una idea más clara de lo que nosotros podíamos ofrecer en nuestro taller de estrategias.

Y, por último, tenemos el capítulo cinco; en el cual encontramos descrito el taller del cual nuestra investigación propone. Para este nos hemos basado en bases teóricas de psicología cognitiva para poder ayudar a los colaboradores afrontar de una mejor manera el estrés que se puede ver a diario en las empresas.

Finalmente, encontramos la discusión en donde vemos el resultado final de nuestra investigación y las posibles similitudes que puede tener con otras investigaciones acerca del afrontamiento que tienen otros trabajadores y cuáles son esas estrategias que ellos usan para hacer llevadero el estrés al que se someten.

CAPÌTULO I

ESTRÈS

1. Conceptualización del estrés

La palabra estrés viene del origen etimológico griego "*stringere",* que se usó para expresar acontecimientos que producen tensión (Peralta y Villalba, 2019).

Dentro de la historia del estrés, Heráclito lo define como un estado inmóvil y que no pertenecía a los organismos vivos. Después, Empédocles conceptualiza al estrés como una alianza dinámica y que necesita armonía para sobrellevarla (Méndez, 2020).

Hans Selye (1926, citado en Buitrago et. al., 2021), estudiante de medicina, encontró síntomas en sus pacientes como agotamiento, astenia, falta de apetito y bajo rendimiento. Esto lo llevó a investigar más y al conjunto de estos síntomas lo llamó el síndrome de estar enfermo.

Selye, continúo realizando investigaciones de laboratorio con ratas y descubrió que al someterlas a situaciones estresantes, se generaba un aumento de las hormonas suprarrenales. Por lo que le cambió el nombre a esta "enfermedad" y lo denominó "estrés biológico".

Ya que existe una semejanza entre la definición de estrés en el estudio de la física y en ciertas características propias de los seres vivos; se dio una definición al mismo dentro del campo de la biología y la medicina. Walter Bradford Cannon en 1932, utilizó este término para poder explicar que el ser humano tiene un comportamiento de lucha o huida ante situaciones amenazantes y crea un desbalance en los niveles fisicoquímicos (Román y Hernández , 2011).

Se considera al estrés, como una respuesta natural del organismo del ser humano ante cualquier situación amenazante. El organismo reacciona a este generando cambios a nivel físico, psicológico y comportamental que permite a la persona hacer frente a la situación (Alvites, 2019).

Actualmente, la respuesta que se da ante el estrés está relacionada con situaciones que sobrepasan la capacidad de la persona para reaccionar de una manera exitosa, por lo que produce un mal estar en el mismo (Sanz, 2011).

Además, el estrés cumple un rol de gran importancia para la supervivencia en los seres vivos, sea cual sea su especie, este nos ayuda a afrontar nuevos desafíos. El estrés puede verse reflejado según demande la situación, si esta es nueva; existirá un cambio en la conducta. Pero también puede presentarse ante una situación inesperada o factores externos como una enfermedad, lo que provocaría en nosotros apatía (Rodríguez, 2017).

Por otra parte, los estresores que amenazan a un individuo se los define como situaciones imprevistas ya sean personales, profesionales, familiares, etc. A estas experiencias las percibimos de manera inconsciente o consciente e incluso como algo negativo (Méndez, 2020).

Según García et al., (2017), el estrés es caracterizado por una tensión nerviosa violenta y largamente mantenida acompañada con cierto grado de ansiedad, determinadas por variables psicológicas y sociales, se clasifican en lo siguiente:

- Estrés psicológico: estímulos emocionales, pérdida de afecto, situaciones amenazantes desde el punto de vista físico y moral.
- Estrés social: restricciones culturales, cambios de valores, migraciones.
- Estrés económico: restricciones económicas, desempleo.
- Estrés fisiológico: agresiones químicas, bacterias, virus.
- Estrés psicosocial: capacidad de la persona para adaptarse y enfrentar el estímulo estresante.

En cuanto al tipo de comportamiento ante el estrés Sánchez (2013), argumenta que existen dos tipos: el tipo A, caracterizado por tendencias competitivas, agresividad, urgencia en el trabajo e impaciencia y cuyo oponente es el de tipo B que responde a un comportamiento plácido.

Además, hay algunos factores que afectan al individuo, según Ibáñez (2014):

- Personalidad básica.
- Salud general física y mental.
- Ambiente: condiciones de vida, situaciones económicas, estrés diario en el trabajo y hogar.
- Madurez, conocimiento,
- Disponibilidad de apoyo de otras personas.
- Iniciar y mantener relaciones satisfactorias con otras personas.
- Percibir la vida de una manera ajustada a la realidad.
- Trabajar de un modo productivo.
- Adaptarse al medio o cambiarlo.
- Diferencias culturales individuales.

2. Tipos de estrés

El estrés se puede categorizar en dos clases: el eustrés y el distrés correspondiente a una respuesta adecuada o inadecuada a un factor estresor (Gallego et al., 2018).

2.2.1. El Eustrés

Urvina (2012), lo define como un estrés a corto plazo que proporciona una reacción de resistencia inmediata. Surge cuando se presenta mayor actividad física, entusiasmo y creatividad. Los beneficios que nos brinda es ayudarnos a estar atentos y nos permite sortear las situaciones

diarias con las que tenemos que confrontarnos diariamente. Este tipo de estrés genera una justa activación la cual es de gran utilidad para resolver con éxito una prueba diaria difícil. Es muy bueno y normal obtener una activación en varias situaciones que lo requieran: hablar en público.

Gallego et al., (2018), describieron al Eustrés como una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, lo quiere decir que el cuerpo reacciona de una manera positiva ante el estímulo estresor y lo puede controlar sin ningún problema evitando que se vuelva una molestia a largo plazo. Este tipo de estrés ocurre cuando se forma parte de un juego, se realiza algún deporte o incluso dentro de una relación sentimental. Se da una sensación de euforia lo que se puede conceptualizar como el estrés positivo.

Regueiro (2014), define al eustrés como un tipo de estrés positivo, por lo cual se presenta cuando se realiza más ejercicio, se demuestra entusiasmo y al momento de que una persona explota su creatividad. Por ejemplo, cuando se realiza un deporte que nos guste mucho o afrontar un reto o situación que se considere excitante. El estrés no siempre es malo como se lo conoce comúnmente, se presenta en la vida de cada persona, pero cuando llega o se da de una forma excesiva puede provocar un trastorno de ansiedad. Se transforma en algo negativo cuando sobre pasa e interfiere en varias áreas de la vida cotidiana.

2.2.2. Diestrés

Es un estrés negativo provocado por los constantes reajustes o alteraciones en la rutina. Paulatinamente el organismo de las personas se afecta debido a las diferentes y constantes presiones, provocando así cansancio físico y emocional (Urvina, 2012).

Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir en el exceso de energía desarrollado (Gallego et al., 2018)

Aguilar (2017), agrega que si este estrés es demasiado prolongado y dura más de lo que puede sportar el sujeto, al escapar de su control el cuerpo no podrá descansar, ya que si el mismo no puede soportar estos efectos se da este estrés negativo y posteriormente da paso a un desequilibrio en el organismo.

No podemos ignorar el estrés o simplemente tolerarlo, forma parte de nuestra vida cotidiana, las situaciones que nos estresan no simplemente van a desaparecer, lo que tenemos que hacer es aprender a identificarlo, combatirlo o reducirlo a niveles mas tolerables. Nuestras emociones y formas de ser producen un impacto importante en el funcionamiento de nuestro cuerpo, esta claro que el estrés nos puede enfermar porque produce un gran impacto en muchos sistemas y aparatos de nuestro cuerpo (hormonales, cardiovasculares, musculares, digestivos, etc.) (Regueiro, 2014).

2.2.3. Estrés agudo:

Se denomina como estrés agudo al estrés que permanece durante un corto período de tiempo, lo que quiere decir que se activa con la misma rapidez con la cual se va, es de corta duración . El estrés agudo generalmente se reconoce con síntomas como la ira, ansiedad, irritabilidad y episodios agudos de depresión (Sharma et al., 2018).

2.2.4. Estrés episódico:

Sharma et al., (2018), definen al estrés episódico como el tipo de estrés que se presenta cuando el estrés agudo se presenta con demasiada frecuencia, el mismo se puede presentar debido a una serie de desafios estresantes que ocurren de forma sucesiva durante la vida de un individuo.

2.2.5. Estrés crónico:

Cuando un estrés persiste por mas tiempo es llamado estrés crónico, esta provocado por la exposición a largo plazo a los factores estresantes, los estresores crónicos pueden no ser tan intensos como los estresores agudos pero provocan mas daño, los efectos de un estrés crónico son las consecuencias de los factores estresantes que estan presentes durante mucho tiempo, el estrés crónico no solo afecta a la salud física sino que es igual de dañino para la salud mental como consecuencias del estrés acumulado (Sharma et al., 2018).

2.2.6. Estrés Laboral

Pérez (2019), nos dice que un autor clásico como Selye en 1956, explica que el estrés laboral es un síndrome de reacciones fisiológicas que no son específicas en el organismo, son agentes nocivos que estan en la naturaleza física o química que se encuentran en el ambiente.

Otros autores como Cooper et al., (1988), define al estrés laboral como una fuerza que provoca a un factor psicológico, ir más allá de los límites de la estabilidad del individuo y produzca tensión en el mismo.

Por otro lado, Pérez (2019), menciona que para Siegrist en 1996, el estrés laboral es producido por un desequilibrio del esfuerzo y la recompensa que hay en el trabajo. Cuando existe una falta de equivalencia entre los costos y beneficios, se produce un estado de angustia y estrés. Por lo que podía hacer énfasis en las reacciones a nivel emocional y fisiológico.

3. Modelos teóricos del estrés laboral

Lacosta (2019), nos dice que O Brien en 1998, concibe al estrés laboral como un estado de tensión personal de un individuo y como la consecuencia de estar inmerso en una tarea o ambiente laboral.

Lacosta (2019), también explica que, en 1976, McGrath propone un modelo cíclico de estrés laboral, en donde lo principal es la situación en sí, la forma en como los empleados perciben la situación. La manera o estrategia que el empleado va a utilizar ante la situación y la conducta del mismo.

Pérez (2019), nos habla de otro modelo y es de pérdida de recursos, que son personales y materiales. Es decir que el estrés laboral es la pérdida de recursos como por ejemplo de estrategias de afrontamiento ya sean internas o externas y que sobrepasan los recursos de la persona que está laborando. Dentro de este modelo se encuentra el modelo de estrés de Folkman y Lazarus en (1984) y el de conservación de recursos propuesto por Stevan Hobfoll en (1989).

Actualmente se usan dos modelos de estrés laboral. El primero es el de exigencias-control-apoyo propuesto por Karasek (1979), el cual se caracteriza por las demandas que reciben empleados y cómo actúan ante estas. Y el segundo es el de esfuerzo-recompensa de Siegrits propuesto en (1996), el cual nos dice que el esfuerzo que se da en el trabajo es basado por un contrato de reciprocidad social.

Cuevas y García (2012), explican más a profundiad de lo que hablaba Siegrits, y es que el desequilibrio que existe se da bajo las siguientes condiciones:

1) el contrato de trabajo está definido de forma limitada y el trabajador tiene pocas opciones para encontrar otro trabajo.

2) el trabajador acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo.

3) el trabajador presenta patrones de afrontamiento cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo, producto de percepciones inapropiadas de las exigencias laborales.

Pérez (2019), nos menciona que Steiler y Rosnet en 2011, propone 3 enfoques para medir el estrés laboral:

- Enfoques personalizados: Se mide al estrés laboral según sea el tipo de ocupación específica del trabajador, se elaboran instrumentos adecuados para el contexto que se requiera.
- Enfoques Compuestos: En este enfoque se toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral. Como por ejemplo: los factores estresantes, efectos psicológicos, fisiológicos de un individuo y de una organización. Factores mediadores entre la persona y el estresor.
- Enfoques globales o integradores: Mide al estrés laboral bajo las disciplinas de la psicología, medicina y ciencia de las organizaciones, para este se utilizan varias metodologías como entrevistas, escalas de medición y la observación.

4. Estresores en el trabajo

Méndez (2020), aclara que para Patt y Barling en 1988, algunos de los estresores que hay en el trabajo se dividen en las siguientes categorías:

- Ambiente, físico, riesgos ambientales y condiciones laborales.
- Organización laboral.

- Funciones del puesto.
- Relaciones e interacciones sociales.
- Aspectos del desarrollo laboral.
- Estructura y clima organizacional.
- Otras esferas de la vida como fuentes de estrés (trabajo-familia, etc).

Por otro lado Peiró en 1991, menciona algunas fuentes que influyen en el estrés laboral, pero que son similares de las que habló Patt y Barling. Estas estan clasificadas y mas organizadas.

- Factores intrínsecos al trabajo, como condiciones físicas y tensión del trabajo.
- Factores de estrés dependientes del desempeño de roles en el trabajo.
- Factores procedentes de las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera.
- Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional
- Factores externos a la organización, pero que afectan a sus miembros.

5. Síntomas de estrés laboral

Lacosta (2019), manifiesta algunos síntomas que se pueden presentar en un individuo en diferentes niveles:

- Fisiológicos: Dificultades para respirar, sudoración, tensión muscular, etc.
- Psicosomáticos: Dolores en los huesos, pérdida de apetito, fatiga y jaquecas.
- Emocionales: Desesperanza, irritación, falta de tolerancia, depresión, etc.
- Cognitivos: Falta de concentración, baja autoestima, cinismo, falta de creatividad.
- Conductuales: Deseos de abandono, consumo de alcohol y tabaco, evitación y desorganización.

- Sociales: Aislamiento, mal humor con la familia, evitación profesional.

6. Síndrome de Burnout

La definición de este tema, es dada por una de las mejores autoras clásicas; las cuales explican que este síndrome es el "agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas" (Maslach y Jackson, 1981, pág. 1).

El Sahili (2016), argumenta que Freudenberger en 1974, define a este síndrome como una sensación de fracaso, agotamiento permanente, sobrecarga laboral y que produce un gran desgaste de energía. Incluso afectando a la parte anímica de la persona.

También Pines y Aronson en 1988, conceptualizan este síndrome como un agotamiento físico, mental y emocional, que es provocado por estar inmersamente involucrado en asuntos laborales.

Actualmente, la definción que más es usada por el medio, es la de Schaufeli y Enzmann en 1998. Los cuales dicen que este síndrome es un estado negativo de la mente en relación con situaciones del trabajo, los síntomas son parecidos a los que mencionaron los anteriores autores, esto son agotamiento, baja autoestima, baja motivación y desconsuelo.

Según Lacosta (2019), el síndrome de burnout pasa por una serie evolutiva. En la primera etapa, hay un desequilibrio entre los recursos y las demandas, por lo que se provoca un estrés psicosocial. Como segunda etapa, existe una tensión psicofísica. Para la tercera etapa, aparecen trastornos en la conducta. Y para finalizar la persona tiene conflictos con los compañeros de trabajo, aparecen alteraciones que se ven reflejadas en la irritabilidad, actitudes negativas trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares, etc.

7. Fases del estrés

Para Coyago (2022), el estrés es un mecanismo de escencial importancia en el organismo, ya que permite reaccionar ante una situación de peligro, pero por otro lado cuando un individuo tiene estas sensaciones de manera constante genera diversas reacciones en el cuerpo, por lo que existen tres fases del estrés:

7.1.Fase de alarma o huida:

En esta fase surge al detectar un peligro o amenaza, se da inicio a una reacción de alarma que se ve reflejada en el organismo por medio de síntomas como aceleracion del corazón, aumento de actividad respiratoria, sudoración. Esta fase comunmente es de una baja duración y se restablece al salir de la situación de peligro (Coyago, 2022).

Del mismo modo Pérez (2018), la define como cuando el organismo genera una reacción a través del sistema endocrino y el sistema nervioso, mediante la liberación de adrenalina,la cual es una hormona que le permite al organismo tener una rápida reacción ante una situación que lo requiera.

7.2.Fase de resistencia o adaptación:

Coyago (2022), dice que esta fase es producida cuando la sensación de peligro se ha extendido durante mucho mas tiempo de lo deseado, el organismo es el encargado en intentar sobrepasar, adaptarse o hacer frente a las situaciones que producen estrés y se presentan como amenazas.

7.3.Fase de agotamiento:

Esta fase se produce cuando existe una agresión o miedo de una manera constante en donde los niveles de adaptación que presenta el individuo son limitados, lo que lleva a un estado de fatiga y puede desencadenar en afecciones mas graves (Coyago, 2022).

8. Causas del estrés

El estrés se puede producir de algo que sucede a nuestro alrededor o de lo que ocurre en nuestro interior. Puede estar derivado de un problema laboral, una crisis familiar o de un ataque de ansiedad, son factores breves o constantes los que causan el estrés. Su principal efecto es la activación de la lucha y huida o miedo (Aguilar, 2017).

Por otra parte, Coyago (2022), señala que existen diversas causas que pueden generarles estrés a un individuo, estas pueden ser de origen interno o externo. Dentro del marco interno estos pueden estar representados por los propios pensamientos desde su perspectiva de la vida durante la niñez a comparación con la adolescencia y también por la presencia de enfermedades o lesiones fisicas. Mientras que los factores externos de estrés estan mas asociados a factores sociales, violencia, rechazo, sucesos traumáticos la inseguridad de su región , etc.

8.1.Causas sociales:

El estrés en las grandes urbes: Ospina (2016), plantea que una buena parte de las investigaciones acerca del estrés han girado en torno a las grandes urbes, la distribución inequitativa del espacio han sido consideradas como incubadoras de patologías maladaptativas a nivel social. Las altas densidades poblacionales son las encargadas de mermar las interacciones sociales entre los individuos, esto genera a su vez que se minimice el civismo y generando también un comportamiento egoísta, sin embargo, esto ocurre en determinadas culturas, pues en sociedades donde los valores y las costumbres están más arraigadas, se presenta el efecto contrario. También

otro de los aspectos que influye en esta problemática es la competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación.

Desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo tecnológico y económico de los pueblos, pues a mayores índices de desempleo, los niveles de estrés tienden a aumentar. Otras investigaciones han señalado diferentes variables que influyen en la generación de altos niveles de estrés en los pobladores de las grandes ciudades: ruido, número de personas por habitación, edificaciones, congestión de peatones y vehicular (Ospina, 2016).

Dorantes y Maltus (2002, citado en Ospina, 2016), mencionan, por ejemplo, que el ruido actúa como distractor, establece barreras en la comunicación, y se convierte en un estímulo aversivo que obliga a la persona a evitarlo de inmediato.

8.2.Causas biológicas :

Se entiende por enfermedad crónica aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva y que, por ende, su tratamiento se efectua a traves de medicamentos con el fin de mantener a la persona funcional, si no en todas, al menos en gran parte de sus funciones, tanto orgánicas como sociales (Durán et al., 2010).

8.3.Causas químicas y ambientales:

A nivel físico, los factores que influye pueden ser: el ruido, la iluminación , la humedad relativa, entre otros; los mencionados factores tienen un efecto directo en las personas, generando

incomodidad, pues el exceso o defecto de luminosidad puede causar fatiga ocular; los niveles de humedad en el ambiente pueden generar resequedad en los ojos, nariz y garganta (Ospina, 2016).

El ruido es otra variable que causa estrés de forma fisica ya que cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a las personas ya que no permita una buena comunicación entre ellas, lo cual distorciona el canal y el mensaje que se quieren dar entre personas (Comin et al., 2016).

En cuanto a nivel químico, Comin et al., (2016), argumentan que existen varios factores estresantes que pueden presentarse tanto en la vida cotidiana como en la vida laboral, la aparición de nuevos materiales y sustancias en nuestra vida cotidiana y también al desconocimiento que tenemos acerca de la manipulación de los mismos. Muchas veces durante la manipulación de ciertos productos químicos, que probablemente son bastante peligrosos, tienen un constante efecto estresante en los individuos que los manipulan debido al peligro potencial al cual pueden estar expuestos.

A nivel biológico se presentan todos aquellos microorganismos que se pueden encontrar presentes en una edificación ocupada: los hongos, mohos, microorganismos, virus, levaduras, bacterias, insectos; estos se producen donde se encuentre humedad extrema, como en filtraciones en los muros, aguas estancadas, alcantarillas sin mantenimiento, malas prácticas de la higiene en las instalaciones sanitarias; esto puede generar en los individuos enfermedades y manifestaciones sintomáticas referentes a afecciones respiratorias y cutaneas entre muchas otras (Ospina, 2016).

9. Efectos biológicos del estrés:

Sharma et al., (2018), argumentan que en el instante en el cual el cuerpo ya no es capaz de hacerle frente al estrés o si este es un estrés crónico, el mismo se ve afectado de varias formas. El estrés afecta tanto a la salud física como a la mental, el impacto puede variar dependiendo de la resistencia de la persona o de su genotipo, sexo, edad, condiciones fisiológicas y experiencias pasadas.

Ospina (2016), recalca que mucho se ha hablado y escrito sobre las repercusiones del estrés a nivel psicológico y fisiológico; se mencionan a continuación algunos de los efectos biológicos que tienen un impacto sobre los subsistemas del organismo a causa del estrés:

9.1. Enfermedades cardiovasculares: frente a este importante grupo de patologías hay diferentes causas, las controlables y las no controlables. Dentro de las no controlables se pueden encontrar la herencia genética y las lesiones o malformaciones del sistema cardiovascular, las cuales son factores que no se pueden controlar y/o prevenir. Respecto de las que sí se pueden controlar y que son importantes desencadenantes de estrés están el consumo de nicotina, alcohol, y, en fin, la mayoría de las adicciones, así como también el sedentarismo (Ospina, 2016).

9.2. Enfermedades del sistema digestivo: ante cuadros de estrés, se presentan espasmos a nivel de los músculos esofágicos, lo que dificulta o impide la deglución de los alimentos. En otros casos, la mucosa que recubre las paredes estomacales se ve debilitada por la producción de enzimas digestivas innecesarias causando inflamación del estómago y úlceras gástricas (Ospina, 2016).

9.3. Metabolismo de los lípidos: se destaca que, ante la presencia de estresores crónicos, se genera una baja metabolización de los ácidos grasos libres en la sangre, incrementando el riesgo

de que se presenten cuadros importantes como la arterioesclerosis, isquemia o infarto derivados del taponamiento arterial (Moales, 1999 citado en Ospina, 2016).

9.4. Efectos del estrés en las hormonas y en la conducta humana.

Así mismo Sharma et al., (2018), añade que el estrés también interfiere con el sistema reproductivo tanto en hombres como en mujeres. El estrés crónico puede ser el causante de la disminución en la libido e incluso causar disfunción eréctil en los hombres. Los niveles de testosterona pueden caer hasta el punto de interferir en la producción de la esperma. Por otro lado, en las mujeres el estrés puede afectar el ciclo menstrual conduciendo a periodos irregulares, que sean más intensos y más dolorosos.

De otra forma el estrés también afecta mucho en los cambios de comportamiento, las personas que viven en entornos estresantes son mucho más propensas a fumar que aquellas que no están expuestas, lo que podría provocar trastornos respiratorios e incluso el cáncer. Del mismo modo estas personas estresadas son más propensas a consumir alcohol con mucha más frecuencia, lo que les permite actuar de otra manera al tratar de huir de esa situación estresante (Sharma et al., 2018).

10. Neurobiología del estrés

El sistema nervioso central (SNC) participa de manera global en el mantenimiento de la homeostasis, involucrando algunas áreas con funciones específicas reguladoras. Durante la respuesta al estrés, se activan dos tipos diferentes de circuitos en el SNC. Uno de estos involucra una asociación corta o también llamado de tipo sistémico, mientras que el otro requiere una asociación larga o de “procesamiento.”

En el primero se involucra esencialmente la medula espinal (circuito corto, con respuestas de retirada); mientras que el otro requiere la interpretación de la información por parte de estructuras supra espinales como el hipotálamo, el sistema límbico y la corteza cerebral. La respuesta efectora ante este evento compromete dos cosas, la parte motora y la endocrina. La primera hace efecto sobre la unidad muscular, evento debido a la función productora del cerebro y la segunda es el efecto sobre el eje hipotalámico-pituitario-adrenal, que por medio del hipotálamo se encarga de la respuesta neuro hormonal, con incremento de la producción y liberación de glucorticoides (Rodríguez et al., 2012).

Le Scanff y Bertsch (2021), hablan de algunos datos biológicos sobre el estrés, que se ven reflejados en la respuesta endocrina y neurovegetitva. Existe una respuesta a corto plazo que se da en primer nivel y se trata de una estimulación corta, aguda e inmediata. En donde la estimulación neuronal de la médula-suprerrenal produce adrenalina y noradrenalina; la cual tambien es secretada por el sistema simpático. Por otro lado, está la respuesta diferida en segundo nivel, representado por la actividad del eje hipotálamo-hipofiso-suprarrenal. La hormona cortico suprarrenal está en dependencia de la hormona adrenocorticotrópica, la cual tiene progesterona de la hormona folicular y de la andrógena que es en esencia, lo más importante dentro de la respuesta diferida del estrés. Juntamente con las hormonas metabólicas de cortisol y cortisona, que son anti-inflamatorias y mineral corticoide que se encargan de regular la homeostasis iónica y que interfieren en la inflamación.

En este mismo campo de la biología, Cólica (2017), explica que el estrés provoca alteraciones en los procesos de ritmo de secreción en cortisol por la glándula suprarrenal. Esto causa daños en las neuronas del hipocampo y corteza cerebral, afectando a nivel de la atención,

concentración y memoria. Efectuándose este en esfuerzos intelectuales o para el cumplimiento tareas habituales.

El incremento de corticoides, que por lo general lo llaman “Pseudo Síndrome de Cushing”, es un grupo de condiciones con signos clínicos y bioquímicos que afectan a una persona y puede provocar trastornos como el estrés crónico, depresión y alcoholismo (Còlica , 2017).

11. Efectos psicológicos del estrés:

11.1. Depresión .

La depresión consiste en una enfermedad real con efectos en los cuerpos que tras su desencadenante o sea un suceso o acontecimiento que la causa, comienzan a producirse varios síntomas como un cambio en la química cerebral que da lugar al trastorno, se la puede definir de una mejor manera como una sensación de tristeza persistente, lo cual va mucho mas allá de un simple estado de ánimo o de sentir tristeza (Calderón, 2018).

11.2. Ansiedad:

Coyago (2022), define a la ansiedad como un trastorno caracterizado por tener una preocupación excesiva e incontrolable y muy a menudo irracional por eventos o actividades. Esta preocupación a menudo interfiere con el funcionamiento diario y las personas estan demasiado preocupadas por asuntos cotidianos como problemas de salud, dinero, muerte, problemas familiares, o dificultades laborales que para cualquier persona no afectada los puede manejar y solucionar normalmente.

Como lo menciona Wethrell, (2010, citado en Ospina, 2016), las manifestaciones del estrés son en su mayoria de tipo biológico y cognitivo, también se presentan de tipo conductual, como por ejemplo en pensamientos excesivos o preocupación excesiva por uno o varios acontecimientos

acompañados de intranquilidad, problemas relacionados con el sueño, dificultad para mantener la concentración , irritabilidad y tensión muscular, etc.

11.3. Problemas de sueño: Para Barreo (2000, citado en Ospina, 2016), el insomnio se define como la carencia del deseo de dormir en los horarios habituales y recomendados, según la rutina diaria de cada individuo.

11.4. Agotamiento: dado el nivel de activación que se experimenta cuando se está bajo situaciones de estrés, se puede llegar a presentar que se agudicen los estados de alerta, memoria, juicio y razonamiento; sin embargo, una vez que esta activación se presenta, se da un declive importante en la agudeza perceptual y de procesamiento generando así un esfuerzo extremo, lo que genera un déficit atencional, dificultad e razonamiento y pérdida de memoria (Ospina, 2016)

CAPITULO II

AFRONTAMIENTO

1. Conceptualización del Afrontamiento

Para los autores clásicos, el afrontamiento es “los esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para la resolución de demandas internas y/o externas específicas que son valoradas como desbordantes o excesivas para los recursos de las personas y que ponen en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkam, 1986, pág. 141).

Así mismo, para Sandín, Chorot, Santed y Jiménez (1995) el afrontamiento es:

Esfuerzos que se manifiestan mediante los comportamientos de la persona que pueden variar dependiendo de las situaciones que lo originen. En este sentido, los estilos de afrontamiento se pueden considerar como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante diferentes situaciones (págs. 401-469).

Otra definición más acerca del afrontamiento, lo conceptualiza como un esfuerzo que se hace de manera cognitiva y conductual para poder resistir a las exigencias que un estresor crea. Es un elemento que inevitablemente se encargará de acompañar a una persona a lo largo de su vida. Son todos los esfuerzos que se hacen de manera cognitiva y conductual, que guía, orienta, impulsa, obliga a las personas a lograr un dominio sobre una situación que le genere estrés. Puede ser definido como aquel acervo cognitivo y conductual al que acude un individuo a fin de hacer frente a los estresores que se le presentan de manera cotidiana. Dicho acervo depende de la evaluación que realiza el individuo de la situación y los estresores. (Álvarez, 2019; Arroyo et al., 2017; Serrano et al., 2019; Ospina, 2016).

Según Krzemien et al, (2005, citados en Ospina, 2016), el afrontamiento puede enforcarse desde tres perspectivas diferentes:

- Cognitiva: mediante la cual se busca la significación del evento.
- Conductual: intenta manejar las consecuencias del evento.
- Emocional: busca equilibrar el afecto frente al evento.

Dentro de este orden de ideas, el concepto de afrontamiento se aborda desde la perspectiva de la interacción que existe entre el sujeto y los eventos externos que desembocan en un conjunto de respuestas de varios tipos en la persona, desde lo cognitivo, pasando por lo fisiológico hasta llegar a la conducta.

Existe una clasificacion de los tipos de afrontamiento de la que nos habla Steptoe 1991, en González (2017). Que son los siguientes:

- **Centrados en el problema**
  - **Afrontamiento Conductual:** Actuar de forma directa sobre lo el estímulo estresante.
  - **Afrontamiento Cognitivo:** Cambio la percepción de como miro al estímulo estresante.
- **Centrados en la emoción**
  - **Afrontamiento Conductual:** Mejoro las repercusiones del estímulo estresante.
  - **Afrontamiento Cognitivo:** Tener acciones para manejar los estímulos estresantes.

2. Estilos y estrategias de afrontamiento.

Existe una enorme diferencia en cuanto a las estrategias y los estilos de afrontamiento. Las estrategias son definidas como pensamientos o comportamientos que cambian dependiendo de la situación estresante y las consecuencias que le genera al ambiente. Por otro lado se define como estilos a las tendencias de preferencia y más generales que las personas muestran sin importar como sean las características del evento que causa estrés (Bordo, 2017).

Según Lacosta (2019), los estilos de afrontamiento son específicas de cada persona ante una situación estresante. Y lo que hace favorable ante su respuesta es la tolerancia a la ambigüedad, que son situaciones que no están totalmente claras y no hay una norma a seguir. Introversión y extroversión, las personas que son introvertidas captan de manera negativa las situaciones, mientras que las extrovertidas, al contrario. La autoestima, las personas con una buena autoestima tienen los recursos suficientes para afrontar situaciones estresantes. Motivación y grado de satisfacción, cuando existe una motivación de alto grado a nivel personal, se puede afrontar de manera eficiente la amenaza estresante.

Dentro del plano de las estrategias de afrontamiento podemos decir que estas se han inclinado hacia la consecución de dos objetivos: en primer lugar, se buscar desarrollar métodos para clasificarlas y en el segundo saber qué relación tiene con las emociones y con el comportamiento. Se ha conseguido establecer un grupo de estrategias orientadas a modificar directamente la situación estresante o estresor. Las presentes estrategias tienen como función realizar varios esfuerzos para modificar la relación que la persona lleva con su entorno y que se define como perturbadora, el nombre que se le ha dado a estas estrategias es el de afrontamiento centrado en el problema. De otro modo, existe un modo de afrontamiento inclinado a conservar la

estabilidad emocional del sujeto y ha sido nombrado como afrontamiento centrado en la emoción (Miluska, 2020).

Folkman y Lazarus (1986), dividieron a estas dos estrategias en dos grupos , entre los cuales el primero esta centrado en el problema y el segundo mucho mas orientado a las emociones. El primer grupo centrado en el problema tiene como objetivo el de resolver los problemas, lo cual implica un manejo adecuado de demandas internas y ambientales acerca de algun tipo de amenaza que inestabiliza la relación que tiene una persona con el entorno que la rodea, de modo que mediante la modificación de las situaciones problematicas o mediante la inclusión de nuevos recursos que le hagan frente al efecto dañino que está en el ambiente. Generalmente las estrategias de afrontamiento para la resolución del problema van dirigidas a definir el problema y buscar varias soluciones alternas.

Las estrategias centradas en el problema poseen una division de afrontamientos, los cuales son, activo, que se define como los comportamientos o pasos realizados de forma activa para intentar modificar situaciones y minimizar sus impactos, a la estrategia activa de afrontamiento se le complementan los esfuerzos de la persona y el afrontamiento demorado, el cual es una respuesta muy esencial, el sujeto busca obtener una forma de comportarse o de actuar apropiada y evitar comportarse de una prematura que pueda ocasionar que se tome malas decisiones (Folkman y Lazarus, 1986).

Folkman y Lazarus (1986), definen al otro grupo centrado en las emociones como una función que regula las emociones y que realiza intentos por moldear el malestar, regularlo y dominar los estados emocionales que puedan presentarse debido a una situación de estrés. En el afrontamiento centrado en la amoción se plantean varios objetivos que se pueden conseguir

evitando la situación estresante, evaluando mentalmente el acontecimiento perturbador o poniendo mas atención a los aspectos positivos personales y del entorno.

Dentro de las estrategias centradas en las emociones Folkman y Lazarus (1986) propusieron las siguientes:

- Apoyo social emocional: aceptar la situación e intentar afrontarla o tratarla.
- Apoyo en la religión : dimensión desde donde se construye un sentido de vida, muchas personas se valen de su fe para ayudar a los demás y crean programas de ayuda que benefician para superar el estrés.
- Reinterpretación positiva y crecimiento: manejar el estrés emocional en ves de tratar con el estresor, saber como manejar el estrés que se siente dejando de lado al estresor.
- Concentración y desahogo de las emociones: exteriorizar los sentimientos, por ejemplo el llanto, el contar a otros las consecuencias que nos dan esas experiencias negativas.
- Liberación cognitiva: actividades para distracción y evitar pensar en el acontecimiento estresor, realizar deporte, escribir, escuchar musica y actividades que pueden mantenernos lejos de estos estresores.
- La negación : ignorar el estresor puede ser beneficioso para minimizar el estrés.

Ahora, en el tema de las estrategias González (2017), menciona que las estrategias de afrontamiento deben ir guiadas por objetivos, que son:

- Identificar procesos cognitivos de autoevaluación y el desarrollo de estrategias cognitivo – conductual para eliminar experiencias negativas de la experiencia.
- Potenciar las habilidades sociales y de apoyo en equipos de profesionales.
- Eliminar los estresores del entorno organizacional.

Por otra parte, Arrogante (2016), describe la jerarquía que Connor – Smith y Flachsbart en 2007 que expusieron, haciendo una meta análisis de análisis factoriales en donde este modelo jerárquico del afrontamiento produce 3 familias centrales. Estas son, afrontamiento de falta de compromiso, de compromiso de control primario y de compromiso de control secundario. Cada una de ellas contiene estrategias más específicas.

- **Orientación negativa a la emoción:** Expresión emocional que produce falta de control, como por ejemplo gritar, llorar, etc.
- **Orientación mixta a la emoción:** Respuesta emocional ante el estrés con expresiones de emoción controladas y no controladas.
- **Afrontamiento de compromiso:** Cantidad de respuestas hacia el estresor y hacia las propias reacciones al mismo.
- **Control primario:** Intentos de control de la situación estresante y de reacciones emocionales a la misma.
- **Solución de problemas:** Intentos para resolver la situación estresante como con planificación, generar posibles soluciones y la evaluación de opciones y organización de las mismas.
- **Apoyo instrumental:** Orientado al problema, búsqueda de ayuda y posibles soluciones al mismo.

- **Apoyo emocional:** Orientado a la emoción, búsqueda de confort y cercanía con los demás.
- **Apoyo social mixto:** Combinación de apoyo instrumental y emocional.
- **Regulación emocional:** Disminución de emociones negativas a través de estrategias como la relajación, ejercicio, etc. Para asegurar que en el momento se están expresando los sentimientos de manera constructiva.
- **Control secundario:** Intentos para adaptarse a una situación estresante y crear un buen ambiente entre el entorno y uno mismo.
- **Distracción:** Descansar de la situación estresante, mediante actividad agradable. Esta no tiene intentos de evitar los problemas.
- **Reestructuración cognitiva:** Pensar de manera realista la situación estresante, viendo el lado bueno y viendo sus beneficios.
- **Aceptación:** Concluir aspectos de la situación estresante que no se pueden cambiar, aprender a vivir con el estresor y tener compresión.
- **Afrontamiento religioso:** Fe en Dios, pedir por la situación estresante y realizar actividades religiosas.
- **Afrontamiento de falta de compromiso:** Reacciones o respuestas de fuera de la situación estresante. Incluido el consumo de sustancias, la distracción, etc.
- **Falta de compromiso estricto:** Respuestas sin compromiso con relación a la distracción que está teniendo la persona ante el estrés.
- **Evitación:** Evita los problemas con otros pensamientos o emociones relacionadas.
- **Negación:** Negar el problema y ocultar las respuestas emocionales.

- **Pensamiento ilusorio:** Esperar que mágicamente el problema se solucione o desaparezca.
- **Retirada:** Aislarse de la situación estresante, evitando reaccionar ante la misma.
- **Abuso de sustancias:** Consumo de sustancias, como afrontar el estrés.

3. Edad y Afrontamiento

A medida que los seres humanos envejecen, aplican estrategias de afrontamiento más pasivas, lo que en otras palabras se describe como pasar de un estilo más centrado en el problema a uno más centrado en las emociones ya que al paso del tiempo las situaciones o problemas afectan mucho más los sentimientos y emociones de las personas mayores. Según las investigaciones realizadas anteriormente estas estrategias disminuyen con la edad (Meléndez et al., 2012).

3.1.Adultos jóvenes.

Los estudios han podido demostrar que los adultos jóvenes cuyo desarrollo se produce en contextos mucho más cambiantes debido al paso del tiempo muestran ser más propensos a utilizar un patrón de afrontamiento más activo enfatizando los métodos centrados en el problema y dejando de lado las emociones. Debido al cambio de los tiempos, desde la infancia y adolescencia personas tienen una mayor facilidad para aumentar sus capacidades de afrontamiento alcanzando su punto máximo en la edad adulta joven y media, en esta edad los jóvenes utilizan más los afrontamientos centrados en el problema ya que las situaciones a las que se enfrentan aún se pueden resolver, por ejemplo, el realizar mal un trabajo se puede arreglar enfocándose en los errores al igual que tomas una mala decisión (Meléndez et al., 2012).

3.2.Adultos mayores.

Por el contrario, como ya se dijo, las personas mayores a 65 años al vivir en contextos mucho menos cambiantes y modificables son mucho más propensas a decidirse por patrones de afrontamiento más centrados en las emociones. Ya que teniendo en cuenta en virtud de su edad las personas mayores a veces se tienen que enfrentar a una variedad de situaciones que están relacionadas a riegos con la salud, con el pasar de los años también se da muy frecuentemente la pérdida de seres queridos, aumento de dependencia en otras personas al momento de que ya no son capaces de realizar algunas cosas por sí mismos y diversas situaciones que se pueden valorar como daños o pérdidas (Meléndez et al., 2012).

Meléndez et at., (2012), teorizan en que estas personas al percibirse a sí mismos como ineficaces, provoca que los ancianos sean más vulnerables a sufrir estrés y depresión, de esta manera las estrategias que más utilizan son la búsqueda de apoyo social y emocional ya que al ser más dependientes de otros la ayuda que se les brinda les ayudara a afrontar estas situaciones y contextos que les generan estrés.

4. Sexo y Afrontamiento.

En cuanto al sexo, la forma en la que afrontan el estrés los hombres y las mujeres no es la misma, desde las estepas de vida más tempranas en las personas, cada niño y niña han tenido de afrontar el estrés no de la misma manera ya que al tener características diferentes un mismo factor estresante puede afectarles de forma diferente. Los hombres y las mujeres suelen diferir sus estilos de afrontamiento, por lo general el comportamiento masculino se inclina hacia dos métodos que generalmente son opuestos, enfrentarse al problema o negarlo, la mayoría de los hombres se enfoca mucho más en buscar las soluciones exactas a los problemas, mientras que cuando ya sienten que no hay solución deciden evitarlo. Mientras tanto las mujeres muestran respuestas más emocionales

a sus problemas y se abren a hablar de ello con sus amigos, familia y personas cercanas, al ser seres más emocionales esto les da mayor facilidad para abrir sus sentimientos cuando algo les provoca demasiado estrés (Meléndez et al., 2012).

Otras investigaciones señalan que los dos géneros operan o se desenvuelven en contextos sociales diferentes y por lo tanto tienden a desarrollar y mostrar respuestas distintas. En cuanto a las mujeres se definen por su capacidad para experimentar, expresar y comunicar sus emociones a otras personas, tambien se caracteriza la empatia que tienen con los sentimientos de las otras personas. Por el contrario, los hombres tienen una mayor capacidad para reprimir y controlar sus emociones, es decir, que controlan y regulan sus estados emocionales utilizando la evitación cognitiva que la evitación conductual, muchas veces debido a la personalidad de los hombres que prefieren no mostrar debilidad o abrir sus sentimientos como las mujeres. Varias investigaciones han argumentado que las estrategias de los hombres son mas instrumentales y activas, centrandose en que logran una mayor adaptación a los problemas, mientas que las mujeres utilizan el afrontamiento centrado en las emociones para adaptar su comportamiento, utilizan más estrategias para expresarse verbalmente acerca de sus problemas, buscan el apoyo emocional de sus seres cercanos y la auto conversion positiva (Meléndez et al., 2012).

5. Personalidad y Afrontamiento

Han existido varios estudios que han tratado de relacionar variables de personalidad con los diferentes elementos que forman parte del proceso del afrontamiento. Esto quiere decir que diferentes personalidades buscan, evitan o se encuentran expuestas a varias clases de situaciones estresantes. Cada una de las personalidades interpretan dichas situaciones de diferente manera, es decir, cada personalidad demuestra diferentes niveles de reacción, actividad emocional al encontrarse con un mismo evento estresante y demuestran una distinta efectividad empleando el

mismo tipo de estrategias. Las diferentes personalidades tienen muchas diferencias a la hora de su disponibilidad de recursos acumulados a lo largo de su desarrollo (Garriz, 2016).

Por ejemplo, se ha podido evidenciar que los sujetos que presentan altos niveles de neuroticismo se enfrentan a una mayor cantidad de situaciones estresantes las cuales a través de sus perspectivas se ven mucho más amenazantes de lo que pueden verlas los sujetos poco neuróticos, los neuróticos muestran un crecimiento en su actividad emocional ante estas situaciones, tardan más tiempo de lo normal en retornar a su nivel base de activación y muestran una menor efectividad empleando el mismo tipo de estrategias, este tipo de personalidad se asocia muy fuertemente a estrategias de evitación o desvinculación de la situación estresante, al hacer esto estas personas creen que es la mejor forma de afrontar el estrés, por otro lado, este tipo de personalidad también usa las estrategias centradas en el problema, pero al tener una mayor probabilidad de percepción de amenaza y de escasez de recursos de afrontamiento no es muy utilizada (Garriz, 2016).

Hablando de la extraversión, esta se encuentra fuertemente ligada de manera consistente y positiva con las estrategias interpersonales, ya que al momento de afrontar un problema son muy dependientes de otras personas, poseen también una muy poca relación con las estrategias de evitación (Garriz, 2016).

Tal como lo afirma Garriz (2016), la amabilidad es un tipo de personalidad que no tiene una buena relación con las estrategias de afrontamiento de evitación. Como los diversos estudios concluyen, la amabilidad guarda una relación positiva con las estrategias de búsqueda de apoyo social, asi como también con la estrategia de reinterpretación positiva. A los tipos de personalidades responsables muestran un patrón de relaciones opuesto a las neuróticas, ya que muestran una fuerte relacion positiva con las estrategias de afrontamiento centradas en el problema

y una asociación negativa con las estrategias de evitación. También se describe que este tipo de personas buscan apoyo social aunque no en la mayoria de los casos.

6. Enfermedad y Afrontamiento.

El cáncer y sus terapias pueden tener un impacto sustancial y duradero entre las personas que lo padecen o han padecido. La mayoría de las personas que han sobrevivido al cáncer han sido las que han padecido cáncer de mama. Pero al momento en el que una persona es diagnosticada con cáncer su vida cambia de forma drástica provocando no solo un malestar con la enfermedad, sino que, a nivel psicológico, la persona necesita ayuda para aprender a afrontar esta dura noticia. Se realizó este estudio acerca de cómo lograr una adaptación psicosocial al momento de tener cáncer (Durá-Ferrandis et al., 2017).

Una de las estrategias más efectivas para afrontar este problema es el apoyo social, que es asociado sistemáticamente con una mejor adaptación psicológica al cáncer ayudara a lograr una mejor calidad de vida. El uso de estrategias de afrontamiento activas las cuales hacen referencia a los esfuerzos que hace el paciente por confrontar sus emociones, buscar una buena calidad de vida a pesar de las situaciones adversas por las que está pasando y pasivas que se describen como tendencias a perder el control y crear dependencia, se evidencian en el dolor, depresión y funcionamiento en general. Las características de personalidad también tienen mucho que ver ya que al tener optimismo se ha mostrado una mejor manera de afrontar el estrés, el buscar apoyo social, emocional y psicológico brindará varias ventajas a la persona para su mayor bienestar mental. Por otro lado, las personas con una menor autoestima, menor control personal, menor optimismo y estado de neuroticismo presentan la estrategia de afrontamiento de evitación cognitiva la cual desvía su pensamiento acerca de la enfermedad (Durá-Ferrandis et al., 2017).

Por otro lado, en un estudio sobre la enfermedad renal crónica (ERC) los problemas que presentan los pacientes crónicos van desde dolor, cambios fisiológicos, problemas respiratorios, un posible deterioro cognitivo etc., por más de seis meses. Los pacientes de ERC están sometidos a varios estresores en diferentes niveles como son fisiológicos, psicológicos, sociales, etc., todos estos alteran su calidad de vida. A nivel psicológico los trastornos más comunes son la ansiedad y depresión en estos pacientes, junto con la incertidumbre de su futuro afectan a una correcta calidad de vida del paciente. Las respuestas comunes de los pacientes es la ira, hostilidad hacia sí mismo y su ambiente debido a un mal tratamiento o limitaciones (Muñoz, 2016).

Lazarus y Folkman (1986), plantearon un estilo de afrontamiento enfocado en la respuesta emocional y enfocado en manipular el problema. En los estilos enfocados en la respuesta emocional son utilizados después de evaluar la situación y concluir que el problema no es susceptible, sus objetivos son mantener o suavizar la intensidad en la que se presenta el trastorno emocional. Dentro del presente grupo se puede encontrar la falta de atención, comparación, minimización de las cosas, evitación o huida y extracción de aspectos positivos a situaciones negativas (Muñoz, 2016).

Muñoz (2016), plantea que un estilo vinculado a una buena salud mental y una saludable calidad de vida es el optimista, ya que cuando se trata de afrontar una enfermedad crónica, los estilos de afrontamiento más eficientes son el optimista, paliativo y confrontativo. Al momento que una persona con una enfermedad crónica se enfoca en los aspectos positivos de las circunstancias reconociendo la realidad de la enfermedad predice una mejoría en la calidad de vida del paciente se le llama estrategia de reinterpretación positiva. De otra manera, las estrategias que no son útiles al momento de afrontar el estrés por enfermedad son la calidad de vida evasiva y la emotiva ya que no enfrentan el problema simplemente se van a lo sentimental.

Existe otro estilo de afrontamiento negativo que jamás debería tomar un paciente y este es el estilo catastrófico, este se dedica a limitar las actividades o rutinas diarias de la persona, la hace mucho más propensa a sufrir de síntomas depresivos y disminuye la actividad física por lo cual se ve afectado el estilo de vida del paciente (Muñoz, 2016).

7. Trabajo y Afrontamiento.

Villa (2021), propone algunas estrategias de afrontamiento mucho mas generales para prevenir y combatir el estrés dentro del ámbito laboral. El dar a conocer a los trabajadores mediante la realización de capacitaciones toda la información necesaria acerca del estrés laboral, ya que al momento de relacionarse con el y conocerlo mas a profundidad lograrán identificar a tiempo los síntomas y lograr tener una consciencia para tratarlo.

Para afrontar las situaciones de estrés en el trabajo se debe tomar varias estrategias que deben ser de utilidad para cada trabajador y de este modo prevenir y evitar los casos de burnout, prevenir daños en su estabilidad emocional, fisica y psicologica (Villa, 2021).

Villa (2021), propone como estrategias de afrontamiento mas recomendables las de definir expectativas ajustadas a sus tareas, es decir, cada trabajador debe ser realista a la hora de planificar sus actividades y en que tiempo quieren cumplirlas, fijando tiempos alcanzables y sin exagerar. Equilibrar su tiempo de trabajo y su tiempo de distracciones, el trabajador tiene que saber organizar entre su tiempo de trabajo y su tiempo fuera de él, ya que al vivir combinando ambos aspectos simplemente el estrés aumentará. No llevar el trabajo al hogar, esto ayudará a relajar en mayor cantidad la mente y enfocarse unicamente en convivir de una mejor manera con su familia, con su vida personal y tener mucha mas conciencia en situaciones que no tienen que ver con el trabajo, cambiar o eliminar varios de los hábitos negativos de la vida personal y que sean generadores de estrés o de lo contrario el no hacer esto generará que el trabajador muy dificilmente pueda

desconectarse totalmente del trabajo, sino que caerá en pensamientos, percepciones, sugestiones y expectativas que lo tienen muy inmerso en el trabajo y en las actividades pendientes.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), indica que el estrés en el trabajo se encuentra muy relacionado con las condiciones de trabajo y la forma de organización en el trabajo. El afrontamiento del estrés en el lugar de trabajo de cada persona debe estar basado en politicas y estrategias claras para garantizar el trabajo decente. A la hora de planificar estrategias de afrontamiento se debe tomar en cuenta que todos los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la planificacion y empleacion de estrategias de afrontamiento deben ser resultado de la evaluación de los riesgos que se presentan en el trabajo y establecer las estrategias con mas prioridad a ser empleadas, de este modo la OIT indica que debe existir varios principios para mejorar la situación de un trabajo y lograr un optimo ambiente libre de estrés, por lo que menciona los siguientes:

- Las decisiones que se tomen para dar solución a las situaciones de estrés deben estar planificadas con la completa participación activa de trabajadores y gerentes y que junto con un programa de intervencion se busquen los mejores resultados.
- Se debe realizar estas interveciones en multiples ocasiones para asegurar que la evolución y mejoras perduren con el tiempo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÌA

1. Metodología

El presente estudio es una investigación de tipo exploratoria que es una búsqueda de información con el propósito de formular hipótesis para una investigación más profunda de carácter explicativo, nos sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información para lograr llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular. En adición la investigación, es descriptiva, tiene el objetivo de recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos de las personas a las que se quiere estudiar. La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para responder preguntas que conciernen a la situación de los sujetos de estudio (Nieto, 2018).

Grajales (2000), conceptualiza a la investigación no experimental como la situación en la que el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos por lo que se desarrolla una investigación no experimental, es decir el investigador no se adentra ni interviene en la situación.

La investigación también posee un enfoque cuantitativo el cual consiste en recolectar y analizar datos numéricos con el fin de encontrar frecuencias, patrones, correlaciones, etc. Y cualitativo es definida como una investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas, su conducta observable, es un modo de encarar el mundo empírico. Esta investigación analiza datos que no son numéricos con el fin de obtener una aproximación exploratoria de lo que estudia, está centrada en el análisis, profundidad de un tema en concreto (Taylor y Bodgan, 1987)

2. Objetivo General:

Implementar un taller para brindar estrategias de afrontamiento ante estrés laboral en los colaboradores de una Corporación S.A área administrativa.

3. Objetivos Específicos:

- Establecer una línea base acerca de las estrategias actuales de afrontamiento de cada colaborador.
- Determinar cuáles son las estrategias apropiadas para desarrollar formas más eficientes de afrontamiento al estrés.

4. Muestra

El universo está comprendido entre la edad de 27 a 50 años, un total de 15 trabajadores que pertenecen al área administrativa de la zona sur de la empresa. Dentro de esta, están implicados 6 hombres y 9 mujeres, con una edad promedio de 35,4 años.

La varianza entre las edades es de 87,44 al cuadrado, mostrando así una desviación estándar de 9,35.

5. Criterios de inclusión:

- Trabajadores que formen parte del área administrativa de la empresa.
- Voluntarios

6. Criterios de exclusión:

- Tener algún tipo de discapacidad intelectual que impida el acceso a los test.

- Personas que estén pasando por crisis de ansiedad y depresión que impidan su acceso a los reactivos
- Trabajadores que consuman algún tipo de sustancia psicotrópica.

Tabla 1. Colaboradores por departamentos

Departamento	***Cargo***	***Género***
Talento Humano.	Jefe de Talento Humano.	Femenino.
	Auxiliar de Talento Humano.	Femenino.
	Auxiliar de Talento Humano.	Femenino.
	Auxiliar de Talento Humano.	Masculino.
	Asistente de Talento Humano.	Femenino.

	Formación y Desarrollo.	Femenino.
Seguridad y Mantenimiento.	Jefe de Seguridad.	Masculino.
	Asistente de Seguridad.	Masculino.
Negocios y Servicios.	Asistente de Servicios.	Femenino.
	Asistente de Servicios II.	Masculino.
	Asistente de Gerencia.	Femenino.
Gestión Ambiental.	Líder de gestión ambiental.	Masculino.
Enfermería.	Doctora.	Femenino.
Mensajería.	Mensajería	Masculino.
Secretaría	Secretaria	Femenino.

7. Instrumentos

7.1. Cuestionario CAE:

El instrumento de evaluación propuesto para medir su nivel inicial de afrontamiento, es (CAE), el Cuestionario de Afrontamiento del estrés el mismo que fue elaborado por (Sandín y Chorot, 2003) con el objetivo de ser una medida de auto informe creada para evaluar los 7 estilos de afrontamiento básicos propuestos:

- **Focalizado en la solución del problema:** Se busca obtener respuesta acerca de cómo resolverá algún problema, o qué opciones plantean para hacerlo.
- **Auto focalización negativa:** Hacer y pensar que las cosas siempre se hacen de mala manera.
- **Reevaluación positiva:** Siempre ver las cosas positivas de las cosas que nos rodean y de la vida en sí.
- **Expresión emocional abierta:** Descarga de emociones negativas con otras personas.
- **Evitación:** No concentrarse en la importancia de lo que se está haciendo y evitar la misma.
- **Búsqueda de apoyo social:** Buscar apoyo familiar acerca de problemas y sentimientos.
- **Religión:** Ayuda espiritual.

El cuestionario consta de varias preguntas que sirven para medir el estrés en los evaluados, su forma de medición es a través de una escala Likert en la cual se han propuesto 5 opciones de respuestas siendo estas:

0 (nunca); 1 (pocas veces); 2 (A veces); 3 (frecuentemente) y 4 (casi siempre). De este modo los evaluados podrán responder en qué frecuencia realizan diferentes actividades de afrontamiento.

La corrección de la prueba se procede a realizar una sumatoria en cada ítem según las subescalas mencionadas anteriormente.

7.2. Entrevista Semiestructurada

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. El objetivo de la misma es obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto (Díaz et al., 2013).

Según Díaz et al., (2013), la entrevista semiestructurada presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas las cuales pueden ser ajustadas a los entrevistados. Su ventaja es que brinda la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir los formalismos.

Este instrumento consta de 10 preguntas entre abiertas y cerradas. La entrevista tiene la finalidad de conocer a profundidad sobre el tema tratado y que los evaluados respondan de manera personal y honesta.

El tema principal a tratar en esta entrevista es el estrés laboral por lo que se busca indagar cuales son los síntomas que se generan a partir de este y qué estrategias emplean para afrontarlo.

Con el afán de lograr obtener una información más amplia, también se decidió formular varias preguntas generales y específicas acerca del mismo. Incluyendo así el estrés en general, es decir; que conceptos tienen los evaluados acerca del mismo, cuáles son sus opiniones positivas o negativas acerca de él, si en su vida personal el estrés le provoca una disminución en su desempeño laboral, en el familiar si el evaluado lleva una vida estresante con su hogar y en lo situacional, ya que en estos últimos años han existido paros, guerras, pandemias que pudieron afectar en su desempeño.

También se buscará obtener información acerca de cómo la organización maneja el tema del estrés en los trabajadores, si emplea programas de contingencia ante el estrés o realiza otras actividades para reducirlo o prevenirlo.

A partir de cada pregunta cada persona tendrá un tiempo para reflexionar y responder desde su propio punto de vista, brindando así respuestas muy distintas al otro evaluado, y hasta en algunos casos coincidiendo en diferentes situaciones.

8. Procedimiento

Todo el procedimiento que se utilizó para esta investigación se lo realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró una carta de consentimiento para que la empresa otorgue el permiso de extraer información de cada persona en el área administrativa. La cual es totalmente confidencial.
- Posterior a esto, el gerente zonal aprobó esta carta para poder aplicar los respectivos test y entrevistas.

- Primero, se aplicó un test de afrontamiento de estrés de Sandín y Chorot, para saber qué estrategias de afrontamiento usa cada persona.
- Posterior, se aplicó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas según el tema abordado y la situación diaria que viven en sus trabajos. La entrevista fue aplicada de manera individual habiendo anotado cada detalle mencionado por parte de los colaboradores.
- Con esta información, se extrajo información personal confidencial sobre los tipos de afrontamiento de estrés de cada uno y se comparó con la información que proporcionaron también en la entrevista.
- Analizando primero, generalmente que estrategias usan los colaboradores, después qué estrategias usan solamente los hombres y solo las mujeres. Y por último entre los colaboradores más nuevos y los más antiguos.
- Con esto, se realizó una comparación con toda la información descrita, para poder crear las estrategias que ayudaran a todos a afrontar su estrés laboral. Independientemente de que sean hombres y mujeres, incluyendo su edad.
- Estos datos fueron analizados en torno a los objetivos de esta investigación

9.Análisis de datos

Con los resultados obtenidos, los analizaremos por grupos; primero como grupo en general, por consiguiente, por género y, por último, por tiempo de antigüedad de cada uno de ellos dentro de esta empresa.

Esto nos brindará información acerca de cómo están llevando las estrategias de afrontamiento individualmente y si existe alguna similitud entre ellos en cuanto al uso de las estrategias.

Nuestro análisis será primeramente **cuantitativo,** a través del análisis estadístico de Mann-Whitney determinaremos la diferencia significativa entre hombres y mujeres en los resultados obtenidos en el cuestionario acerca de que opciones utiliza cada uno para afrontar el estrés.

Después se realizará el análisis cualitativo, en el cual describiremos las respuestas dadas por los colaboradores, explicando si tienen relación con los resultados demostrados en el test.

Para poder calificar el test seleccionado, lo realizaremos de manera manual; ya que el universo establecido no es grande, por lo que podremos tener los resultados sumándolos de esta manera. Por otro parte, en cuanto a las respuestas dadas en la entrevista semiestructurada se utilizará la plataforma de Google Forms. Con esto tendremos resultados más concisos por aquellas preguntas que son de manera cerrada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

1. Análisis de los resultados del Cuestionario CAE

Según los resultados del cuestionario CAE, se evaluaron las múltiples sub escalas que se encargan de describir las maneras de pensar y actuar de la totalidad de las personas evaluadas para hacerle frente a las situaciones y problemas que se presentan en su vida diaria.

Como análisis de las respuestas que nos otorgaron los evaluados podemos concluir que la mayor parte de las personas han concordado con varias de las subescalas que se miden, pero el 60% (9) de las personas obtuvo una mayor tendencia a señalar la subescala de **reevaluación positiva** que significa centrarse en ver el lado bueno del problema, los aspectos positivos que podemos sacar de la situación. A través de esta escala podemos ver que los evaluados calificaron con un resultado mayor a 14 en su puntaje final, dado así a entender que la mayoría opta por buscar el lado positivo a las situaciones estresantes. De igual manera la de **Focalización en la solución del problema** el 80% (12) de los evaluados obtuvo puntuaciones superiores a 14, lo que quiere decir que las personas siempre tratan de buscar soluciones para resolver los problemas que se les presentan.

Por otro lado, también se dieron a conocer varias subescalas que obtuvieron un bajo puntaje, de entre las cuales destaca la de **Auto focalización negativa**, en la cual el 90% (13,5) de

evaluados resultaron tener puntuaciones muy bajas esto no significa un mal resultado, sino que al contrario resulta ser bueno ya que esta subescala está centrada en medir la negatividad y actitudes desfavorables a la hora de afrontar una situación estresante, por ejemplo trata de indagar sobre si una persona no tiene la fortaleza de superar el problema y de quedarse sin hacer nada para salir adelante.

1.1.Género

1.1.2. Hombre y Mujeres

- **Mujeres.**

Se ha procedido a analizar de una forma diferenciada a hombres y mujeres en sus respuestas del cuestionario. Dentro de la organización se ha evaluado al 100% de las mujeres (9), en donde se puede evidenciar que el 70% (6) de mujeres resulta ser más creyente a la religión que los hombres, por lo que en la subescala de **religión** la mayoría de las evaluadas tiende a apegarse mucho más a la fe para poder afrontar las situaciones que les resultan estresantes.

Otra de las sub escalas que más fueron elegidas por las mujeres fue la de **evitación**, demostrando así que el 80% (7) de las mujeres tienden en mayor medida evitar las situaciones estresantes en lugar de tomarlas en cuenta o enfrentarlas. Por otro lado, el 40% (2) de los hombres tiende a **evitar** estas situaciones.

Otra de las sub escalas más seleccionadas por las mujeres fue la **centrada en la búsqueda de apoyo social** por lo que el 60% (5) tienen una mayor tendencia a buscar ayuda de personas externas en los momentos en los que sientan que necesitan ser apoyadas.

- **Hombres**.

Por otro lado, el 100% (6) de los hombres deciden más por buscar sus propias soluciones ante los problemas, optando así por la subescala de focalización en solución de problemas a diferencia de las mujeres no buscan de mucho apoyo social, sino resolver y superar el problema por ellos mismos y analizando cómo resolver las situaciones conflictivas. Los hombres han demostrado ser mucho menos apegados a la religión que las mujeres por lo que casi ninguno ha optado por las respuestas acerca de esta subescala.

Análisis estadístico no paramétrico de Mann- Whitney

A través del análisis estadístico no paramétrico de Mann- Whitney, pudimos determinar la diferencia significativa entre hombres y mujeres. La cual nos señala que existe una diferencia inconstante entre los resultados que dieron los colaboradores con respecto a las estrategias que utilizan para afrontar el estrés.

Como podemos ver en el primer cuadro de rangos, las mujeres son las que usan más estrategias de afrontamiento a diferencia de los hombres. Estas son Búsqueda de apoyo social, Expresión emocional abierta, Religión, Evitación, Auto focalización negativa. Y los hombres solamente dos que son: Focalización en el problema y Reevaluación positiva.

Sin embargo, una de las estrategias con mayor diferencia significativa es la Focalización en la solución del problema ya que es menor que la p 0,05. Esta diferencia es de 0,032; lo que quiere decir que esta estrategia es la más usada por todos.

Rangos

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Busqueda A.S.	1	6	7,08	42,50
	2	9	8,61	77,50
	Total	15		
Expresiòn E.A.	1	6	7,33	44,00
	2	9	8,44	76,00
	Total	15		
Religiòn	1	6	6,33	38,00
	2	9	9,11	82,00
	Total	15		
Focalizaciòn S.P.	1	6	11,00	66,00
	2	9	6,00	54,00
	Total	15		
Evitaciòn	1	6	6,92	41,50
	2	9	8,72	78,50
	Total	15		
Autofocalizaciòn negativa	1	6	5,67	34,00
	2	9	9,56	86,00
	Total	15		
Reevaluaciòn positiva	1	6	10,17	61,00
	2	9	6,56	59,00
	Total	15		

Gráfico 1. Estadística no paramétrica de rangos hombre y mujeres.

Estadísticos de prueba[a]

	Busqueda A.S.	Expresiòn E.A.	Religiòn	Focalizaciòn S. P.	Evitaciòn	Autofocalizaciòn negativa	Reevaluaciòn positiva
U de Mann-Whitney	21,500	23,000	17,000	9,000	20,500	13,000	14,000
W de Wilcoxon	42,500	44,000	38,000	54,000	41,500	34,000	59,000
Z	-,650	-,474	-1,184	-2,150	-,772	-1,654	-1,554
Sig. asin. (bilateral)	,516	,636	,236	,032	,440	,098	,120
Significación exacta [2*(sig. unilateral)]	,529[b]	,689[b]	,272[b]	,036[b]	,456[b]	,113[b]	,145[b]

a. Variable de agrupación: Sexo

b. No corregido para empates.

Gráfico 2. Estadística significativa no paramétrica.

1.2.1 Colaboradores entre 1-15 años dentro de la empresa

Si realizamos una comparación en cómo enfrentan sus situaciones estresantes los colaboradores nuevos, es decir, con menos de 15 años trabajando en la organización, cuya población corresponde al 40%; podemos decir que son mucho menos expresivos por lo que se abstienen de descargar su humor con los demás, al tener esta condición de menor antigüedad evitan sentirse irritados con alguien debido al estrés o demostrarlo, por lo que la subescala de evitación fue la elegida por el 80% (4 personas) de los colaboradores con menos de 15 años.

1.2.2 Colaboradores entre 15-50 años dentro de la empresa

A diferencia de los nuevos, las personas con mayor antigüedad y experiencia tienen mayor confianza al expresar más su irritabilidad o inconformismo con los demás. En cuanto al 80% de colaboradores más antiguos se sienten más seguros en pedir consejos de amigos o colegas frente a algún problema estresante que tengan, así mismo sus años de experiencia en la vida han hecho que sepan encontrar soluciones a los problemas, de este modo brindan soluciones no sólo para sí mismos sino para los más jóvenes.

2. Análisis de respuestas por grupo de las entrevistas.

Podemos decir que el 100% del grupo ha experimentado estrés laboral, es decir; los 15 colaboradores que son parte de la muestra. Cabe recalcar que en varias de las preguntas se puede responder a más de una opción.

Los principales síntomas que experimentan los colaboradores por estrés laboral son ataques de ansiedad e insomnio. Los dos con un 70%, lo que corresponde a que 10 personas han respondido con estos síntomas en común.

Con respecto a otro de los síntomas que se ha propuesto tenemos a los dolores de cabeza, en los cuales el 35,5% (5 personas) lo experimentan.

Por otra parte, el 15% (2 personas) sufre síntomas de depresión.

También un 47% (7 personas), señalan que experimentan otro tipo de síntomas, como desesperación, dolor corporal, dolores de estómago, dolores de espalda, falta de apetito, preocupación, gastritis y cansancio.

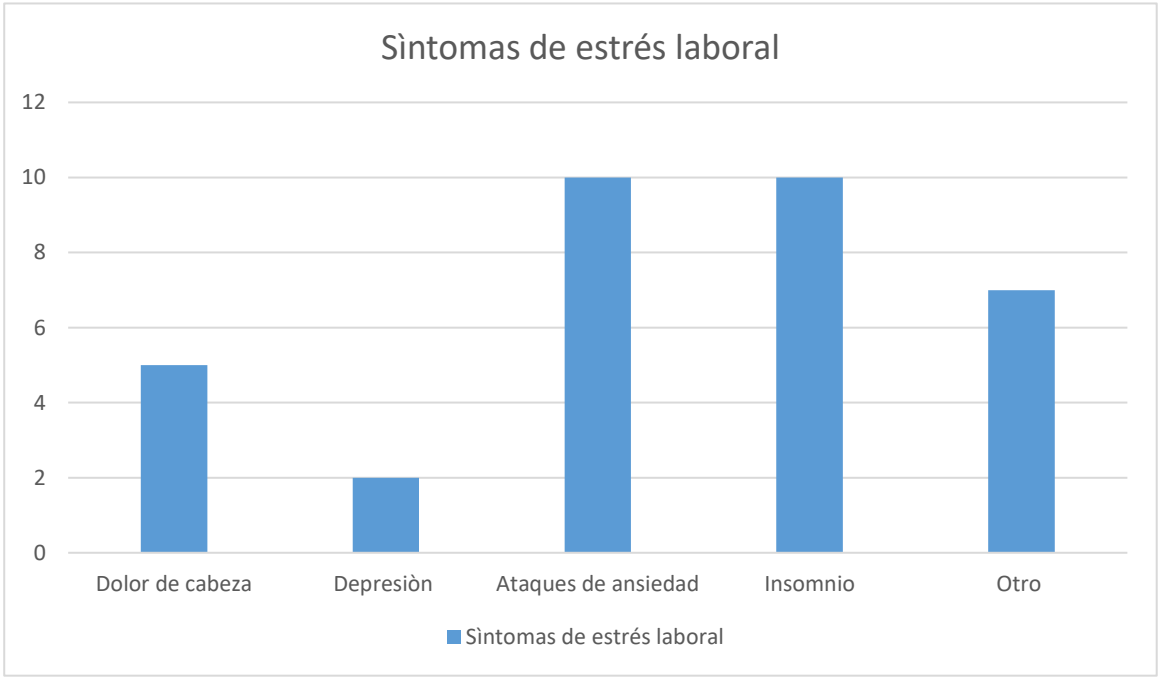


Gráfico 3. Síntomas de estrés laboral

En el uso de las estrategias para aliviar el estrés, el 40% (6 personas) señalan que para poder contrarrestar el mismo hacen ejercicios, como salir a correr, ir al gym, etc. El 14% (2 personas) consumen tabaco, el 7% (1) bailan y por último con el mayor porcentaje que es el 90% (13), realizan otras actividades que no estaban descritas entre las opciones de respuesta como por

ejemplo son pasar tiempo con la familia, caminar, técnicas de respiración, resolver el problema estresante y meditar.

Gráfico 4. Estrategias para afrontar el estrés

En cuanto al desempeño y productividad en sus actividades, el 53.3% (8) dice que el estrés laboral no influye en las mismas. Sin embargo, el porcentaje restante dice que sí. Mencionaron en las entrevistas que para ellos el estrés no solo es algo malo, sino que este les motiva e impulsa para cumplir y alcanzar objetivos y metas del trabajo.

Es por esto, que con el 66.7% (10) los colaboradores dicen que el estrés tiene aspectos positivos y por el contrario el porcentaje restante dicen que no.

Acerca de los tipos de estrés laboral, el 47 % (7) mostraron mayoritariamente un tipo de estrés laboral episódico, es decir; que este dura solamente el tiempo de ejecución de una actividad o un proyecto. El 40% (6) tienen un tipo de estrés positivo, que les anima a continuar con sus funciones y solo el 13% (2) experimentan un estrés negativo, el cual no solo es en el trabajo, sino que lo llevan a casa y a su ámbito personal.

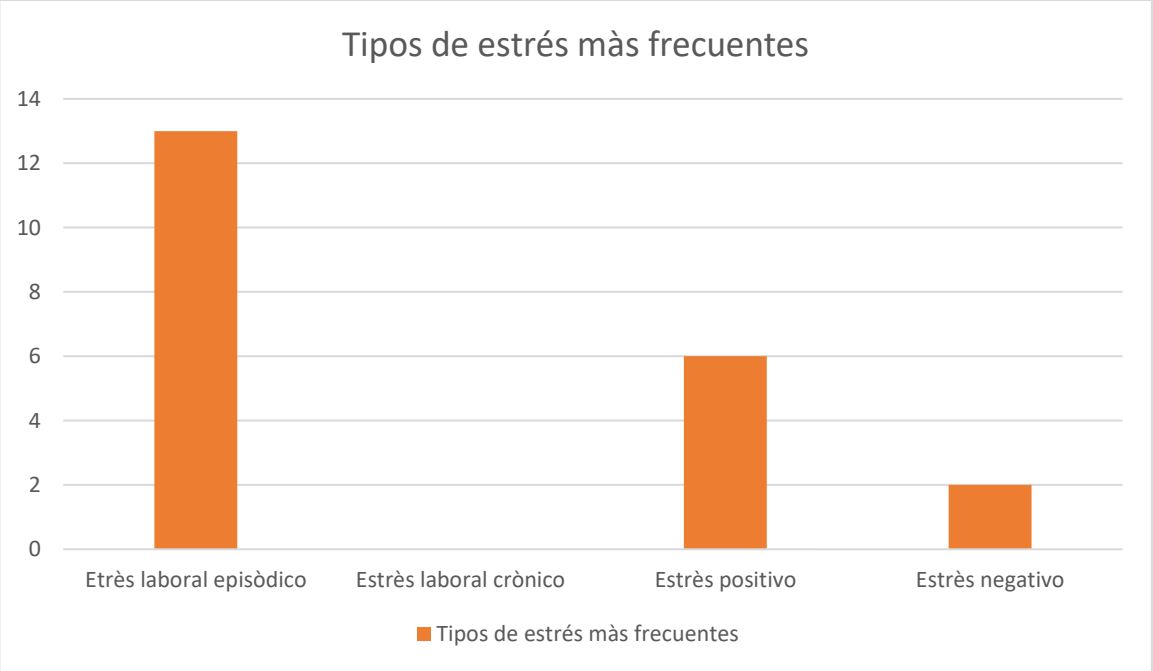


Gráfico 5. Tipos de estrés más frecuentes.

Alrededor del 40% (6) de personas han definido al estrés laboral como una sobrecarga de trabajo. Por otro lado, el 35% (5) personas opinan que el estrés es una aglomeración de tareas y acumulación de trabajo. Y por último el 28% (4) personas dicen que es como una sensación de malestar, colapso, estrés mental y presión.

El 70% de (10) los colaboradores mencionan que son resistentes ante el estrés y sus razones son porque han aprendido a lidiar con el mismo, viven un día a la vez, buscan varias alternativas de solución, ver la situación estresante de manera tranquila, fuerza de carácter para controlar la carga laboral, optimismo y responsabilidad; sin embargo, el 30% (5) restante, mencionan que no pueden resistir el estrés, este interfiere en sus áreas personales y familiares, esto provoca un ambiente irritable.

En la influencia de los efectos del estrés a nivel laboral, el 70% (10) indican que sufren tensión, ansiedad, preocupación, incertidumbre, mal humor y tristeza. Por otro lado, 30% (5) de los entrevistados mencionan que han aprendido a controlar el mismo.

En el ámbito personal, el 75% (11) de los entrevistados indican que el estrés les provoca cansancio, depresión, desánimo, angustia, frustración, mal humor, colitis etc. Por el contrario, el resto de los entrevistados han aprendido a separar las cosas del trabajo con las de su área personal.

Y, por último, en el área familiar el 60% (9 personas) tienden a mezclar los aspectos del trabajo con su familia, irritándose, aislándose y evitando a los integrantes de la familia. No obstante, el porcentaje restante aclara que no ha generado influencia en su vida familiar.

El 40% de los colaboradores (6), mencionan que los efectos de la pandemia, crisis mundiales o problemas externos de cualquier índole afectan a su vida laboral. Mientras las necesidades básicas estén suplidas lo demás no importa. Por otro lado, 70% de los colaboradores (9) aclaran que estas situaciones externas a nivel mundial si les ha afectado, al no tener tiempo para estar con sus familiares por cumplir estándares que la empresa ponía y el mismo hecho de saber de cómo estaba y está la situación les hacía sentir estresados.

En adición, nos dicen que la organización si les brinda estrategias para aliviar y controlar el estrés, las describieron como “pausas activas”, están proporcionan información de sobre como respirar, meditar y ejercicios que ayudan a combatir el estrés deteniendo durante 15 minutos el trabajo, sin embargo todos mencionan que la empresa debería proporcionar optimización de procesos, es decir, programas de trabajo más eficientes en menor tiempo ya que obligan muchas veces a quedarse laborando más tiempo del que deberían, incluso analizar bien cuántas personas se necesitan en un departamento y no tener exceso de tareas.

En esta empresa, el universo en el área administrativa, sufren un estrés laboral leve, el cual es controlable. Esto se evidencia en las respuestas de las entrevistas y aclaran que los aspectos negativos del estrés no son frecuentes, como toda empresa exitosa en algunas temporadas del año se requiere más atención al trabajo. Por lo que el mayor porcentaje de entrevistados aseguró tener un tipo de estrés laboral episódico y algunos de ellos que también es un estrés positivo el cual hace que ellos logren sus metas y objetivos.

3. Análisis por género

3.1.Mujeres

Haciendo una comparación más minuciosa, existen algunas diferencias entre mujeres y hombres en cuanto a la percepción del estrés. Enfocándonos primeramente en las mujeres, según lo mencionado por parte de ellas, vemos que han experimentado estrés laboral, lo cual lo definen como la presión de actividades que tienen un límite.

Ellas presentan ciertos síntomas generados por el estrés, como dolores de cabeza, insomnio y ataques de pánico. Para el 60% de mujeres (5,4), el estrés no hace que su productividad disminuya, pero para el resto de ellas si ven afectada su productividad. La manera en que ellas

logran afrontar el estrés es estando con su familia o la compañía de alguien y también optan por tomar aire, relajarse y estar en algún espacio libre.

En gran parte ellas sí han sido afectadas por situaciones como la pandemia, etc. Ya que describen un incremento en sus horas de trabajo, se sentían presionadas por alternar actividades familiares y laborales a la vez.

el 70% (7,8) de ellas creen que el estrés, es un motivador para seguir creciendo, madurando y aprendiendo, a excepción del resto de ellas; estas comentan que no ven al estrés como algo positivo, sino desgastante que puede afectar a la salud de una manera grave.

Pasando a otro de los temas evaluados, las mujeres están satisfechas con los beneficios que la empresa les brinda, pero sienten que sería mejor tener un espacio para relajarse y convivir más con sus compañeros. Además, el 30% (2,7) de las 9 mujeres, nos comentaron que el estrés laboral si llega a influir de manera personal y familiar; ellas no logran separar ciertas situaciones con otras áreas de su vida.

concluyen que el estrés que viven dentro de la empresa es de tipo episódico, es decir, momentáneo. Solo se sienten presionadas cuando tienes que entregar actividades dentro de un tiempo límite. Y solo el 10% (1) cree tener también un estrés negativo.

3.2.Hombres

Por otro lado, los hombres afrontan el estrés con más entusiasmo y positivismo. A diferencia de las mujeres ellos entienden que el estrés es presión, sobrecarga de trabajo y cansancio mental.

Una de las características de ellos, es que tienen insomnio, dolores de cabeza y preocupación. La manera en que ellos se “desahogan” o canalizan las emociones que el estrés les provoca es fumando, haciendo ejercicios y pasando tiempo con la familia. Ellos explican que a veces los efectos del estrés si repercuten en sus áreas personales y familiares.

El 80% (4,8) de ellos opinan que el estrés es un factor motivador para cumplir metas, para ser más responsable e incluso ser creativo al momento de buscar una solución.

De igual manera que las mujeres, el 70% (4,2) experimentan más un estrés episódico y el 30% restante (2,8) de ellos estrés positivo que les ayuda a crecer personalmente.

4. Análisis por antigüedad laboral de los colaboradores

4.1.Colaboradores entre 1-15 años dentro de la empresa

Las personas que no tienen tanto tiempo de antigüedad ocupan un 40% (6) en la empresa, aclaran que aún no pueden separar situaciones que viven en el trabajo con su vida personal y familiar.

Experimentan de igual manera síntomas como, dolores de cabeza, tensión, preocupación y ataques de ansiedad en un 50%. De igual manera, ellos utilizan estrategias para contrarrestar el mismo, y es que ellos al llegar a sus hogares con sus familiares olvidan el estrés y se relajan.

Mencionan que es difícil para ellos concentrarse en el trabajo cuando tienen problemas externos y están aprendiendo a sobrellevarlo, consideran que como grupo administrativo se deberían dar espacios para contrarrestar el estrés y pasar un tiempo de calidad.

A pesar de esto, el 100% de los colaboradores con menos tiempo de antigüedad aseguran que mayormente su es episódico y que no lo acumulan al pasar el tiempo.

4.2.Colaboradores entre 15-50 años dentro de la empresa

En comparación con los otros compañeros, las personas que llevan más tiempo dentro de esta empresa, mencionan claramente que con el pasar de los años han aprendido a lidiar y separar las cuestiones del trabajo con las de su vida personal.

Sin embargo, hay algunos dicen que, por su antigüedad, hay cosas que evolucionan en la empresa (como la tecnología) y que necesitan un aprendizaje más profundo sobre esto. De alguna manera esto les ha provocado estrés, ya que se sienten inútiles en cierto sentido por no estar tan actualizados como personas más jóvenes.

El 30% se estresan por cuestiones de cargo, es decir por ascender de puesto y eso requiere más de dedicación. Esto les hace estar más alerta y más pendientes ante los sucesos que les rodea, manteniéndose así en un constante estrés.

Lo interesante de estas personas, es que una estrategia de afrontamiento ante el estrés que ellos utilizan es el no permitir que este les consuma y hayan aprendido a mantener su homeostasis en un buen equilibrio. Su estrés ya no se ve afectado a su salud, sino simplemente en el momento.

CAPITULO V

ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL

Dentro de este capítulo, abordaremos estrategias de afrontamiento que van direccionadas a las necesidades de los colaboradores. Para esto, nos hemos basado es la teoría de Lazarus y Folkman (1986), ya que según los resultados del Cuestionario CAE; los colaboradores se enfocan en el problema y en sus emociones para afrontar el estrés y resolver el estímulo amenazante.

A continuación, se demuestra que tipo de estrategias personales están usando para afrontar el estrés laboral según la teoría mencionada:

- **Estrategias centradas en el problema**
    - Focalización en la solución del problema
    - Reevaluación Positiva
- **Estrategias centradas en la emoción**
    - Apoyo en la Religión
    - Evitación

Las presentes estrategias que están siendo usadas por los colaboradores de esta Corporación, a nivel personal ofrecen buenos resultados. Sin embargo, es necesario buscar o aplicar estrategias con un fundamento teórico que valide el uso de las mismas y asegure un cambio de perspectiva al momento de enfrentarse ante el estrés. Sin provocar un desgaste mental o emocional en las personas, por usar estrategias creadas por el mismo individuo.

Es por esto que a continuación se presentaran las estrategias centradas en el problema y en la emoción con bases en técnicas psicológicas que fortalecerán al colaborador y pueda realizar sus actividades sin ningún sobre esfuerzo.

Con respecto a las estrategias centradas en el problema, se usarán la reestructuración cognitiva y las auto instrucciones de Meichenbaum como estrategias. Estas están descritas especificando en qué consisten y el objetivo al que se quiere llegar.

Tabla 2. Estrategias orientadas al problema

Estrategia	Objetivo	Tiempo	Descripción
Reestructuración Cognitiva	El colaborador debe aprender a reemplazar pensamientos erróneos de la situación estresante por pensamientos asertivos y positivos.	A cada colaborador le toma un tiempo de 7 minutos el aplicar la técnica.	Esta técnica ayuda a la persona a deshacer pensamientos negativos o no favorables, para poder tener pensamientos positivos con buen ánimo (Mayorga, 2012). • **Identificación de los pensamientos inadecuados:** Estos se identifican entre: pensamientos adaptativos, neutros y no adaptativos. • **Evaluación y Análisis de los Pensamientos:** Ya sean por objetividad, consecuencia y relatividad. • **Búsqueda de Pensamientos Alternos:** La persona debe pensar en una serie de ideas que le hagan ver la realidad de manera inadecuada, las mismas que harán que el individuo afronte estas con pensamientos adecuados. Esto hará que la persona vea la situación de manera realista y objetiva.

Auto instrucciones de Meichenbaum	Conocer el tipo de auto instrucción que maneja el colaborador y clasificarlas entre adecuadas e inadecuadas. Dependiendo de estas se las mantendrá o eliminará.	7 minutos en aplicar la técnica.	El individuo debe ser el que aprenda a generar una gran cantidad de auto instrucciones y auto verbalizaciones. Para que estas sean las que guíen a la persona a una conducta con éxito. Así, en otras circunstancias recuerden cuál de esas les favoreció más y las vuelvan a poner en práctica (Díaz , Ruíz , y Villalobos, 2017). Programa de auto instrucciones típicas que ayuda a afirmarse: • **Identificación de la situación problemática:** Interrogarse cuál es el problema y nos permite comprender el mismo. • **Centrar la atención sobre el problema:** Con preguntas y respuestas, se forma focalización de atención en el problema. • **Reglas específicas:** Como saber actuar en las diferentes etapas de la situación y como amoldarse a ella. • **Auto refuerzo:** Auto evaluar las auto instrucciones que hemos aplicado, esto nos auto refuerza o motiva.

Ahora enfocándonos en las estrategias orientadas a la emoción, se presentan dos estrategias basadas en las técnicas emotivas de Beck. La primera es evitación de la verbalización interna de tipo "no puedo soportar tanto sufrimiento" y la segunda análisis de responsabilidad. Cada una de estas contiene un objetivo que los colaboradores deben alcanzar y ponerlo en práctica en su área de trabajo.

Tabla 3. Estrategias orientadas a la emoción

Estrategia	Objetivo	Tiempo	Descripción
Evitación de verbalizaciones internas de tipo "no puedo soportar tanto sufrimiento".	Enseñar al colaborador a verbalizar sus fortalezas y no comentarios que lo lleven a la desesperación.	A cada colaborador le tomara un tiempo de 7 minutos.	Esta estrategia alivia cualquier sentimiento de tristeza o frustración, cambia perspectivas de insuficiencia o incapacidad (Díaz , Ruíz , y Villalobos, 2017). • **Detenerse en el comentario erróneo.** • **Cambiar de comentario según mis fortalezas personales, que me ayuden a tolerar el sufrimiento del momento.** • **Repetición en voz alta de las fortalezas.**
Análisis de responsabilidad.	Hacer que el colaborador concientice las razones por las cuales crea escenarios auto culpabilizándose y que modifique los mismos.	7 minutos en aplicar la técnica.	Se analiza patrones arbitrarios que provocan pensamientos de culpabilidad por hacer determinadas tareas, con esto encontramos evidencia para que la persona busque razones más objetivas y elimine sentimientos de culpa. (Díaz , Ruíz , y Villalobos, 2017).

Lo que se espera del taller

Objetivo de Aprendizaje	Resultados	Metodología	Materiales	Lugar/Responsable
1. Detectar la situación precisamente estresante.	Aprender a discernir entre situaciones de estrés episódicos y crónicos.	Equipos de trabajo: resolver una serie de casos con diferentes situaciones de estrés.	Folletos con los diferentes casos. Esferos.	Corporación S.A Andrés Morales y Carolina Segovia.
2. Identificación de pensamientos y sentimientos negativos.	Reemplazar emociones y sentimientos negativos por estrategias cognitivas orientadas a las mismas.	Equipos de trabajo: psicodrama acerca de diversas situaciones estresantes en donde se ponen en práctica las estrategias brindadas.	Hojas con la historia para el psicodrama.	Corporación S.A Andrés Morales y Carolina Segovia.
3. Aplicación de la estrategia adecuada (orientada a la emoción o problema).	Implantar las estrategias a modo de patrón en los esquemas mentales, para uso de posteriores situaciones estresantes.	Individualmente: A modo de tarea, aplicar cada una de las estrategias (según sea la orientación), todos los días laborales de 10 a 15 minutos.	Folleto de instrucciones con la tarea indicada sobre la aplicación de la estrategia.	Corporación S.A Andrés Morales y Carolina Segovia.

DISCUSIÓN

El estrés es un problema que ha tomado fuerza con el transcurrir del tiempo, día a día afecta a cada vez más trabajadores, viéndose expuestos de manera física y psicológica, tanto en su vida laboral como personal.

Por esto dentro de esta investigación se elaboró una propuesta de taller para afrontar el estrés en los colaboradores, como primer objetivo se implementó una línea base acerca de las estrategias de afrontamiento de cada colaborador de la Corporación S.A; es decir, en qué estado acerca de este tema se encuentra cada uno de los colaboradores. Su conocimiento acerca del estrés, en qué grado sufre del mismo y su influencia a nivel personal, laboral y social.

Se procedió a realizar esta propuesta debido a que gran parte de los colaboradores desconocían o simplemente no aplicaban estrategias de afrontamiento personales o que la corporación les proveía al momento de sentir niveles altos de estrés, por lo que era un tema urgente a tratar y para brindar el conocimiento y un taller mucho mejor organizado para hacerle frente al estrés en el trabajo.

En un estudio realizado por Ortiz et al., (2019) acerca de "el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca" proponen la escala de modos de afrontamiento de Lazarus en la que se describen 8 sub escalas que corresponden a confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, huida, planificación, reevaluación positiva; cada una de las respuestas se valoraron de 0 - 3, después de haber aplicado esta escala determinaron que las sub escalas de afrontamiento más escogidas por los trabajadores son las de búsqueda de apoyo social (esfuerzos para buscar apoyo, consejos,

asesoramiento) y la de autocontrol (esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones); en cuanto a la subescala con menor cantidad de elección fue huida (distanciamiento o evitar).

Con respecto a la presente investigación, se utilizó como instrumento el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), de Sandín y Chorot, el cual cuenta con siete sub escalas descritas en: Focalizado en la solución del problema, Auto focalización negativa, Reevaluación positiva, Expresión emocional abierta, Evitación, Búsqueda de apoyo social, Religión, se puede notar que los colaboradores de la Corporación S.A han elegido como mayores estrategias de afrontamiento a las de reevaluación positiva, focalización en la solución del problema, por otro lado la estrategia menos seleccionada fue la de auto focalización negativa. Por lo tanto, a pesar de tener varias estrategias de afrontamiento en común entre los dos cuestionarios, sus respuestas son totalmente opuestas esto por supuesto comparando al total de ambas poblaciones ya que los trabajadores de sus respectivas organizaciones viven situaciones, reglas y normas diferentes por lo que el contexto les obliga a decidir qué estrategias les ayudan más a afrontar el estrés laboral.

En cuanto a las diferencias en la variable de sexo Ortiz et al., (2019) determinaron que no se encontraron diferencias significativas en las respuestas de ambos sexos, pero las subes calas de mayor preferencia por los hombres fueron autocontrol, confrontación y búsqueda de apoyo social por otro lado las mujeres se decidieron más en la búsqueda de apoyo social y planificación. En la presente investigación se encontraron hallazgos significativos, la mayoría de las mujeres optaron por utilizar las estrategias de afrontamiento de religión, búsqueda de apoyo social y evitación, a diferencia de los hombres que en conjunto optaron por la focalización en la solución del problema.

Podemos observar una única similitud entre ambas investigaciones en cuanto a la estrategia de Búsqueda de apoyo social, ya que las mujeres de ambas organizaciones optaron por ella como una de sus estrategias más utilizadas.

Dentro de la presente investigación para la planificación del taller a realizar nos hemos enfocado en planificar estrategias de afrontamiento cognitivas como la técnica basada en la terapia racional de Ellis, terapia cognitiva de Beck, auto instrucciones de Meichenbaum y terapia emocional de Beck. En la presente propuesta de taller, las estrategias se dividieron en, orientadas al problema y a la emoción. Las cuales ayudan al colaborador a solucionar sus problemas eliminando pensamientos erróneos y sentimientos de culpa que estancan la productividad del mismo.

Entre las estrategias centradas en el problema más empleadas por los colaboradores están las focalizadas en la solución del problema y la reevaluación positiva. Se utilizará la técnica de reestructuración cognitiva la cual consiste en lograr que el colaborador aprenda a reemplazar pensamientos erróneos de la situación que le genera estrés por pensamientos mucho más asertivos y positivos a la hora de resolver una situación que le genere estrés, el colaborador deberá pensar en una serie de ideas le hagan ver la realidad de manera inadecuada y de esta forma deberá confrontarlas con pensamientos adecuados, esto generará que la persona mire la situación de forma realista y objetiva. Otra de las técnicas que serán empleadas en esta propuesta es la de autoinstrucciones de Meichenbaum en la cual el individulo debe aprender a generarse a si mismo una gran cantidad de auto instrucciones y autoverbalizaciones para que estas guíen a las persona a lograr obtener una conducta con éxito, de esta forma en otras ocasiones recuerden cual les favoreció más y las vuelvan a poner en práctica mas constantemente.

Esto coincide con la investigación de Mayorga (2012), la cual empleó la reestructuración cognitiva para su propuesta de taller acerca del fortalecimiento del autoestima en pacientes adultos con insuficiencia renal atendidos en la clínica de los riñones Menydial de la ciudad de Ambato, buscando asi aclarar los conceptos e incertidumbres de los pacientes, debatir sus ideas irracionales

y reestructurarlas de una manera adecuada logrando generar un pensamiento mucho más flexible en oposición a ideas autodestructivas relacionadas con la enfermedad y autoestima, lograr formar en el paciente una percepción adecuada de valía y aceptación de la enfermedad. Pero al contrario de la técnica de autoinstrucciones de Meichenbaum, implementó la de Detección de ideas irracionales- relajación y autosugestión en la cual busca identificar las creencias irracionales, contradecir las creencias contraproducentes a traves de cuestionamientos propios, lograr que los pacientes lleguen al pensamiento verdaderamente responsable de la alteración, lograr un estado de calma y generar positivismo en las emociones y pensamientos.

Por otro lado, los colaboradores tambien se enfocaron en estrategias orientadas a la emoción, para lo cual se planificaron dos estrategias basadas en las técnicas emotivas de Beck. La ttécnica de evitación de la verbalización interna de tipo “no puedo soportar tanto sufrimiento” enseñará a la persona a verbalizar sus fortalezas y aliviar cualquier sentimiento de tristeza o frustración, se encarga de cambiar perspectivas de insuficiencia o incapacidad para ciertos casos de estrés en el que los colaboradores puedan someterse. Esto se logra al momento de que se este realizando un comentario erróneo el cual debe ser urgentemente detenido y cambiado por las fortalezas personales que ayudan a tolerar el sufrimiento del momento y repetirlas hasta cambiar estos pensamientos y comentarios negativos. La técnica de “analisis de responsabilidad” también se considera necesaria ya que lleva a consciencia las razones por las que el colaborador crea escenarios culpabilizandose por realizar mal determinadas tareas y que por si mismo se encargue de modificar los mismos y eliminar estos sentimientos de culpa. Al contrario, la investigación de Mayorga (2012), esta se centra en aumentar el autoestima y brindar mucho mas autovalor emocional a través de las estrategias de el arbol de los logros en el que las personas tienen que reflexionar sobre cualidades positivas y los logros que hayan tenido a lo largo de toda su vida. Las

raices del arbol se describen como las cualidades positivas, las flores o frutos serían los logros, luego cada uno hará una retroalimentación en el que valorarán sus logros con sus propias opiniones y comentarios. También se basa en la terapia racional emotiva de Ellis al implementar la técnica de “conociendo mis pensamientos” en la que se busca reducir los malestares emocionales que producen las percepciones de los acontecimientos ya que al igual que “el análisis de responsabilidad”, es necesario que las personas tengan conocimiento de los pensamientos y percepciones que les afectan de manera negativa y aprender a controlarlas y cambiarlas por los que si les benefician positivamente.

A pesar de que ambas investigaciones concuerdan en las funciones de las tecnicas que se pretende utilizar, la presente propuesta busca mejorar las estrategias de afrontamiento ante el estrés en el trabajo de los colaboradores, es por esto que se realizarán las técnicas orientadas mucho más a generar mas confienza acerca de sus conocimientos, autoestima a la hora de saber su importancia dentro de su puesto de trabajo, auto control al sentir mayor carga de estrés y a implementar mucha mas organización en la persona, al contrario de la propuesta de Mayorga (2012), la cual se centra en brindar estas estrategias de afrontamiento pero dirigidas a un publico con problemas de salud que pasan por varias crisis emocionales y estresantes debido a las enfermedades que poseen, de esta forma ambas investigaciones van por un mismo rumbo pero dirigidas a diferentes contextos.

Por el contrario, Villa (2021), aplicó una “propuesta de taller de intervención ante el estrés laboral en el área comercial de la empresa electrofertas de la ciudad de cuenca”, en donde dividió su plan de estrategias dependiendo el nivel de estrés de los trabajadores en bajo o leve, moderado y elevado. Dentro de las estrategias que aplicó estan las de precautelar la salud de los trabajadores y centrarse en la motivación de los trabajadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Por medio de la entrevista proporcionada, pudimos observar que todos los colaboradores saben cómo definir al estrés en general y tienen claro la influencia de este en su vida diaria, también podemos encontrar que todos han sufrido de estrés laboral por lo menos una vez, como consecuencias sintomatológicas una gran parte de la población describió que sufre de depresión y ansiedad, dolores de cabeza y otros dolores físicos.

la empresa si propone programas para afrontar el estrés como lo son las pausas activas, turno, etc., pero los colaboradores muchas de las veces no los toman, o estos programas simplemente no son de su agrado por lo que no las ponen en práctica e incluso algunos de ellos tienen completo desconocimiento acerca de estas, por estas razones hemos implementado esta propuesta de taller, el cual contiene más estrategias, actividades y técnicas tanto cognitivas y emocionales para que los colaboradores puedan implementarlas al momento de que todos están reunidos o realizarlo cada cierto tiempo, separar unos 15 minutos para dedicarse a realizarlo y de esta forma aplicar nuevas estrategias para mejorar o minimizar el estrés laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se puede concluir que todos los colaboradores de la corporación evaluados han atravesado situaciones de estrés laboral a lo largo de su experiencia trabajando, teniendo un 70% de ellos síntomas negativos de depresión y ansiedad. El 46.7% señalan que el estrés influye de manera negativa en su productividad por lo que bajan su rendimiento, un 60% demuestra tener problemas familiares debido al estrés y realizan sus propias estrategias de afrontamiento.

Estrategias detectadas.

A través de conceptos más generales explicados por los propios colaboradores, podemos detectar varias estrategias personales que los colaboradores aplican en su día a día, lo que nos da unas bases bastante distintas entre cada uno de ellos, ya que cada colaborador es único y posee características personales diversas.

Por medio el cuestionario CAE también se concluyó que tanto hombres como mujeres tienen distintas formas de afrontar el estrés, siendo los hombres más propensos a enfocarse en la solución de problemas para así superarlos por ellos mismos, por otro lado, las mujeres son más propensas a utilizar estrategias más emocionales como el buscar apoyo social por parte de otras personas. Lo mismo pasó con la antigüedad ya que el 80% de los colaboradores con menos de 15 años trabajando tienden a utilizar la estrategia de evitación a los problemas que le generan estrés, en cuanto al 80% de los colaboradores con más de 15 años de antigüedad tienden más a buscar el apoyo social en sus compañeros y tienen mayor apertura a ayudar y ser ayudados.

Cada colaborador comento que le gustaría que se aplicaran varias estrategias para afrontar el estrés ya que han tenido que realizarlas de forma individual. Dentro de las estrategias que nos han comentado en la entrevista cada uno podía escoger más de una opción el 40% (6) realiza actividades físicas, el 14% (2) consumen tabaco, 7% (1) baila y el 90% (13) comentan que realizan otras actividades que no estaban descritas, como estar con la familia, técnicas de respiración, resolver el problema y meditar.

Por otra parte, la mitad de los colaboradores han asegurado que el estrés no interfiere de manera negativa con su productividad y que más bien les ayuda a desenvolverse de una mejor manera, pero la otra mitad comenta que si les influye de manera negativa. Al describir que tipos de estrés laboral son más propensos a tener el 47% de los colaboradores asegura sufrir de estrés

laboral episódico, con el cual manejan afrontan de mejor manera sus trabajos y proyectos pendientes, por otro lado, el estrés laboral positivo también fue de la elección de las personas.

A nivel laboral el estrés les genera tensión, preocupaciones, ansiedad, mal humor y muchas veces tristeza, pero por otro lado han aprendido a controlarlo. En su vida personal varios de ellos han sufrido de cansancio, depresión, desanimo, angustia, frustración, mal humor, etc., otros han aprendido a diferenciar sus aspectos del trabajo con su vida personal y en cuanto a su familia varios de ellos han sufrido problemas familiares debido al estrés provocado en el trabajo, muchas veces han mostrado irritación con los miembros de su familia, se aíslan por causas laborales, pero otros han aprendido a diferenciar estos tres aspectos de su vida evitando que el estrés influya en su vida.

Los problemas externos también han sido fuentes de estrés laboral para los colaboradores, por ejemplo, la pandemia, que los obligo a trabajar desde sus casas, muchos de ellos no sabían trabajar con tecnología. Pero los que tenían estos conflictos han logrado capacitarse para tener el conocimiento necesario acerca del uso de tecnología para resolver estos problemas repentinos.

Así es como resumidamente podemos detectar que los colaboradores tienen una gran variedad de estrategias para hacerle frente al estrés en el trabajo, por lo que la propuesta de taller será de gran utilidad para ayudarles a organizar los conflictos que puedan presentarse.

Pero podemos evidenciar que en esta área administrativa el nivel de estrés es leve y en otras ocasiones más grave, lo cual es bastante controlable. Mediante las respuestas de los colaboradores se aclara que los aspectos negativos no son muy frecuentes, como toda empresa exitosa en algunas temporadas del año se requiere mayor exigencia en el trabajo y por lo tanto es necesario una propuesta de taller para afrontar el estrés en los colaboradores, mayormente en los que las necesitan más.

Como recomendaciones proponemos un mayor interés por parte de la corporación a atender las necesidades de sus colaboradores y las inquietudes que ellos presenten en cuanto a cómo influye el estrés en ellos.

- Una mayor investigación al tema del afrontamiento ya que es un tema muy necesario a tratar dentro del trabajo.
- Implementar más talleres de afrontamiento ante el estrés cada cierto tiempo que la empresa considere necesarios, por ejemplo, cada tres meses.
- Se recomienda la implementación de un departamento de psicología en la corporación para brindar un adecuado servicio a los colaboradores que posean trastornos psicológicos, ya que solamente cuentan con un departamento médico para las afecciones físicas.

REFERENCIAS

Aguilar, M. E. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida . *Multimed. Revista Médica. Granma* , 974.

Álvarez Cabrera, P. (25 de Septiembre de 2019). *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.* Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.: https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf

Alvites, C. (2019). Estrès docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamèrica, Norteamèrica y Europa. *Propòsitos y Representaciones. 7(3)*, 141-178.

Arrogante, Ó. (2016). Arrogante O. Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería. Metas Enferm. *Enfermería 21. Formación, actualidad y desarrollo profesional.* , 71-76.

Bordo, M. M. (2017). *Relacion estre estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad de padres de niños con transtorno del espectro autista(tesis de psicologia clinica, Universidad Peruana Cayetano Heredia).* repositorio. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1437/Relacion_FalconBordo_Medalith.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buitrago, O., Barrera, A., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrès laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención . *Revista de investigación en salud. Universidad de Boyacá* , 134.

Calderón, D. (2018). Epidemiología de la depresión en el adulto. *Revista Medica Herediana*, 182-191. doi:https://doi.org/10.20453/rmh.v29i3.3408

CEDRO. (2013). *Manual de Control de Estrès.* Madrid : EDITORIAL CEP S.L.

Còlica , P. (2017). Neurociencias y Psicobiología del estrés laboral: Burnout en docentes. Personal de salud. Hostigamiento laboral "mobbing". En P. R. Còlica, *Neurociencias y Psicobiología del estrés laboral: Burnout en docentes. Personal de salud. Hostigamiento laboral "mobbing"*. (págs. 83-84). Córdoba : Brujas.

Comin, E., fuente, I. d., & Gracia, A. (2016). *El estrés y el riesgo para la salud*. Obtenido de https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf

Contreras-Torres, F. V., Espinosa-Méndez, J. C., & Esguerra-Pérez, G. A. (2009). *Personalidad y afrontamiento en estudiantes universitarios.*

Cooper, C., Sloan, S., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator.* Windsor : NFER-Nelson.

Coyago, D. P. (2022). *Depresión, ansiedad y estrés, y su relación con variables sociodemográficas en madres durante la crisis sanitaria en la fundación PACES en el periodo 2020-2021 (tesis de psicologia clinica, Universidad del Azuay).* Dspace. Obtenido de https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11523/1/17055.pdf

Cuevas , M., & García , T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Rev. Trab Soc.*, 87-102.

Díaz , M. I., Ruíz , M. Á., & Villalobos, A. (2017). *Manual de tecnicas y Terapias Cognitivo Conductuales.* Bilbao: Desclee.

Durán, A., Valderrama, L., Uribe, A. F., Gonzáles, A., & Molina, J. M. (2010). www.redalyc.org. *Universitas médicas,* 16-28. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2310/231018676003.pdf

El Sahili González , L. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones* . México D.F, México : Editorial El manual moderno.

Estrella Durá-Ferrandis, J. S. (2017). *onlinelibrary.wiley.com*. Obtenido de https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pon.4404

Folkman, & Lazarus. (1986). *www.redalyc.org*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf

García , H., Remor, E., Peso G, d., & Selgas, R. (2017). El papel de la depresión, la ansiedad, el estrés y la adhesión al tratamiento en la calidad de vida relacionada con la salud en pacientes en diálisis: revisión sistemática de la literatura. *Nefrología* , 637.

Garriz, M. (2016). *www.tesisenred.net*. Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/401108/mgv1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil Monte, P., & Peiró , J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.* Madrid.: Síntesis .

González, I. (2017). *Percepción de las estrategias de afrontamiento de los profesionales que trabajan con personas con esclerosis lateral amiotrófica.*

Hans, S. (1956). *The stress of life.* Nueva York: McGraw-Hill.

Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol.*, 513-524.

Ibáñez, G. (2014). Prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano. *Universidad Santiago de Cali.*

Juan Meléndez, T. M. (2012). Estrategias de afrontamiento: diferencias de género y desarrollo a lo largo de la vida. *The Spanish Journal of Psychology*, 1089-1098. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_SJOP.2012.v15.n3.39399

Karasek , R. (1979). *Job demands, job decision latitude,and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quartely.*

Lacosta, V. V. (2019). El estrés laboral análisis y prevención . En V. V. Lacosta, *El estrés laboral análisis y prevención* (págs. 53-54). Zaragoza: UNE.

Lazarus, R., & Folkam, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos.* Barcelona: España.: Martínez Roca.

Le Scanff, C., & Bertsch, J. (2021). Estrés y rendimiento. Stress et performance. En C. Le Scanff, & J. Bertsch, *Estrés y rendimiento. Stress et performance.* (págs. 19-20). Barcelona : INDE.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory. (Segunda edición ed.).* Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

Mayorga, T. (2012). *APLICACIÓN DE LA TERAPIA RACIONAL EMOTIVA DE ELLIS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA AUTOESTIMA EN PACIENTES ADULTOS CON INSUFICIENCIA RENAL (Tesis de Psicología Clínica, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato).* Repositorio Instituacional. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1011/1/80222.pdf

Méndez, A. (2020). *Cómo aliviar nuestro estrés.* Buenos Aires: Bonum.

Miluska, M. A. (2020). *Estrategias de afrontamiento: una revisión teórica (tesis de psicología clínica, Universidad Señor de Sipán).* repositorio, Perú. Obtenido de

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6889/Izquierdo%20Mart%C3%ADnez%20Miluska%20Alejandra.pdf?sequence=1

Muñoz, P. A. (2016). *Estilos de afrontamiento en pacientes con enfermedad renal (ECR) (Tesis de psicología clinica, Universidad del Azuay).* dspace. Obtenido de https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5554/1/11883.pdf

Nieto, N. (06 de 2018). *https://core.ac.uk*. Obtenido de https://core.ac.uk/reader/250080756

Ospina, A. (01 de 2016). *Sintomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: analisis comparativo (tesis de maestria psicología clínica, Universidad Católica de Colombia).* repository. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf

Peralta , J., & Villalba , W. (2019). Estrès laboral y desarrollo de trastornos psicosomàticos en estudiantes de psgrado. *Psicología y salud, 29 (2).*, 177-186.

Pérez, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Redalyc.org*, 160.

Regueiro, A. (2014). *¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? (Psicología Clínica, Universidad de Málaga).* uma. Obtenido de https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf

Rodríguez Fernández , J., García Acero, M., & Franco, P. (2012). Neurobiología del Estrés Agudo y Crónico: Su Efecto en el Eje Hipotálamo-Hipófisis-Adrenal y la Memoria. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 78-79. Obtenido de http://revecuatneurol.com/wp-content/uploads/2015/06/neurobiologia.pdf

Rodríguez, F. (2017). Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional. *European Journal of Education and Psychology, 10(2).*, 41-48.

Román , C., & Hernández , Y. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista electrónica de psicología Iztacala, 14(2).*, 1-14.

S, L. R. (1984). *Stress, Appraisal and coping.* EE.UU: Springer Publishing Company.

Sánchez , H. (2013). Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral y familiar en trabajadores y trabajadoras. . *Universidad Complutense de Madrid. Fcultad de Psicología.*

Sandin , B., Chorot, P., Santed, M., & Jimènez, M. (1995). Trastornos psicosomàticos . En B. S. En A Belloch, *Manual de psicopatología* (págs. 401-469). Madrid: Interamericana.

Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) : desarrollo y validación preliminar. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica, 8(1),* 39–53.

Sanz, A. (2011). Conciliaciòn y salud laboral: ¿una relación posible?Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y Seguridad del trabajo, 57(1),* 115-126.

Sharma, D. K. (2018). Fisiología del estrés y su manejo. *Revista de estudio e investigación de medicina*, 1.

Sharma, D. K. (2018). Fisiología del estrés y su manejo. *Revista de estudio e investigación de medicina*, 1. Obtenido de

https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276

Stegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high effort-low reward conditions. J. Occup Health Psychol.*

Steiler , D., & Rosnet, E. (2011). La mesure du stress professionnel. Diffèrentes mèthodologies de recueil. *Rev Sci Gest Direc Gest* , 71-79.

Taylor, S., & Bodgan, R. (1987). *Introducción a los metodos cualitativos de investigación.* Barcelona: Paidos Iberica S.A.

Team, t. H. (2021). *healthline.com*. Obtenido de https://www.healthline.com/health/es/estres-y-ansiedad#sintomas

Trabajo, O. I. (2013). La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación. *Oficina Internacional del trabajo*, 2. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf

Urvina, M. G. (2012). *Respuestas de estrés y estrategias de afrontamiento frente al proceso de ejecución de tesis en alumnos de quinto año (tesis de psicologia, Universidad Central del Ecuador).* dspace, Quito. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2171/1/T-UCE-0007-74.pdf

Vasquez, P. O. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca (Tesis de psicología clínica,*

Universidad del Azuay). dspace. Obtenido de https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9632/1/15265.pdf

Villa, A. (2021). *Propuesta de Intervención ante el estrés laboral en el área comercial de la empresa electrofertas de la ciudad de Cuenca (tesis de psicología Organizacional, Universidad del Azuay).* dspace. Obtenido de https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11477/1/17010.pdf

Yuli Gallego, S. G. (2018). *Revisión teórica de Eustrés y Diestrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento (Tesis de postgrado, Universidad CES).* Repository. Obtenido de https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario CAE para los colaboradores del área administrativa Corporación S.A.

CAE
Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre: **Edad:** **Sexo:**

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Vd. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. **Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican.** Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Vd. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente *[aproximadamente durante el pasado año).*

Nunca: 0
Pocas veces: 1
A veces: 2
Frecuentemente: 3
Casi siempre: 4

¿Cómo se ha comportado *habitualmente* ante situaciones de estrés?	
1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0 1 2 3 4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0 1 2 3 4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0 1 2 3 4
4. Descargué mi mal humor con los demás	0 1 2 3 4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0 1 2 3 4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0 1 2 3 4
7. Asistí a la Iglesia;	0 1 2 3 4
8. Trate de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0 1 2 3 4
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0 1 2 3 4
10. Intenté sacar algo positivo del problema	0 1 2 3 4
11. Insulté a ciertas personas	0 1 2 3 4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0 1 2 3 4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0 1 2 3 4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0 1 2 3 4
16. Comprendí que yo fija el principal causante del problema	0 1 2 3 4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0 1 2 3 4
18. Me comporté de forma hostil con los demás	0 1 2 3 4
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0 1 2 3 4

20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0 1 2 3 4
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0 1 2 3 4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0 1 2 3 4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0 1 2 3 4
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0 1 2 3 4
25. Agredí a algunas personas	0 1 2 3 4
26. Procuré no pensar en el problema	01 2 3 4
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0 1 2 3 4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0 1 2 3 4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0 1 2 3 4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0 1 2 3 4
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0 1 2 3 4
32. Me irrité con alguna gente	0 1 2 3 4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0 1 2 3 4
35. Recé	0 1 2 3 4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0 1 2 3 4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran	0 1 2 3 4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0 1 2 3 4
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	0 1 2 3 4
40. Intenté olvidarme de todo	0 1 2 3 4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0 1 2 3 4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0 1 2 3 4

Gracias por su Colaboración.

Anexo 2. Entrevista semiestructurada para colaboradores del área administrativa.

FORMATO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL.

El objetivo de esta entrevista es poder obtener una percepción desde el punto de vista individual de los colaboradores del área administrativa de la corporación SA, acerca del afrontamiento de estrés y estrategias que emplean.

El origen de esta información obtenida será completamente confidencial y no comprometerá de ninguna manera a las personas que participan en la misma.

1. **¿Usted ha experimentado estrés laboral?**
   Si _
   No _

2. **¿Cómo definiría el estrés laboral?**

3. **¿Qué síntomas ha experimentado, debido al estrés?**

    - Dolor de cabeza
    - Depresión.
    - Ataques de ansiedad
    - Insomnio
    - Otro.

4. **¿Se considera una persona resistente ante él? ¿si, no y por qué?**

5. **¿Qué estrategias emplea para afrontar el estrés en el trabajo?**

    - Hacer deporte.
    - Beber alcohol.
    - Fumar tabaco.
    - Bailar.
    - Leer.
    - Otra.

6. **¿Cree que el estrés provoca que baje su desempeño y productividad en sus actividades?**

    Sí _ No_

7. **¿Cuáles son los efectos del estrés a nivel laboral?**
8. **Cuáles son los efectos del estrés a nivel personal?**
9. **Cuáles son los efectos del estrés a nivel familiar?**

10. **¿Cómo han afectado los aspectos externos (problemas familiares, pandemia, crisis mundiales, etc.) a su estrés laboral?**

11. **¿Qué estrategias para el afrontamiento ante el estrés laboral brinda la organización?**

12. **¿Qué cosas le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para ayudarle a sobrellevar el estrés laboral?**

13. **¿Considera usted que el estrés también tiene aspectos positivos? ¿Sí o No?**

14. ¿Podría describir que aspectos positivos o negativos le ha generado el estrés laboral? (en caso de haber respondido sí o no en la anterior pregunta)

15. ¿Qué tipos de estrés laboral son más frecuentes en usted y en qué situaciones se le han presentado? A continuación, se le van a describir los más probables.

- **Estrés laboral episódico:** Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro. Ejemplo, un pico de trabajo puntual, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, cuando se anuncia despidos en la plantilla, etc. Sus efectos suelen ser moderados acostumbran a pasarse una vez superada la situación.
- **Estrés laboral crónico:** Afecta durante mucho tiempo y sus efectos se acumulan.
- **Estrés positivo:** Estrés que genera un reto laboral o el inicio de un proyecto.
- **Estrés negativo:** No termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal.