

**Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral.**

**Geraldyn Andrea Mallama Parra**

**Yeny Marcela Monsalve Céspedes**



**Institución Universitaria de Envigado**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Psicología**

**Envigado**

**2018**

**Estrategias de Afrontamiento en una Muestra de Trabajadores con Estrés Laboral**

**Percibido de la empresa Ascolsa**

**Geraldyn Andrea Mallama Parra**

**Yeny Marcela Monsalve Céspedes**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo (a)**

**Asesor: Diana Lucia Arroyave Jaramillo**



**Institución Universitaria de Envigado**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Psicología**

**Envigado**

**2018**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedicamos a nuestras madres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles. Nos han aportado valores, principios, visión y coraje para crecer como personas y alcanzar los objetivos, además por su esfuerzo al trabajar para brindarnos un mejor futuro.

## **Agradecimientos**

Gracias a Dios, a nuestras familias por el amor, la paciencia y el apoyo que nos brindaron, así mismo, agradecemos a los compañeros y profesores que nos guiaron y permitieron entrar en sus vidas durante la carrera.

**Nota de Aceptación:**

El trabajo de grado titulado “Estrategias de Afrontamiento en una Muestra de Trabajadores del Sector Salud con Estrés Laboral Percibido de la empresa Ascolsa”, realizado por las estudiantes\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
cumple con los requisitos exigidos por la  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
para optar por el título de psicólogas.

---

Firma presidente de jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Envigado, 31 de Mayo, 2018

## Tabla de Contenido

	<b>Págs.</b>
Lista de Tablas.....	7
Lista de Figuras .....	8
Resumen.....	9
Abstract .....	9
Introducción .....	11
1. Planteamiento del Problema.....	12
2. Justificación .....	16
3. Objetivos .....	18
3.1. Objetivo General.....	18
3.2. Objetivos específicos .....	18
4. Marco Referencial .....	19
4.1. Marco de antecedentes .....	19
4.2. Marco teórico.....	23
4.2.1. Estrés .....	23
4.2.2. Estrés laboral .....	28
4.2.3. Estrategias de afrontamiento.....	30
4.3. Marco ético legal.....	33
5. Metodología .....	36
5.1. Tipo de estudio.....	36
5.2. Nivel de estudio .....	36
5.3. Diseño de estudio.....	37
5.4. Población .....	38
5.4.1. Muestra .....	38
5.5. Técnicas de recolección de información.....	38
5.5.1. Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia. ....	39
5.5.2. Escala de Estrategias de Coping-Modificada para población colombiana .....	40
5.6. Procedimiento .....	42

6. Resultados .....	43
6.1. Resultados Características sociodemográficas .....	43
6.2. Resultados estrategias de afrontamiento utilizadas.....	49
7. Discusión.....	53
8. Conclusiones .....	56
Referencias.....	58
Apéndice A: Solicitud para abordar la población.....	63
Apéndice B: Respuesta para abordar la población.....	64
Apéndice C: Solicitud para la utilización de la Escala de Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Modificado (EEC-M).....	65
Apéndice D: Respuesta para la utilización de la Escala de Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Modificado (EEC-M).....	66
Apéndice E: Instrumento EEC-M .....	67
Apéndice F: Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, cuestionario para la evaluación del estrés .....	69
Apéndice G: Consentimiento informado .....	70

## Lista de Tablas

	<b>Págs.</b>
Tabla 1. <i>Categorías del Cuestionario para la Evaluación del Estrés</i> .....	39
Tabla 2. <i>Factores de la Escala de Estrategias de Coping- Modificada (EEC-M)</i> .....	40
Tabla 3. <i>Variables sociodemográficas de información general por sujetos</i> .....	43
Tabla 4. <i>Variables sociodemográficas en relación a la empresa</i> .....	46
Tabla 5. <i>Nivel de Estrés por empleado</i> .....	48
Tabla 6. <i>Estrategias de Afrontamiento implementadas por cada empleado</i> .....	50
Tabla 7. <i>Estrategias de Afrontamiento menos usadas por los Empleados</i> .....	51



## Lista de Figuras

	<b>Págs.</b>
Figura 1. <i>Edades de la Población que participo en la investigación</i> .....	44
Figura 2. <i>Estado Civil de la población</i> .....	45
Figura 3. <i>Niveles de Formación de los empleados</i> .....	45
Figura 4. <i>Antigüedad en la empresa de los trabajadores que participaron</i> .....	47
Figura 5. <i>Tipología de los cargos que desempeñan los trabajadores en la empresa</i> .....	47
Figura 6. <i>Nivel de estrés registrado en los participantes</i> .....	48
Figura 7. <i>Identificación de las Estrategias de Afrontamiento</i> .....	49
Figura 8. <i>Estrategias de Afrontamiento implementadas por cada empleado</i> .....	50
Figura 9. <i>Estrategias de Afrontamiento menos empleadas por trabajadores</i> .....	52

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad identificar las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido de la empresa ASCOLSA. Es una investigación de tipo descriptivo, diseñada desde un enfoque cuantitativo y contó con una muestra del 67% de los trabajadores pertenecientes a la sede administrativa de esta empresa. Se tuvieron en cuenta características sociodemográficas como la edad, el sexo, estrato, nivel de formación, estado civil, el cargo que ocupa en la empresa, tipología del cargo, si maneja personal, el tiempo que lleva ejerciendo el cargo y la antigüedad en la empresa. Para identificar las estrategias de afrontamiento, se aplicó la Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M), dentro de los resultados se observó que ante situaciones estresantes el 30% de los empleados acuden a la Religión, otro 30% utiliza como mecanismo ante el Estrés la Reevaluación Positiva, seguido de la Búsqueda de Apoyo Profesional con un 20% y por último, con el mismo porcentaje de 10% cada una, se encuentran Evitación Cognitiva y Solución de Problemas.

**Palabras Clave:** Estrategias de afrontamiento, Estrés, Estrés laboral, Empleados

## Abstract

The purpose of this research was to identify coping strategies and sociodemographic characteristics in a sample of workers with perceived work stress of the ASCOLSA company. It is a research of the descriptive type, designed from a quantitative approach, and featured a sample of 67% of workers belonging to the administrative headquarters of this company. Sociodemographic characteristics were taken into account such as age, sex, stratum, level of education, marital status, the position held in the company, type of position, if you drive

personnel, the time they have held the position and the seniority in the company. To identify coping strategies, we applied the Coping-Modified Strategies Scale (EEC-M), within the results it was observed that in stressful situations 30% of employees to Religion, another 30% use it as a mechanism before Stress the Positive Reassessment, followed by the Search for Professional Support with 20% and finally, with the same percentage of 10% each, are Cognitive Avoidance and Problem Solving.

**Keywords:** Coping strategies, Stress, Work stress, Workers.

## **Introducción**

El siguiente proyecto de investigación pretende exponer las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido de la empresa ASCOLSA, con la finalidad de ampliar la visión sobre la problemática de estrés en dicha organización, ya que la mirada actual sobre este fenómeno abarca tanto la respuesta fisiológica del individuo ante la situación estresante, como los recursos cognitivos de los cuales se vale la persona para dar solución o afrontar esta situación.

En este orden de ideas, se hace una breve exposición de la problemática actual sobre el estrés laboral y la pregunta que orientó esta investigación. Luego se enmarca el contexto nacional, respecto a las políticas públicas que hacen pertinente abordar el problema del estrés laboral, para proceder a exponer las diferentes definiciones del estrés, la evolución del concepto, los diferentes modelos teóricos sobre éste y las estrategias de afrontamiento. Con esta base, se describen los resultados obtenidos a través de la aplicación de pruebas que dieron cuenta de las estrategias de afrontamiento utilizadas y a las que poco acuden los empleados de ASCOLSA.

## 1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, la globalización, la industrialización y la competencia de mercados, crean nuevas y complejas exigencias en los trabajadores, lo que genera como resultado, oportunidades de crecimiento, adaptación y aprendizaje para ellos, así como riesgos para su salud física, su salud mental y su bienestar (Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010; citados por Beltrán, 2014). Esta situación ha generado cierto nivel de exigencia en la producción, la cual recae sobre los empleados, incrementando el riesgo de estrés laboral y se refleja especialmente en la manera en que se maneja el personal y su bienestar dentro de la organización (Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010; citados por Beltrán, 2014).

De acuerdo a Murta y Tróccoli (2004, citados en Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz, 2012), una de las principales fuentes de autorrealización o de estrés, es el ambiente laboral, el cual puede incidir en la satisfacción de diversas necesidades humanas, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, y también, una fuente de enfermedad para los trabajadores. Debido a que en el lugar de trabajo se puede generar cierta presión en los empleados, ello deriva en un malestar que puede afectar sus condiciones de salud y bienestar en el área laboral y otras áreas de sus vidas como el familiar, el social y el personal. El estrés vinculado al trabajo, pone en riesgo la salud de los trabajadores puesto que entre el 50 y el 80% de las enfermedades que se reportan en el ámbito laboral, se relacionan con el nivel de estrés asociado al trabajo (Pelletier, 1984; citado por Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz, 2012).

Respecto a las primeras concepciones sobre el estrés, Selye (*s/f*, citado en Vásquez, Crespo & Ring, 2003) en los años cincuenta, expresaba que existían estresores cuasi universales, es decir, ciertas condiciones ambientales con capacidad para agotar la resistencia de cualquier organismo, sin embargo, en poco tiempo se observó que las personas afrontan de diferente manera el mismo suceso, siendo así algo que depende de si el individuo valora o percibe un

evento como estresor o no. Por ello, Rodríguez (*s/f*) expone que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral, pueden convertirse en fuentes de estrés, lo cual hace que merezca especial atención, ya que es uno de los ámbitos en los cuales el individuo basa su supervivencia y satisface ciertas necesidades.

Por su parte, Robin (citado en Guerrero & Puerto, 2007) expone la relación que hay entre las condiciones de bienestar del trabajador y la productividad, aludiendo a que cualquier factor en el ambiente, sea laboral o extra laboral que afecte el equilibrio del organismo, disminuirá el rendimiento de éste en una tarea. Si se busca incrementar la productividad, significaría establecer una relación bidireccional entre el individuo y su trabajo, en donde el trabajo se convierta en un medio para la autorrealización y la satisfacción de las necesidades humanas. De tal manera, que el recurso humano es el más importante, pues es éste quien decide el aprovechamiento de los demás recursos.

Por consiguiente, una forma de intervenir esta problemática es para Salanova, Grau y Martínez (2005), la conducta de afrontamiento que, en las investigaciones vinculadas al estrés, son una variable moduladora entre las demandas del trabajo y sus efectos negativos o positivos. De igual manera, hay un cúmulo de evidencias que indican la influencia de determinadas estrategias de afrontamiento en el proceso o curso de algunas enfermedades, como lo señalan Martínez, Reyes, García y González (2006), quienes en su investigación sobre el estrés, observaron una correlación significativa entre el optimismo y las estrategias de afrontamiento ante el estrés asociadas a la resolución de problemas y reestructuración cognitiva; en cambio, las estrategias pasivas y el pesimismo se asocia negativamente con pensamientos ansiosos y la autocrítica.

A esto, Hernández, Cerezo y López (2007) también manifiestan que estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a

largo plazo, o desadaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo. No obstante, en el ámbito laboral, al trabajador se le dificulta controlar o modificar las situaciones estresantes, pues éstas dependen en gran medida del grupo de personas que conforman la organización, por lo tanto, la regulación de las situaciones estresantes en el medio laboral, requieren la participación de toda la organización y el individuo.

Frente a este tema, Trigo et ál. (2007, citado en Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz, 2012) refieren que un nivel de estrés ocupacional prolongado que comprende extenuación emocional, distanciamiento de las relaciones sociales y disminución del sentimiento de relación personal, puede desencadenar en un estado más grave y constante, lo anterior es conocido como *síndrome de burnout*. Este síndrome es caracterizado como un estado de fatiga o frustración, causado por la dedicación excesiva y prolongada a una causa y también por la falta de habilidad para afrontar una situación determinada (Covalan, 1996; citado en Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz, 2012).

Según Barbosa, Muñoz, Rueda y Suárez (2009), la vulnerabilidad al síndrome de burnout ha sido investigada respecto a la evaluación y respuesta que dan las personas a las situaciones estresantes y, específicamente, a las generadas por situaciones de trabajo excesivo; estas respuestas han sido llamadas *recursos o estrategias de afrontamiento*. Por la misma línea, Gantiva, Luna, Dávila & Salgado (2009) sostienen que los seres humanos se enfrentan a gran cantidad de eventos o situaciones, que exigen diferentes tipos de respuestas y los recursos con los cuales cuenta el individuo, determinarán la efectividad de las mismas para dar solución a las demandas del medio, estas respuestas son conocidas en la psicología cognitiva como *estrategias de afrontamiento*. Estos autores afirman en este mismo apartado que éste concepto ha sido trabajado por el campo de la salud mental, especialmente relacionado con el estrés, las emociones y la solución de problemas.

Llegado a este punto, es pertinente para efectos de esta investigación, diferenciar el estrés laboral con el síndrome de burnout, como se mencionó anteriormente, este síndrome es causado por la presencia de una o varias situaciones de estrés de forma prolongada en los trabajadores y que agota su capacidad de respuesta, mientras que el estrés laboral en sí, corresponde a situaciones en específico que no son una constante en el ambiente laboral de los trabajadores.

En este orden de ideas, es claro que uno de los problemas de alta relevancia en el ámbito laboral es el estrés presentado por los trabajadores y cómo éste afecta el rendimiento y la productividad en las organizaciones, además de que el manejo del estrés deriva en que éste no trascienda al síndrome de burnout. De manera que este trabajo, aborda la problemática del estrés laboral y pretende indagar por las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores de la Asociación Sindical Colombiana de Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares de las Áreas, Administrativa, Financiera, Contable y de la Salud (ASCOLSA), entidad que se dedica a la prestación de los servicios de salud en los diferentes procesos y subprocesos administrativos, asistenciales y de apoyo a la salud en diferentes municipios del departamento de Antioquia.

Para efectos de este trabajo, se tomará como base los resultados de la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial realizada a las personas pertenecientes a ASCOLSA, la cual arrojó que se deben reforzar temas como la comunicación, el trabajo en equipo, respeto por el otro, entre otras variables; además dentro de las observaciones presentadas en el informe de esta evaluación, se expone que las personas evaluadas presentan estrés.

Intentando complementar los resultados arrojados por la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial aplicada a los empleados de ASCOLSA, se toma en este trabajo la siguiente *pregunta problematizadora*: ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas presentes en los trabajadores con estrés laboral percibido de la empresa ASCOLSA?



## 2. Justificación

El Ministerio de la Protección Social (2007), realizó la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST), la cual indicó una alta prevalencia de los factores de riesgo psicosocial, resaltando que el 50% de los trabajadores manifestó estar afectado por las actividades monótonas y la exposición al trabajo con el público. Así mismo, entre el 20% y el 33% aseguraron estar padeciendo altos niveles de estrés laboral. Para dar respuesta a la problemática vigente sobre el estrés laboral, el Ministerio de la Protección Social (2008), expide la Resolución 2646 de 2008, por la cual se “establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (p. 1).

Para dar respuesta a las disposiciones estatales enunciadas por el Ministerio de la Protección Social, la empresa ASCOLSA, realizó la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a finales del primer semestre del año 2017, donde los resultados de la evaluación y su análisis, sugieren tener en cuenta aspectos a intervenir como la comunicación, el respeto por el otro, trabajar en una sana convivencia, el trabajo bajo presión y el estrés. Sin embargo, el plan de acción que realizó la empresa en cuanto al abordaje del estrés, se limitó a indagar y describir las condiciones en las cuales se encuentran los empleados y cómo estos perciben su entorno laboral.

Dado que la empresa ALCOLSA, solo hasta este momento ha implementado estrategias de prevención secundaria frente a la problemática que afecta la salud mental de los trabajadores, esta investigación cree conveniente evaluar las estrategias de afrontamiento que cada trabajador

implementa frente a situaciones de estrés, como una forma de complementar la visión de esta problemática.

Así mismo, es un proyecto acorde a lo que sentencia de la Ley 1090 de 2006, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico, Bioético y otras disposiciones; ya que según el Artículo 1, se debe aportar conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida. Por consiguiente, es pertinente realizar una intervención que pueda detectar las estrategias de afrontamiento para que así brindar recursos que puedan ser de utilidad para mitigar las consecuencias que causa la percepción de estrés en la salud mental de los trabajadores.

Además, se considera importante la realización de este proyecto, debido a que sirve como fundamento a la empresa para diseñar un plan de acción por parte del área de Recursos Humanos, para que implemente desde las estrategias de afrontamiento, una intervención en pro de la salud mental de sus empleados, de igual forma, servirá como material de apoyo a futuras investigaciones de este tipo y a estudiantes interesados tanto en la Psicología Organizacional, como también en la Salud Mental.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Identificar las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido de la empresa ASCOLSA.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores con estrés laboral mediante la batería de evaluación del riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Establecer las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal con estrés laboral en ASCOLSA, a través de la Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M).
- Analizar los resultados de acuerdo a los factores de afrontamiento evaluados por la Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M).

## 4. Marco Referencial

### 4.1. Marco de Antecedentes

Existen diversos trabajos de grado y artículos investigativos, que han abordado el estrés y las estrategias de afrontamiento desde múltiples enfoques en diferentes campos, como la docencia, la producción, la salud, entre otros. Es fundamental hacer mención de algunos antecedentes y los aportes de estos como un punto de partida para el presente proyecto. Ellos serán abordados desde el plano internacional, latinoamericano, nacional y regional.

Con relación al nivel internacional, la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, conocida como Redalyc, publicó el artículo “Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés” (Martínez et al., 2006), el objetivo de su estudio fue analizar en una muestra de estudiantes universitarios, la relación entre el optimismo/pesimismo disposicional y diferentes categorías de síntomas somáticos y evaluar la posible mediación de las estrategias de afrontamiento del estrés en esta vinculación. Los resultados indicaron que el pesimismo está positivamente relacionado con el informe de síntomas físicos, mientras que el optimismo está asociado negativamente con las quejas somáticas.

Desde las investigaciones a nivel latinoamericano, se puede encontrar mención de la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016), en su estudio titulado “*Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria*”, su objetivo fue analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario, así como su asociación con variables sociodemográficas. El análisis de la exposición al estrés laboral, de acuerdo con el Modelo Demanda-Control, evidenció que 17,4% de los auxiliares y técnicos estaban sometidos a alto nivel de estrés; 75,5% expuestos al

nivel intermedio y baja exposición al estrés estaba presente en 7,1% de la muestra. Las estrategias centradas en el problema resultaron ser protectoras en relación al estrés.

Así mismo, en su tesis Flores y Velásquez (2016) tuvieron como objetivo, determinar las estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral en enfermeras de las REDESS Puno y San Román, Perú. En las enfermeras de las REDESS Puno, el nivel de estrés es severo en 40%. En las enfermeras de las REDESS San Román, el nivel de estrés es marcado en 45.7%. Las estrategias de afrontamiento del estrés más utilizadas por enfermeras de las REDESS Puno y San Román orientadas al problema fueron: “planificación de actividades” con 22.9% y un 31.4% respectivamente, “búsqueda de apoyo social por razones instrumentales” con 20.0% y 14.3% respectivamente; orientadas a la emoción: “reinterpretación positiva y crecimiento” en la REDESS Puno con 40.0% frente a la REDESS San Román con 31.4%, y “acudir a la religión” con 31.4% en ambas REDESS; de las estrategias enfocadas en estilos adicionales “desenganche mental” con 11.4% en las REDESS Puno y un 17.2% en las REDESS San Román. Finalmente, el análisis estadístico arroja que si existe una asociación entre las estrategias de afrontamiento y el nivel de estrés laboral de las enfermeras de las REDESS Puno y REDESS San Román.

En el mismo contexto hospitalario, se cuenta con el trabajo de especialización de Miranda (2008), en el cual la autora tuvo como objetivo establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio conformada por todos los sujetos que laboraban en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”. Los resultados obtenidos, mostraron que el 62% del personal presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y el 4% restante un nivel alto; también encontraron una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos.

Igualmente, a nivel nacional hay investigaciones y estudios sobre las estrategias de afrontamiento en relación al estrés en el sector salud. Gallego, López, Piñeres, Rativa y Téllez

(2017) pretendieron identificar la presencia de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento más utilizadas por el personal de enfermería de la ciudad de Armenia (Quindío) empleando dos pruebas, el Perfil de estrés de Kenneth y Nowack, y el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por Tobin (versión española). Los anteriores instrumentos evidenciaron que, a diferencia de lo esperado, la presencia de estrés no se relaciona con las situaciones laborales directamente, pero se encuentra una tendencia alta de estrés causado por problemas financieros, familiares y de salud. Se encontró también, que la mayoría de ellos emplean estrategias de afrontamiento consistentes en la retirada social, expresión emocional y evitación del problema.

Pero no todas las publicaciones encontradas se centran en el sector salud, ejemplo claro es la investigación por parte de Beltrán y López (2010), en la cual hallaron que las estrategias de afrontamiento más empleadas ante situaciones estresantes son evitación cognitiva, solución de problemas, evitación conductual, reevaluación positiva, autonomía, religión y búsqueda de apoyo social, éstas estrategias son usadas en situaciones relacionados con clientes abusivos y agresivos, que están bajo el efecto de sustancias psicoactivas o al estar en lugares desconocidos.

Otro estudio a nivel nacional, es realizado por Riveros, Arenas, Vernaza y Gómez (2017), en el que la intención fue describir los estilos de afrontamiento en una muestra de mujeres trabajadoras, según los rangos de edad, formación educativa y área laboral en la que se desempeñan. En los resultados obtuvieron puntajes altos en afrontamiento orientado al problema y de medio a bajo en los otros estilos de afrontamiento medidos, destacando que a mayor edad se reduce la tendencia a utilizar la evitación. Además, a mayor nivel académico, las mujeres recurren menos a la autocrítica y a la fantasía como afrontamiento de situaciones estresantes. El único estilo que se mantiene constante, independiente del área donde se desenvuelven laboralmente, es la búsqueda de soporte social, donde concluyen que sí hay evidentes diferencias

en las estrategias de afrontamiento según la edad, el nivel académico y las áreas laborales a las que hacían parte las mujeres.

Otro estudio realizado que busca diferencias poblacionales, en este caso de género, es el que llevó a cabo Naranjo (2013), en el que pretendió indagar las diferencias y similitudes de las valoraciones psicológicas y estrategias de afrontamiento que refieren hombres y mujeres trabajadoras/es frente a situaciones percibidas como estresantes en sus lugares de trabajo. Como técnicas de recolección de información, utilizaron las entrevistas y pruebas estandarizadas de detección de estrés (Perfil de estrés - Kenneth M. Nowack) y los resultados que obtuvieron, apuntan a indicar que las formas de evaluar la situación y de ejecutar las estrategias de afrontamiento se presentan de manera similar tanto en hombre como en mujeres, la diferencia radica en la percepción que tienen sobre la división sexual de trabajo aprendida y adoptada desde las condiciones culturales.

Ahora desde el nivel regional, en la ciudad de Medellín (Antioquia) desde el ámbito de la salud, Giraldo, López, Arango, Góez y Silva (2013), realizaron una investigación de caso colectivo, para identificar la presencia de estrés laboral en auxiliares de enfermería que trabajan en salas de hospitalización de adultos y las condiciones institucionales que lo configuran. Informando en los resultados obtenidos que, algunas de las condiciones generadoras de estrés son las jornadas laborales extensas, con tiempo limitado para la alimentación y el descanso, así mismo, actividades que son designadas por otros profesionales de la salud y que se vuelven una carga más para ellas; no obstante, en la investigación identificaron que las relaciones entre el equipo de trabajo, fue un atenuante del estrés.

También se encontró el estudio realizado por Carmona (2013), en el que se evidenció que en los guardias de seguridad, el estrés laboral puntúa con un total del 43% dividido entre riesgo alto y muy alto, lo cual es indicativo de la presencia de sintomatología por estrés laboral en

dichos empleados. Con respecto a las estrategias usadas por el personal de seguridad fueron: la solución de problemas (SP), Búsqueda de apoyo social (BAS), expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), Religión (REL) y finalmente utilizan como estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo profesional (BAP).

Es así como se puede estimar que se cuenta con el material suficiente que puede dar soporte a la presente investigación, dentro de estos se pueden encontrar bases teóricas y metodológicas, así como técnicas de recolección de información, diversidad de poblaciones estudiadas y una trayectoria de décadas investigando esta problemática con vigencia actual, situación que hace pertinente continuar aportando conocimiento respecto al estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

## **4.2. Marco Teórico**

### **4.2.1. Estrés**

Para abordar las dos grandes categorías que competen a este proyecto, se retomará inicialmente las diferentes concepciones sobre estrés y sus modelos teóricos, para luego llegar a las estrategias de afrontamiento. Lo anterior permite abarcar tanto los aspectos macros como los micros de la cuestión investigada.

Para comenzar, según la Real Academia Española (2014), el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. La Organización Mundial de la Salud (citado por Pujol, Escudero & Mansilla, 2003), define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (p. 174). Leka, Griffiths y Cox (2004), definen el estrés como “el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro” (p. 4). También Lazarus y Folkman



(citados en Zavala, Rivas, Andrade & Reidl, 2008), sostienen que el concepto de estrés, tal como se utiliza en física, hace referencia a un cuerpo inactivo o pasivo que es deformado por las fuerzas ambientales. Sin embargo, al ser usado en el campo de la biología, su acepción cambia a ser considerado como un proceso activo de ‘resistencia’.

Se tiene entonces que las concepciones sobre el estrés parten de una perspectiva en donde existe un individuo que puede ser afectado por las condiciones del ambiente y con base a esto, genera una respuesta para adaptarse, es decir, parten de una concepción biologicista del ser humano. Lo anterior, da pie para retomar el concepto desde las primeras teorizaciones científicas que se realizaron al respecto y cómo ha ido evolucionando, para posibilitar tener una comprensión más amplia de este fenómeno.

Inicialmente, en 1679 Robert Hooke (citado por Spangenberg, 2015) es quien por primera vez hace la relación entre estrés y tensión, debido a que lo aplica en el campo de la física a través de su ‘ley de elasticidad’, la cual proporciona el concepto de ‘carga’. La ley alude a que cuando una presión es aplicada sobre un material elástico, esta produce un efecto de estiramiento sufriendo un cambio de forma. En este sentido, Hooke define estrés como la situación en la que una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste se expone a un desgaste. Si se tiene en cuenta que la deformación producida por un determinado estrés está dentro de los límites de elasticidad del material, cuando el estrés desaparece, el material retorna a su estado original, de lo contrario aparecen daños permanentes (Casuso, citado por Spangenberg, 2015).

Luego aparece Cannon en 1929 (citado por Spangenberg, 2015), quien desde sus investigaciones en el campo de la fisiología de las emociones, lo condujeron a interesarse por los efectos que producen el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales en los seres vivos. Con base a sus estudios, este autor concluye que frente a una potencial amenaza, se genera en el organismo una respuesta fisiológica dirigida a canalizar todas sus energías en pos de

garantizar su supervivencia. Las reacciones pueden tener el organismo es la lucha o la huida y, normalmente al finalizar el estímulo amenazante, cesa la respuesta.

Teniendo en cuenta las puntualizaciones previas del fisiólogo francés Claude Bernard (1815 – 1877) sobre la homeostasis, en donde postula que las condiciones necesarias para la vida, radican en la fijeza del medio interior y que en caso de ser desestabilizado, propicia la aparición de enfermedades e incluso la muerte. Ya que las respuestas fisiológicas emitidas por el organismo frente a potenciales amenazas, desestabilizan el medio interno, Cannon utiliza el término homeostasis para describir el conjunto coordinado de procesos fisiológicos encargados de mantener la constancia del medio interno a través de la regulación entre las influencias del ambiente y las respuestas del organismo (Cannon, citado por Spangenberg, 2015) (Zavala, Rivas, Andrade, & Reidl, 2008).

Tomando como base los estudios de Cannon, Hans Selye en 1936, utiliza por primera vez el término estrés aplicado a los seres vivos. Éste propone que el estrés es la respuesta no específica del organismo, frente a cualquier demanda que se haga sobre él, y que sin importar la naturaleza del estresor (agentes evocadores de la respuesta de estrés) ya sea física o psicológica, ocasionará una demanda a la que el organismo deberá adaptarse, con el fin de restablecer la homeostasis (Selye, 1952; citado por Spangenberg, 2015) (Zavala, Rivas, Andrade, & Reidl, 2008).

De igual manera, Selye (citado por Spangenberg, 2015) entiende que el estrés no puede ser evitado, ya que el simple hecho de estar vivo demanda energía e interacción con el ambiente, y que ciertos niveles son necesarios para afrontar las exigencias de la vida cotidiana. Debido a esto, propone distinguir entre el estrés positivo y el negativo. El término eustrés, lo emplea para referirse al estrés positivo, el cual conduce a una respuesta adaptativa que ayuda al individuo a enfrentar exitosamente las situaciones generadoras de tensión, aumentando el rendimiento del

organismo y permitiendo el logro de objetivos, sin que haya repercusiones negativas sobre la salud. Por el contrario, cuando no se logra superar la situación y la activación de la respuesta se prolonga en el tiempo, pasa a ser una respuesta desadaptativa que denomina distrés. Dicho sistema de respuesta es disfuncional y provoca un desgaste en la salud física y psicológica del individuo.

Con el fin de describir las reacciones del organismo para mantener la homeostasis, Selye (1973, citado por Spangenberg, 2015) caracteriza el síndrome general de adaptación, donde los procesos adaptativos son explicados en tres fases teóricas consecutivas: Fase de alarma, Fase de resistencia o adaptación y Fase de agotamiento. Aunque Selye es considerado el padre del concepto de estrés moderno, su modelo fue muy criticado, ya que no todas las personas se estresan, ni generan las mismas respuestas en situaciones similares (Casuso, citado por Spangenberg, 2015).

Más adelante en la década del setenta, Lazarus (citado por Beltrán & López, 2010), describe el estrés como las interacciones que se dan entre las personas y su medio ambiente, en donde éste último es percibido y evaluado como un exceso en la capacidad de adaptación y una amenaza al bienestar de la persona. Esta concepción, propone un nuevo enfoque al incluir la evaluación cognitiva que realiza el individuo, como una variable fundamental en el desarrollo del estrés; de tal forma, la evaluación e interpretación que hace el individuo de su entorno, determina lo que es o no es estresante (Lazarus, 1999; citado por Spangenberg, 2015).

Partiendo de lo anterior, Lazarus (1999, citado por Spangenberg, 2015) plantea la teoría transaccional del estrés, basada en la relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno. Esta teoría se centra en factores cognitivos en torno a una situación, que el individuo frente a un estímulo externo potencialmente amenazante, realiza una valoración primaria, evaluando cognitivamente la situación y cómo ésta compromete su integridad. Simultáneamente,

el individuo realiza una valoración secundaria, la cual comprende los recursos y capacidades que posee a nivel personal, social, cultural y ambiental, para así hacer frente a dicha situación. Es sobre estas valoraciones, que el individuo determinará la forma e intensidad de su reacción, con la posibilidad de hacerle frente a la situación (si considera que posee los recursos para hacerlo), o se verá desbordado por ella, generando respuestas de angustia y ansiedad.

Posteriormente en 1981, Robert Ader (citado por Spangenberg, 2015) introduce el término psiconeuroinmunoendocrinología (PNIE), para referirse al estudio de las relaciones entre el funcionamiento del sistema nervioso, el sistema endócrino y el sistema inmune, mediados por factores cognitivos. Según este autor, estos cuatro sistemas se comunican constantemente, con el fin de procesar información y mantener la homeostasis. El estrés psicológico y los estresores, pueden interrumpir los procesos de interacción de estos sistemas, alterando la homeostasis e iniciando un proceso de enfermedad.

Una vez que se ha mostrado la evolución del concepto de estrés, desde el punto de vista de la psicología, Cano (2002, citado en Aguilar, Dávila & Gadea, 2012) menciona que el estrés ha sido entendido desde tres enfoques. El primero de ellos es como *estímulo*, donde el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo, podría decirse que corresponde con las concepciones de Hooke y Cannon. El segundo enfoque es como *reacción o respuesta*, aquí el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo, así lo plantea Seyle y Ader. Y el tercero es como *interacción*, pues se plantea que el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo, aquí se ubicaría la propuesta de Lazarus.

Por otra parte, Sandín (1995, citado en Beltrán & López, 2010) para explicar el estrés propone un modelo de trabajo, que pretende establecer un punto de referencia para el análisis de

los diferentes componentes del estrés. Este modelo de trabajo se compone de siete etapas.

Inicialmente, se encuentra la *demanda psicosocial*, estos son todos los agentes externos causales del estrés. Después aparece la *evaluación cognitiva*, la cual producirá estrés en la medida que ocurra una ruptura del balance de la percepción de la demanda y la percepción de los recursos personales para superar la situación. Luego toma parte la *respuesta* fisiológica, psicológica y emocional. Seguidamente, entran en juego las variables disposicionales, como los tipos de personalidad, factores hereditarios, sexo, raza, etc. Por último, se encuentra el apoyo social y el estatus de salud que señalan el efecto de estos en las demandas estresantes sobre la respuesta de estrés y el resultado final del proceso.

#### **4.2.2. Estrés Laboral**

Ahora bien, el estrés es un fenómeno que se puede presentar en las diferentes áreas o entornos con los cuales interactúa el individuo. Por efectos de esta investigación, se abordarán algunas definiciones del estrés laboral y algunos modelos que brindan un marco de lectura para este fenómeno. Según la Organización Mundial de la Salud (citado en Prieto, 2015), el estrés laboral es una “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (p. 3). França y Rodrigues (citados en Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz, 2012), también precisan el estrés laboral como “las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo” (p. 70).

Las definiciones anteriores, dan cuenta de una concepción desde la interacción entre el individuo y los factores ambientales que pueden generar una condición de estrés y cómo la persona hace una valoración sobre la situación, es decir, realiza una serie de procesos cognitivos

que influirán en su respuesta. De igual manera, Martínez y Selva (citados en Sánchez, 2011) afirman que el estrés laboral, surge a partir de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, éste puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral; o agudo, tratándose de situaciones de corta duración.

Frente a esto, Sánchez (2011) expone que el estrés laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable, ya que toda situación de estrés puede ser responsabilidad de la propia organización, en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, pero existe una responsabilidad que también reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación con los recursos internos y externos que tiene disponibles.

En el ámbito del estrés laboral, se han descrito dos modelos para comprender de forma general las circunstancias en las cuales se genera la situación de estrés y predicen la respuesta del individuo frente a la situación. El primero de ellos, es el modelo de demanda-control, propuesto en 1990 por Karasek y Theorell (citados en Sánchez, 2011), en donde describen situaciones laborales con estresores crónicos y exponen dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las demandas que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, este último se entiende como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades.

Luego, Calnan et al. (2000, citado en Sánchez, 2011) incorpora a este modelo el apoyo social, como una protección contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. Sin embargo, investigaciones que se orientaron a verificar empíricamente este modelo, han llegado a resultados contradictorios, pues se ha observado que otras variables no contempladas en el modelo, fueron de utilidad para que la persona pudiera subsanar los efectos anticipados (Peeters & Rutte, citados en Sánchez, 2011).

El segundo modelo, denominado esfuerzo y recompensa, fue propuesto por Siegrist, en éste se hace énfasis en la importancia que tiene el trabajo para favorecer la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. Sin embargo, cuando el trabajador percibe la falta de reciprocidad o alguna injusticia entre la inversión que realiza a la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene, tales como dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera, generan las consecuencias del estrés. Este modelo, ha sido más aceptado por la comunidad científica, ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos que hacen al trabajo más demandante, e intrínsecos, como la motivación, provee un indicador más sensible del estrés, en comparación con las características objetivas del modelo demanda-control (Sánchez, 2011).

#### **4.2.3. Estrategias de Afrontamiento**

Ahora bien, como se ha ido desarrollando a lo largo del trabajo, algunos teóricos han resaltado en la interacción entre el individuo y la situación, las capacidades o los recursos intrínsecos que posee la persona para manejar el estrés, esto se ha conocido como las estrategias de afrontamiento. El máximo desarrollo teórico y guía de trabajos sobre el afrontamiento fue desarrollado por Lazarus y Folkman (1984, citados en Veloso, Caqueo, Caqueo, Muñoz & Villegas, 2010), quienes definieron al afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 24).

Lazarus y Folkman (citados en Córdova & Salazar, 2016), estimaron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento, puesto que los individuos con un buen estado de salud, pueden responder de mejor manera a las demandas del estrés. Otra fuente de

afrontamiento, es la creencia positiva o autoeficacia, ésta permite que la capacidad de soportar el estrés, aumente cuando el individuo se cree capaz de soportarla u obtener consecuencias beneficiosas. También, expusieron que las habilidades sociales están íntimamente relacionadas con el apoyo social, es decir, el afecto y valoración de otras personas sobre el sujeto. A esto Frydenberg (citado en González, Montolla, Casullo & Bernabéu, 2002), comenta que el afrontamiento estaría determinado por la persona, el ambiente y por su interacción.

Llegado a este punto, Solís y Vidal (2006) exponen que debido a los múltiples estudios que se han adelantado sobre el afrontamiento, se ha llevado a conceptualizar tipos y dimensiones de la personalidad que han llegado a llamarse estilos y estrategias. Los estilos de afrontamiento, son “aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarán el uso de ciertas estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad temporal y situacional” (p. 35).

Lazarus y Folkman (citados en Di Colloredo, Aparicio & Moreno, 2007), plantean dos estilos de afrontamiento. El primero de ellos, es el *afrontamiento centrado en el problema*, cuya función es dar solución a la situación problemática que ha descompensado la relación entre el individuo y el ambiente, por medio de la modificación de las circunstancias de la situación o el manejo de los recursos intrínsecos o extrínsecos que puedan hacer frente al problema. Aquí, los teóricos reconocen dos tipos de estrategias centradas en el problema. Una de ellas, es el afrontamiento activo, el cual tiene que ver con las acciones activas que intenten cambiar las circunstancias evaluando los recursos disponibles, mientras que el afrontamiento demorado, es cuando el sujeto considera cuál es la oportunidad apropiada para no actuar de forma precipitada.

El segundo de ellos, es el *afrontamiento centrado en la emoción*, el cual busca modificar el malestar y manejar los estados emocionales generados por la situación de estrés. Esto es posible evitando la situación de estrés, realizar consideraciones positivas sobre sí mismo o el



ambiente, y también reevaluando cognitivamente el suceso (Lazarus & Folkman, citados en Di Colloredo, Aparicio & Moreno, 2007). Estas formas de afrontamiento dirigidas a la emoción, tienen más probabilidades de aparecer o ser utilizadas, cuando el individuo hace una evaluación en donde no se puede hacer nada para modificar las condiciones lesionantes, amenazantes o desafiantes del ambiente (Di Colloredo, Aparicio & Moreno, 2007).

Por su parte, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos y específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (Solís & Vidal, 2006). Lazarus y Folkman (citados en Vásquez, Crespo & Ring, *s/f*), diseñaron el instrumento Modos de Afrontamiento (Ways of Coping, WOC), que reúne una serie de pensamientos y acciones que efectúa el sujeto para manejar una determinada situación estresante, allí se exponen ocho estrategias, en donde se puede decir que las dos primeras se centran en la solución del problema, las cinco siguientes en la regulación emocional, mientras que la última se focaliza en ambas áreas, de la siguiente manera:

(a) confrontación: intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas o potencialmente arriesgadas, (b) planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema; (c) distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno, (d) autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales, (e) aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema, (f) escape-evitación: empleo de un pensamiento irreal improductivo o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos, (g) reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante; (h) búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.” (Vásquez, Crespo & Ring, *s/f*, p. 427 – 428).

Cabe aclarar que, la aplicación de las dos funciones del afrontamiento, el centrado en el problema y el centrado en la emoción, no son excluyentes entre sí, ya que una misma conducta emitida por el sujeto, puede servir para varias funciones. En general, todas las situaciones pueden potenciar la aparición de las diferentes estrategias de afrontamiento, puesto que las características de la situación influirán en la elección de unas estrategias en específico (Di Colloredo, Aparicio & Moreno, 2007).

#### **4.3. Marco Ético Legal**

Para la elaboración de esta investigación es pertinente considerar los diferentes referentes legales que fundamentan el presente proyecto, para ello, en los artículos 69, 70 y 71 de la Constitución Política de Colombia (2016) se expone lo siguiente:

*Artículo 69.* Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

*Artículo 70.* El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional. La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.

*Artículo 71.* La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. El

Estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.

Luego de lo dictado por la Constitución de Colombia, está la *Ley 1090 del 2006*, en la cual está reglamentado el ejercicio de la profesión de psicología, donde se contemplan artículos relacionados al proceso investigativo:

*Artículo 2.* Uno de los principios universales por los cuales se rige el psicólogo es la investigación con participantes humanos, donde se manifiesta que el profesional aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan.

*Artículo 3.* Se considera ejercicio de la profesión de psicólogo el diseño, ejecución y dirección de investigación científica, disciplinaria o interdisciplinaria, destinada al desarrollo, generación o aplicación del conocimiento, que contribuya a la comprensión y aplicación de su objeto de estudio y a la implementación de su quehacer profesional, desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.

*Artículo 49.* Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

*Artículo 56.* Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

De igual manera, la temática abordada en el proyecto sobre estrés laboral y estrategias de afrontamiento, es acorde a lo sentenciado en la resolución 2646 de 2008, del Ministerio de

Protección Social, en su Artículo 1°. *Objeto.* (...) es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. Igualmente, en las otras disposiciones.

También, se destaca lo que concierne con la seguridad y salud en el trabajo en su decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, capítulo 2, sección 2 en su:

*Artículo 2.2.4.2.2.15. Obligaciones del contratante.* El contratante debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: (a) reportar a la Administradora de Riesgos Laborales los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, (b) investigar todos los incidentes y accidentes de trabajo, (c) realizar actividades de prevención y promoción, y (d) incluir a las personas que les aplica la presente sección en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, la resolución 1111 de 27 de marzo de 2017 por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes. Conviene mencionar el *artículo 4*, cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## 5. Metodología

### 5.1. Tipo de Estudio

La presente investigación está diseñada desde un enfoque cuantitativo, donde la información a reunir se analizará estadísticamente para lograr identificar las estrategias de afrontamiento en una muestra de trabajadores de la empresa ASCOLSA. Según Hernández, Cerezo y López (2007), el enfoque cuantitativo se define como un conjunto de procesos secuenciales y probatorios, que parten de una idea, la cual va acotándose y, una vez delimitada, se deriva una pregunta de investigación y objetivos, se consideran las investigaciones anteriores y se construye un marco teórico que guíe el estudio, así mismo, la recolección de datos se hace al medir las variables y los resultados son analizados a través de métodos estadísticos, de igual manera busca que el estudio pueda ser replicable.

### 5.2. Nivel de Estudio

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo, Hernández, Cerezo y López (2007) refieren que el nivel descriptivo consiste, como su nombre lo dice, en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos al detalle de cómo son y se presentan; del mismo modo, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos u otros fenómenos que se sometan a un análisis, por lo anterior, el investigador debe tener la capacidad de definir qué se medirá, en este caso las estrategias de afrontamiento y sobre qué o quienes se recolectará los datos, que para este estudio son trabajadores que ya fueron valorados por la empresa mediante la *Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial* para determinar, entre otros, que trabajadores presentaban estrés laboral percibido en la sede administrativa.

### 5.3. Diseño de Estudio

Para identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por la muestra poblacional y reconocer las características sociodemográficas de la muestra seleccionada en esta investigación, se tomó como filtro inicial los resultados que se obtuvieron en la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, aplicado previamente en la empresa ASCOLSA. Posterior a ello se requirió complementar la información sociodemográfica y se evaluó las estrategias de afrontamiento que las personas utilizaban para manejar las situaciones de estrés.

Esta información se logró recolectar, a través de la aplicación de la *Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M)* y posteriormente se procedió análisis de datos que permitiera describir cómo se presenta el fenómeno de estrés laboral desde las estrategias de afrontamiento de las personas y las características individuales que puedan hacer parte de ellas.

Los participantes para la presente investigación cumplieron con los siguientes requerimientos o **criterios de inclusión**: (a) participación voluntaria en la investigación, (b) estar vinculado a la empresa ASCOLSA con contrato vigente, (c) permanencia en la entidad de 6 meses como mínimo, (d) ser mayor de 18 años de edad y (e) tener Estrés Laboral entre Medio – Muy Alto acorde al instrumento reportado.

Cabe aclarar que la variable sexo no era un criterio de inclusión o exclusión, a pesar de ello la muestra estuvo conformada por mujeres, ya que al momento en el cual se aplicó la prueba de Riesgos Psicosociales por parte de la empresa y previo al presente estudio, el único hombre que laboraba en la organización, tenía una antigüedad menor a 6 meses.

Para escoger la muestra, fue conveniente no incluir las personas con las siguientes características (criterio de exclusión): (a) elegir no participar en la investigación, (b) no terminar

la aplicación de la prueba, (c) encontrarse con incapacidad médica superior a 30 días y (d) tener menos de 6 meses de vinculación a la empresa.

#### **5.4. Población**

Según Hernández, Cerezo y López (2007), para poder delimitar la población, primero se define la unidad de análisis, posteriormente, se procede a delimitar las características de la población objeto de estudio, siendo para este proyecto una población que abarca mujeres y hombres con estrés laboral percibido y que son empleados de la empresa ASCOLSA ubicada en el municipio de Itagüí.

##### **5.4.1. Muestra**

El tipo de muestra escogida fue no probabilística, puesto que la elección de la muestra guarda relación con las características y objetivos de la investigación, así mismo depende de la toma de decisiones de las investigadoras, dado que se requiere no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. Una vez se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión, se obtuvo una muestra final de 10 mujeres participantes en el estudio, con un rango de edad que osciló entre los 18 y 50 años.

#### **5.5. Técnicas de Recolección de Información**

Para la recolección de datos, se utilizaron pruebas estandarizadas y validadas en población colombiana. A continuación, serán descritas las pruebas que se aplicaron a la población.

### 5.5.1. Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Para hacer la medición de la variable sobre la percepción del estrés, previo al presente estudio, la empresa, en cumplimiento del decreto 1072 de 2015, aplicó la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial, donde está incluido el Cuestionario para la Evaluación del Estrés (intra laboral y extra laboral) y un componente que aporta algunas de las características sociodemográficas descritas en el presente estudio. Dicho instrumento fue elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia, bajo la dirección de Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana, en julio de 2010.

El cuestionario mencionado, fue diseñado por la Psicóloga Gloria Villalobos, dirigido para población colombiana, con el fin de evaluar síntomas reveladores que indiquen la presencia de reacciones de estrés, los cuales se categorizan en síntomas de estrés fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales, laborales, y psicoemocionales (ver tabla 1). Estos síntomas están distribuidos en 31 preguntas con respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca):

**Tabla 1**

*Categorías del Cuestionario para la Evaluación del Estrés*

<b>Categorías</b>	<b>Cantidad de ítems</b>
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total ítems	31

*Nota.* Recuperado de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio de la Protección Social (2010).



### 5.5.2. Escala de Estrategias de Coping-Modificada para Población Colombiana

En la medición de la variable sobre Estrategias de Afrontamiento, se usó la *Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M)*, la cual fue validada para la población colombiana adulta con una muestra de 893 participantes. La adaptación y validación fue realizada por Nora Londoño y colegas investigadores de la Universidad de San Buenaventura de Medellín, en el año 2006 y conservaron 12 componentes del afrontamiento distribuidos en 69 ítems. El Alfa de Cronbach general de la versión utilizada fue superior a 0,7 exceptuando Control emocional (Alfa = 0,428) y Expresión emocional abierta (Alfa = 0,292) (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre, 2006).

El instrumento quedó modificado con 12 estrategias de afrontamiento: Solución de problemas, Apoyo social, Espera, Religión, Evitación emocional, Búsqueda de apoyo profesional, Reacción agresiva, Evitación cognitiva, Expresión de la dificultad de afrontamiento, Reevaluación positiva, Negación y Autonomía. Cada una de estas estrategias es evaluada por 7 preguntas, las cuales cuentan con opción de tipo *Likert* en un rango de frecuencia de 1 a 6 desde *Nunca* hasta *Siempre* (Londoño et al., 2006). A continuación, se describen los 12 factores identificados a través del análisis factorial (ver tabla 2):

**Tabla 2**

*Factores de la Escala de Estrategias de Coping- Modificada (EEC-M)*

<b>Factor</b>	<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>
1	Solución de problema	Secuencia de acciones orientadas a solucionar el problema, utilizando estrategias cognitivas analíticas y racionales para intervenir la situación

2	Apoyo social	Apoyo emocional proporcionado por amigos, familiares u otros, para tolerar o enfrentar la problemática o las emociones generadas ante el estrés
3	Espera	Estrategia cognitivo-comportamental, teniendo como creencia que la situación se resolverá por sí sola con el tiempo
4	Religión	La oración es considerada estrategia para tolerar el problema o generar soluciones ante el mismo
5	Evitación emocional	Inhibir las propias emociones, evitando reacciones emocionales valoradas por el sujeto como negativas por la carga emocional, las consecuencias o la posible desaprobación social
6	Apoyo profesional	Empleo de recursos profesionales para tener mayor información sobre el problema y las alternativas para enfrentarlo
7	Reacción agresiva	Expresión impulsiva de la ira hacia sí mismo, los demás o los objetos, disminuyendo la carga emocional del momento
8	Evitación cognitiva	Neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores por medio de la distracción o la realización de otras actividades, evitando pensar en el problema
9	Reevaluación positiva	Identificar aspectos positivos del problema como una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y genera pensamientos para afrontar el asunto
10	Expresión de la dificultad de afrontamiento	Expresión de desesperanza frente al control de las emociones y el problema que implica un proceso de autoevaluación
11	Negación	No aceptación del problema, evitándolo por distorsión de la valoración; comportarse como si el problema no existiera para tolerar el estado emocional que genera
12	Autonomía	Tendencia a responder ante el problema buscando de manera independiente las soluciones, sin apoyo de otras personas

---

*Nota.* Recuperado de Londoño et al., 2006.

## 5.6. Procedimiento

Para efectuar el desarrollo de este proyecto investigativo, se comenzó por contactar a la presidenta de la empresa ASCOLSA, con el fin de solicitar la autorización para trabajar con la muestra del personal seleccionado, así mismo para informarle los objetivos de la investigación y demás detalles (ver apéndice A y B). Al mismo tiempo, se recolectó la información teórica, se hizo una lectura de investigaciones anteriores que sirvieron como guía y fundamento para el proyecto, luego de que se obtuvo la información suficiente, se procedió a verificar e indagar la validez y confiabilidad de los instrumentos que se usaron para medir las variables, teniendo en cuenta que para la EEC-M se solicitó el consentimiento a su autora para hacer uso del instrumento con fines investigativos y académicos (ver apéndice C, D y E), mientras que el Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento de interés público, por lo que al emplearse, sólo es importante citar la fuente (ver apéndice F).

Posterior a esto, se continuó con la elaboración de los consentimientos informados para las personas que fueron objeto de estudio y se les aplicó los instrumentos con la rigurosidad y profesionalismo que requiere la investigación (ver apéndice G). Después se procesó los resultados obtenidos con el fin de realizar el análisis estadístico que dio pie a las conclusiones; con éstas últimas formuladas, se postularon las recomendaciones dirigidas a la empresa, al personal involucrado y demás interesados en la temática de la investigación hecha, seguido de informar sobre las limitaciones y falencia que tuvo el estudio.

## 6. Resultados

Para el desarrollo del presente estudio, se identificó las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido, que laboran en la empresa ASCOLSA. Se aplicaron los criterios de exclusión definidos en el diseño metodológico a la población participante, obteniendo así una muestra total de 10 participantes, que equivalen al 66% de la población general.

Se tuvieron en cuenta los indicadores de la Evaluación de Riesgo Psicosocial, específicamente el último componente de ella, que corresponde a la valoración de estrés laboral en empleados de la sede administrativa de ASCOLSA, quienes, además, contaban con una antigüedad mínima de seis meses en la organización, acorde a la exigencia de la *Batería de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

### 6.1. Resultados Características Sociodemográficas

Se procedió a *determinar las características sociodemográficas de los trabajadores*, acorde a los datos solicitados en la batería de riesgos aplicada, encontrando que, el 100% de la muestra eran mujeres, ocho de ellas se encontraban en estado civil soltero, presentaban un nivel de formación académica variado que oscila desde la básica primaria hasta el nivel de posgrado (ver tabla 3).

**Tabla 3**

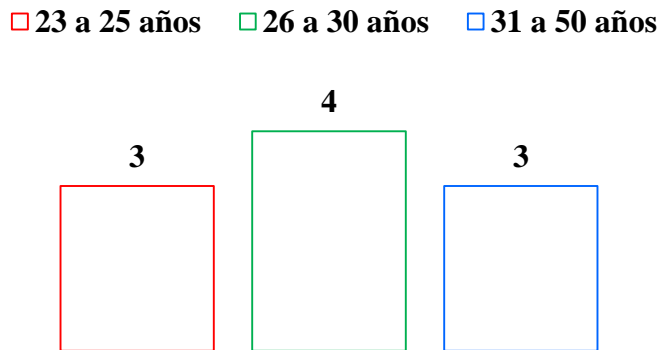
*Variables sociodemográficas de información general por sujetos*

<b>Nombres</b>	<b>Edad</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Nivel de Formación</b>	<b>Estrato</b>
Sujeto 1	26	Soltero(a)	Técnico	2

Sujeto 2	48	Soltero(a)	Post-grado	5
Sujeto 3	23	Soltero(a)	Profesional	3
Sujeto 4	31	Unión libre	Post-grado	5
Sujeto 5	27	Soltero(a)	Técnico	3
Sujeto 6	28	Casado(a)	Tecnólogo	3
Sujeto 7	26	Soltero(a)	Profesional	4
Sujeto 8	25	Soltero(a)	Tecnólogo	3
Sujeto 9	24	Soltero(a)	Profesional	3
Sujeto 10	50	Soltero(a)	Primaria	2

De la tabla anterior, se puede evidenciar que en la población, el 30% de las empleadas fluctúan entre los 23 y los 25 años de edad, otro 40% está entre los 26 a 30 años de edad, que sumados son el 70% de la población se ubica en la etapa del ciclo evolutivo adultez temprana, mientras que el 30% faltante, oscila entre los 31 a 50 años de edad, rango que comprende tanto la adultez temprana, como la adultez media.

Para la descripción de la información, se agrupó la muestra por los tres rangos de edad anteriormente descritos, tal como se observa en la figura 1, donde de las 10 participantes, cuatro se ubican entre los 26 a 30 años, el primer grupo de 23 a 25 años lo conforman 3 participantes, de igual modo ocurre con el tercer rango de edad; de 31 a 50 años (ver figura 1):



*Figura 1.* Edades de la Población que participo en la investigación.

Para el caso específico del estado civil, se evidencia que el más predominante es soltera, con el 80% de trabajadoras, seguidas por unión libre y casado con igualdad poblacional de un 10% cada uno (ver figura 2).

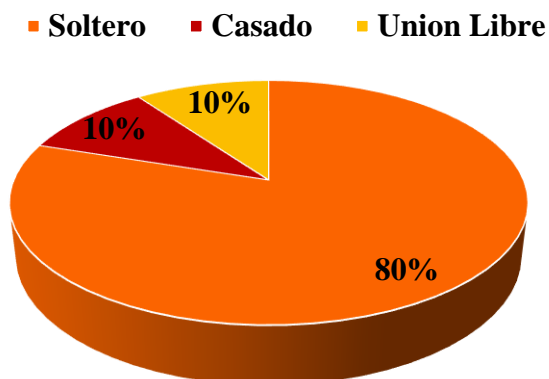


Figura 2. Estado Civil de la población.

Otra de las variables que llama la atención, es el nivel de formación. En la agremiación, el personal que fue evaluado, el 30% tienen estudios de pregrado, mientras que el nivel de postgrado, tecnólogo y técnico cada uno ocupa un 20% y, por último, primaria con sólo con un 10%.

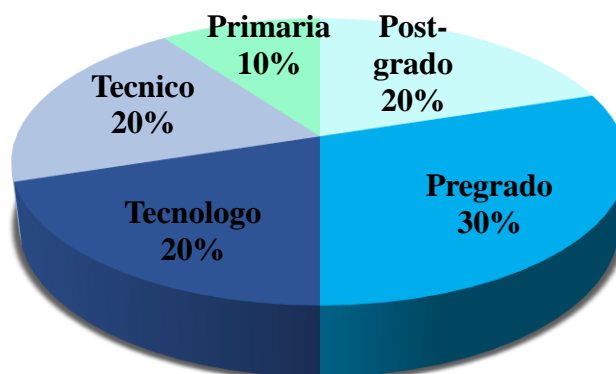


Figura 3. Nivel de formación de los empleados.

Otras características sociodemográficas que se tuvieron en cuenta, están relacionadas con la empresa, éstas comprenden el número de personas a cargo, antigüedad en la empresa, tipología del cargo y la antigüedad que las personas llevaban en el mismo cargo (ver tabla 4).

**Tabla 4**

*Variables sociodemográficas en relación a la empresa*

<b>Nombres</b>	<b>N° Personal a Cargo</b>	<b>Antigüedad en la empresa</b>	<b>Tipología del Cargo</b>	<b>Antigüedad en el Cargo</b>
Sujeto 1	1	4	Auxiliar	2
Sujeto 2	2	5	Gerencial	5
Sujeto 3	0	1	Apoyo	1
Sujeto 4	0	4	Coordinación	-1
Sujeto 5	1	-1	Coordinación	-1
Sujeto 6	1	-1	Auxiliar	-1
Sujeto 7	1	4	Coordinación	2
Sujeto 8	0	2	Coordinación	-1
Sujeto 9	0	-1	Coordinación	-1
Sujeto 10	2	-1	Auxiliar	-1

Como la siguiente gráfica muestra, la población que lleva con menos de un año de antigüedad en la organización, obtuvo un 40%, siendo esta la más alta de los que participaron de la evaluación, seguido de un 30% para los que ingresaron hace cuatro años y respecto a los que trabajan hace cinco años, un año y dos años con un 10%.

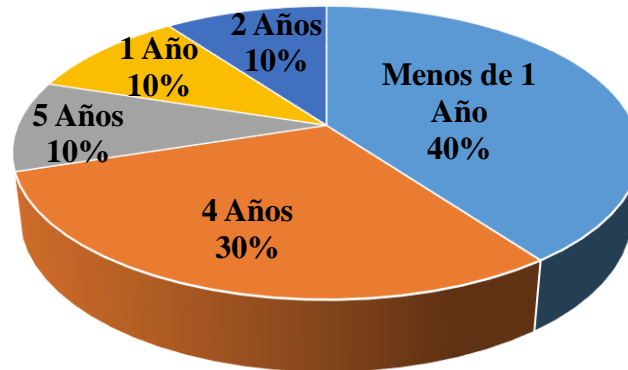


Figura 4. Antigüedad en la empresa de los trabajadores que participaron.

Ahora, en lo que se relaciona con la clase o tipo de cargo que se desempeña, la agremiación cuenta con la mitad del personal para cargos de coordinación (50%), un 30% para el auxiliar, valores de 10% para el gerencial y otro 10% de apoyo.

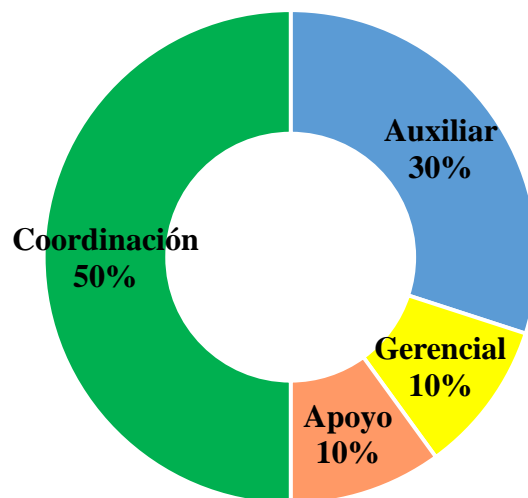


Figura 5. Tipos de cargos que desempeñan los trabajadores en la empresa.

Una vez expuestas las características sociodemográficas de la muestra poblacional, se mostrarán los resultados obtenidos en cuanto al nivel de estrés registrado por cada empleada, según la Evaluación de Riesgos Psicosociales y las estrategias de afrontamiento que se

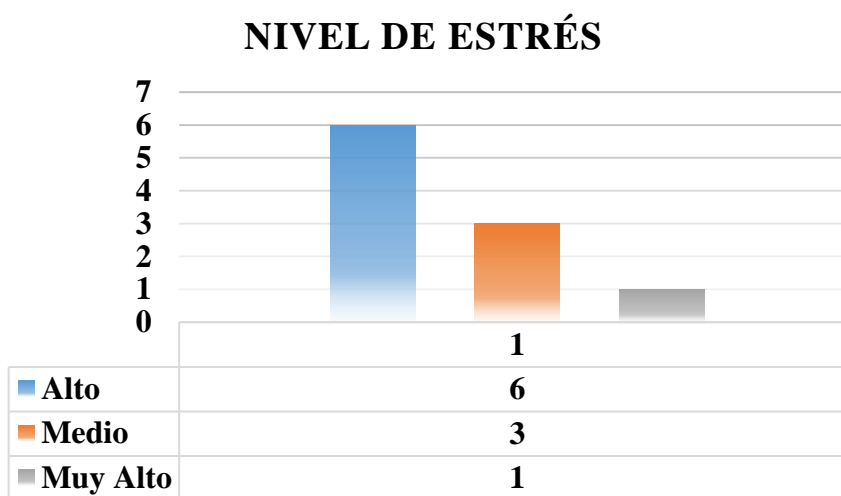


identificaron, según la *Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M)*. De acuerdo a lo anterior, se registran seis sujetos con nivel de estrés en nivel Alto, tres en Medio y uno con estrés Muy alto (ver tabla 5 y figura 6).

**Tabla 5**

*Nivel de Estrés por empleado*

<b>Nombres</b>	<b>Nivel de Estrés</b>
Sujeto 1	Alto
Sujeto 2	Alto
Sujeto 3	Alto
Sujeto 4	Alto
Sujeto 5	Medio
Sujeto 6	Medio
Sujeto 7	Alto
Sujeto 8	Alto
Sujeto 9	Medio
Sujeto 10	Muy alto



*Figura 6.* Nivel de Estrés registrado en los participantes.

## 6.2. Resultados Estrategias de Afrontamiento Utilizadas

Para establecer las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados con estrés laboral, se aplicó la Escala de Estrategias de Coping-Modificada en población colombiana, mediante la cual, se encontró que ante situaciones estresantes el 30% de los empleados acuden a la Religión, otro 30% utiliza como mecanismo ante el Estrés la Reevaluación Positiva, seguido de la Búsqueda de Apoyo Profesional con un 20% y por último, con el mismo porcentaje de 10% cada una; se encuentran Evitación Cognitiva y Solución de Problemas, tal como se muestra en la figura 7:

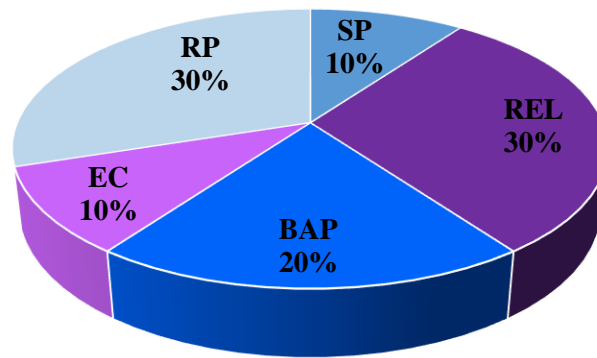


Figura 7: Identificación de las estrategias de afrontamiento.

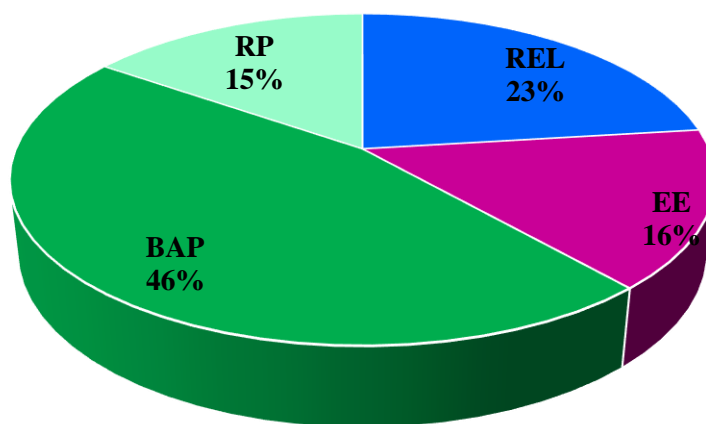
Cabe resaltar que un trabajador puede utilizar diferentes estrategias ante una misma situación laboral estresante o vivencias en general, tal como lo soporta el marco teórico, donde un sujeto puede acudir al uso éstas de forma media o moderada, simultáneamente utilizar muy frecuentemente o poco otras estrategias diferentes. Para evidenciar lo anterior, se puede observar el caso del sujeto 10, quien utiliza muy frecuentemente la Religión (REL), la Solución de problemas (SP) y la Reevaluación positiva (RP) como estrategia, pero de igual modo, en algunas ocasiones acude a la Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA) (ver tabla 6).

**Tabla 6***Estrategias de Afrontamiento implementadas por cada empleado*

<b>Nombre<sup>a</sup></b>	<b>SP</b>	<b>BAS</b>	<b>ESP</b>	<b>REL</b>	<b>EE</b>	<b>BAP</b>	<b>RA</b>	<b>EC</b>	<b>RP</b>	<b>EDA</b>	<b>NEG</b>	<b>AUT</b>	<b>Más utilizada</b>
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	
Sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	9
Sujeto 2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	6
Sujeto 3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	4
Sujeto 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
Sujeto 5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	6
Sujeto 6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5
Sujeto 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Sujeto 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
Sujeto 9	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	6
Sujeto 10	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	4

*Nota.* Convenciones: 1= utilización media o moderado, 2= debajo del rango inferior, 3= encima del rango superior.

<sup>a</sup> Solución de problemas (SP), Búsqueda de apoyo social (BAS), Espera (ESP), Religión (REL), Evitación emocional (EE), Búsqueda de apoyo profesional (BAP), Reacción agresiva (RA), Evitación cognitiva (EC), Evitación cognitiva (EC), Reevaluación positiva (RP), Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), Negación (NEG), Autonomía (AUT).



*Figura 8.* Estrategias de Afrontamiento implementadas por cada empleado.

En el momento en que se realizó la revisión de las estrategias de afrontamiento, se puede notar como de 12 estrategias de afrontamiento del formato utilizado, si bien cada sujeto en algún momento usa todas, sólo emplean cuatro de ellas en general, pues se observa en la tabla 6 que las demás no obtuvieron una calificación por encima del rango superior (3), sino media o moderada (1).

Respecto a las estrategias de afrontamiento menos utilizadas, se halló en un 60% la Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), la Autonomía (AUT) obtiene un 20%, en cambio para Religión (REL) y Reacción agresiva (RA) cada una tiene un porcentaje de 10% (ver tabla 7 y figura 9).

**Tabla 7**

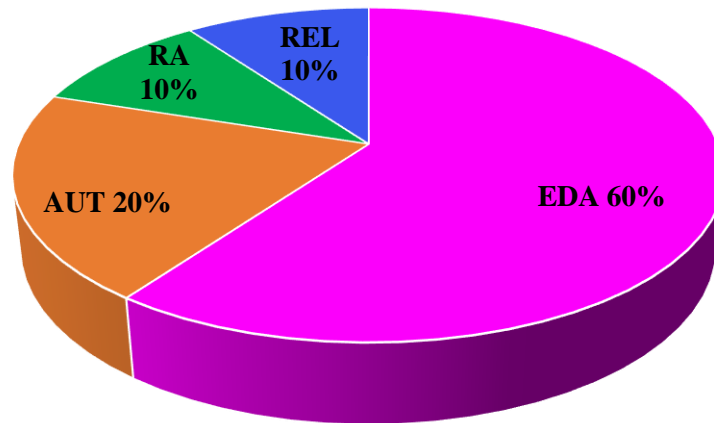
*Estrategias de Afrontamiento menos usadas por los Empleados*

<b>Nombre<sup>a</sup></b>	<b>SP (1)</b>	<b>BAS (2)</b>	<b>ESP (3)</b>	<b>REL (4)</b>	<b>EE (5)</b>	<b>BAP (6)</b>	<b>RA (7)</b>	<b>EC (8)</b>	<b>RP (9)</b>	<b>EDA (10)</b>	<b>NEG (11)</b>	<b>AUT (12)</b>	<b>Estrategia menos empleada</b>
Sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	10
Sujeto 2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	12
Sujeto 3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	10
Sujeto 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Sujeto 5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	10
Sujeto 6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	7
Sujeto 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Sujeto 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Sujeto 9	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4
Sujeto 10	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	10

*Nota.* Convenciones: 1= media o moderado, 2= debajo del rango inferior, 3= encima del rango superior.

<sup>a</sup> Solución de problemas (SP), Búsqueda de apoyo social (BAS), Espera (ESP), Religión (REL), Evitación emocional (EE), Búsqueda de apoyo profesional (BAP), Reacción agresiva (RA), Evitación cognitiva (EC), Evitación cognitiva

(EC), Reevaluación positiva (RP), Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), Negación (NEG), Autonomía (AUT).



*Figura 9: Estrategias de Afrontamiento menos empleadas por trabajadores.*

De acuerdo a estos valores, ocurre una situación similar que con las estrategias más empleadas, puesto que sólo cuatro de las doce estrategias, obtuvieron en general una gran calificación para ser las menos usadas por el personal ante el estrés laboral que perciben.

## 7. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que se logró identificar las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido, empleados pertenecientes a una organización que suministra servicios administrativos y de salud a través del recurso humano en algunas empresas sociales del estado en el departamento de Antioquia y que está ubicada en el municipio de Itagüí, permitiendo así, cumplir con el objetivo general que se había planteado para esta investigación.

Para alcanzar el anterior objetivo, fue necesario utilizar la Escala de Estrategias de Coping-Modificada, la cual condujo a poder identificar las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal con estrés; partiendo de los resultados expuestos, los sujetos que presentaron un nivel de estrés alto, recurrieron en mayor medida a la Reevaluación positiva (RP) y la Religión (REL), mientras que las menos frecuentes fueron la Búsqueda de apoyo profesional (BAP) y la Evitación emocional (EE). En relación a las estrategias menos usadas, corresponde que gran parte de las personas con un nivel de estrés alto, no recurren a la Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA) y en menor medida a la Autonomía (AUT). Las personas con un nivel de estrés medio, recurrieron a estrategias de afrontamiento como la Búsqueda de apoyo profesional (BAP) y la Evitación Emocional (EE), las menos empleadas fueron Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), la Reacción agresiva (RA) y la Religión (REL).

Describiendo más ampliamente este hallazgo, es importante tener en cuenta que las estrategias más usadas son; la Reevaluación positiva (RP), la cual “busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema” (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre, 2006, p. 340-341) y la Religión (REL), que considera “el rezo y la oración como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo” (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre, 2006, p. 339); son estrategias que se

centran en la emoción, pues ambas buscan hacer frente a la sensación de malestar que provoca la situación de estrés, las trabajadoras acuden poco a una estrategia cognitiva orientada a comprender el problema, valorar la eficacia de las diferentes alternativas que se pueden usar antes, para así poder enfrentar el problema como tal.

Continuando con la explicación anterior, también se arrojaron resultados de las estrategias menos usadas, encontrándose a la que menos acuden los empleados es la Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), la cual “surge como una expresión de desesperanza frente al control de las emociones y del problema” (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre, 2006, p. 341), actúa cognitivamente como un proceso mental de autoevaluación y monitoreo, donde la autoeficacia del trabajador se encuentra afectada y por tanto no es favorable para resolver el problema o las tensiones producidas por el estrés; podría considerarse desfavorable que ésta sea empleada por una persona, si sólo se interpreta como un estado de queja que no trasciende, pero esta estrategia puede ser “previa a otras estrategias, como la búsqueda de apoyo social y profesional, en donde se identifican las dificultades y se buscan soluciones a través de otros recursos no propios” (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre, 2006, p. 341).

De acuerdo a la investigación realizada por Beltrán y López (2010), en la cual postulan que ante situaciones estresantes, entre las estrategias más usadas se hallan la religión, evitación cognitiva y conductual, entre otras, donde este postulado se alinea con los resultados del presente trabajo investigativo, en el cual se resalta que el único sujeto de la muestra con estrés muy alto, acude generalmente a la Religión (REL) como afrontamiento y recurre en menor cantidad a la Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA); presentando características sociodemográficas como nivel de formación hasta básica primaria, el rango de edad más alto (50 años) y desempeña un cargo de auxiliar en la empresa hace menos de un año.

Ahora bien, no se puede dejar de lado que durante el trabajo de campo se tuvo en cuenta el último componente de la Batería de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, conllevando entonces a determinar las siguientes características sociodemográficas de los participantes: Sexo, edad, estado civil, nivel de formación, estrato, número de personas a cargo, tipo de cargo, antigüedad en la empresa y antigüedad en el cargo.

Resaltando que los niveles de estrés alto y medio, en esta muestra poblacional, cuentan con niveles de formación técnico, tecnólogo, pregrado y posgrado; un rango de edad que abarca desde los 23 hasta los 48 años y desempeñan cargos de gerencia, coordinación y apoyo, con un tiempo en el cargo entre menos de un año hasta 5 años, en cuanto al estrato socioeconómico, 5 son de estrato tres, 2 de estrato cinco, 2 de estrato dos y una de estrato 4; estas características sociodemográficas permiten coincidir con los resultados del estudio hecho por Gallego, López, Piñeres, Rativa y Téllez (2017), donde evidenciaron que la tendencia alta de estrés puede ser causado por variables extra laborales concernientes a la persona como el status económico, el riesgo psicosocial a nivel extramural.



## 8. Conclusiones

El presente trabajo descriptivo permitió identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por las participantes, lo que complementa la visión sobre el estrés laboral, al aportar información sobre los aspectos cognitivo-conductuales que presentan las personas. Sin Embargo, este hallazgo en sí mismo no brinda una solución a la problemática de la empresa, más bien es de tener en cuenta que, las estrategias de afrontamiento son eficaces sólo si contribuyen al bienestar fisiológico, psicológico y social de la persona (Di Colloredo, Aparicio & Moreno, 2007).

Dicho reconocimiento permite a la empresa diseñar una propuesta de intervención primaria basada en el entrenamiento y fomento prioritario de estrategias de afrontamiento funcionales para mitigar el estrés como lo son la solución de problemas, la búsqueda de apoyo social y la reevaluación positiva de los problemas. Si bien todas las participantes acuden ocasionalmente a dichas estrategias, al ser de uso moderado, tienen poco impacto sobre la salud mental y la calidad de vida de las trabajadoras, lo que, de acuerdo al marco teórico, afecta las relaciones en el trabajo y la productividad. De manera que se hace preciso que el proceso a nivel organizacional vaya más allá de la identificación de las estrategias, sino de valorar si éstas son funcionales para las situaciones a las cuales se ven sometidos los empleados.

Además, es de gran importancia resaltar la existencia de variables que posiblemente pueden influir en las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas en situaciones de estrés. Estas variables son los recursos que rodean a los sujetos, allí se encuentran la salud y la energía, las técnicas para la resolución de problemas, las habilidades sociales, las condiciones personales y los recursos materiales (Lazarus & Folkman, citados en Di Colloredo, Aparicio &

Moreno, 2007). Por lo que se hace necesario, en cierta medida, que se considere el contexto personal, familiar, social y cultural en el cual están inmersos los trabajadores, para así poder orientar una intervención pertinente tanto para el sujeto como para la organización.

No se puede dejar de lado que las características sociodemográficas descritas permiten a la empresa visualizar un perfil personal de los empleados con estrés laboral y considerarlo como un variable incidente que también amerita ser atendida mediante un plan de intervención. Lo anterior, respaldado teóricamente en la importancia de resaltar la existencia de variables que posiblemente pueden influir en las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas.

## Referencias

- Aguilar, C.R., Dávila, F.S. & Gadea, Y.E. (2012). El estrés laboral en los docentes de secundaria del Turno Vespertino del Instituto Nacional San Nicolás de Tolentino del Municipio de la Paz Centro en el Segundo Semestre del año 2011 [trabajo de pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, Nicaragua. Recuperado de:  
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/5806/1/225300.pdf>
- Barbosa, L.C., Muñoz, M.L., Rueda, P.X. & Suárez, K.G. (2009). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 2(1), pp. 21 – 39. Recuperado de:  
<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/174>
- Beltrán, A.J. & López, J.D. (2010). Comprensión desde las historias de vida de los estilos de afrontamiento ante el estrés en un grupo de trabajadoras sexuales de Bogotá. *Psychologia: Avances de la disciplina*, 4(2), pp. 131 – 141. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v4n2/v4n2a11.pdf>
- Beltrán, A.P. (2014). [trabajo de maestría]. Universidad del Rosario, Bogotá D.C., Colombia *Factores Psicosociales y Bienestar del Trabajador en Investigaciones Realizadas en Colombia y España, Durante el Período 2002 – 2012*. Recuperado de:  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Carmona, B. (2013). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento utilizados por guardia de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad C.T.A 2012-2013* [trabajo de pregrado]. Institución Universitaria de Envigado, Envigado, Colombia.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), pp. 67 – 80.
- Córdova, E.J. & Salazar, K.Y. (2016). *Nivel de afrontamiento respecto a la quimioterapia en los pacientes con cáncer de mama en el servicio de tratamiento ambulatorio del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima – 2016* [trabajo de grado]. Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1782/Eriselde\\_Tesis\\_T%C3%ADtulo profesional\\_2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1782/Eriselde_Tesis_T%C3%ADtulo profesional_2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Di Colloredo, C., Aparicio, D.P. & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia: Avances de la disciplina*, 1(2), pp. 125 – 156. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Flores, P.Y. & Velásquez, Y.Y. (2016). *Estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral en enfermeras de las REDESS Puno y San Roman 2014* [trabajo de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano, San Román, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2282>
- Gallego, L.A., López, D.C., Piñeres, J.E., Rativa, Y.N. & Téllez, Y.V. (2017, 01 de mayo). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Revista Psicología Científica.com*, 16(2). Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
- Gantiva, C.A., Luna, A., Dávila, A.M. & Salgado, M.J. (2009). Estrategias de Afrontamiento en Personas con Ansiedad. *Psychologia: Avances de la disciplina*, 4(1), pp. 63 – 70. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2972/297224086006/>
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F. & Silva, E. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín-Colombia, 2011. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 45(1), pp. 23 – 31. Recuperado de: <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/3297>
- González, R., Montolla, I., Casullo, M.M. & Bernabéu, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 14(2), 363 – 368. Recuperado de: <http://www.psycothema.com/pdf/733.pdf>
- Guerrero, J. & Puerto, Y.I. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, (16), pp. 203 – 234. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/13492/1/1015-5161-1-PB.pdf>
- Hernández, E., Cerezo, S. & López, M.G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*,

- 15(3), pp. 161 – 166. Recuperado de:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Reino Unido, Inglaterra. Recuperado de:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Londoño, N., Henao, G.C., Puerta, I.C., Posada, S., Arango, D. & Aguirre, D.C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2), pp. 327 – 349.
- Martínez, A., Reyes, G.A., García, A. & González, M.I. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), pp. 66 – 72. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/727/72718110/>
- Ministerio de la Protección Social (2007). *Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST)*. Informe final. Bogotá, Colombia: Color Laura. Recuperado de:  
[http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
- Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Recuperado de:  
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59676/RESOLUCI%C3%93N+BATERIA.pdf/f7ad949d-99aa-dd97-7011-5bcee3754efb>
- Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de:  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani”* [trabajo de especialización]. Universidad Católica Andrés de Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de:  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Naranjo, L.M. (2013). *Valoraciones psicológicas y Estrategias de Afrontamiento que refieren hombres y mujeres trabajadoras/es de servicio frente a situaciones estresantes* [trabajo de pregrado]. Universidad de San Buenaventura, Cali, Colombia. Recuperado de:  
<http://hdl.handle.net/10819/1912>

- Paris, L. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en El Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Universidad Abierta Interamericana, Sede Rosario. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Prieto, Z.P. (2015). *Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan* [ensayo]. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia. Recuperado de: <http://studylib.es/doc/8686099/estres-laboral--un-fen%C3%B3meno-por-el-que-pocos-se>
- Pujol, R., Escudero, C. & Mansilla, F. (2003). Libros y Revistas. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 22(85), pp. 171 – 175. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352003000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000100011)
- Real Academia Española (2014). *Estrés*. En Diccionario de la Lengua Española 23ª Ed. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=GzAga0a>
- Riveros, F., Arenas, F., Vernaza, J., & Gómez- Acosta, A. (2017). Caracterización y análisis de Rodríguez, M. (s/f). El estrés en el ámbito laboral. El estrés y sus causas. *Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral*. Ponencia llevada a cabo en Unión Sindical Obrera, Madrid, España. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Salanova, M., Grau, R.M. & Martínez, I.M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), pp. 390 – 395. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/727/72717305/>
- Sánchez, F.C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* [trabajo de grado]. Universidad Abierta Interamericana, Rosario. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Solís, C. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental Hermilio Valdizan*, 7(1), pp. 33 – 39. Recuperado de: <http://www.hhv.gob.pe/revista/2006/3%20ESTILOS%20Y%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO.pdf>
- Spangenberg, A. (2015). *Neurobiología del estrés* [trabajo de grado]. Universidad de la Republica Uruguay, Montevideo, Uruguay. Recuperado de: <http://studyres.es/doc/3364876/neurobiolog%C3%ADa-del-estr%C3%A9s>
- Teixeira, C.A.B., Gherardi-Donato, E.C. da S., Pereira, S. da S., Cardoso, L. & Reisdorfer, E. (2016) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería

hospitalaria. *Enfermería Global*, (44), pp. 288 – 298. Recuperado de:  
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/228761/198201>

Vázquez, C., Crespo, M. & Ring, J.M. (s/f). *Estrategias de Afrontamiento*. Recuperado de:  
<http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>

Veloso, C., Caqueo, W., Caqueo, A., Muñoz, Z. & Villegas, F. (2010). Estrategias de afrontamiento en adolescentes en diferentes tipos de establecimientos educacionales. *Fractal: Revista de Psicología*, 22(1), pp. 23 – 34. Recuperado de:  
<http://www.scielo.br/pdf/fractal/v22n1/v22n1a03.pdf>

Zavala, L., Rivas, R.A., Andrade, P. & Reidl, L.M. (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(2), pp. 159 – 182.

## Apéndice A: Solicitud para abordar la población

Itagüí, Septiembre 13 de 2017

Doctora  
Flor Alba Restrepo Balvin  
Presidenta Ascolsa

Cordial Saludo,

Asunto: Solicitud de autorización

Referente al asunto, actualmente curso noveno semestre del programa Psicología en la Institución Universitaria de Envigado "LUE", por lo que me encuentro realizando con mi compañera de estudio Geraldyn Andrea Mallama Parra, el anteproyecto de trabajo de grado sobre el tema de estrés laboral y estrategias de afrontamiento, el cual se titula: **"Estrategias de Afrontamiento ante el estrés laboral en una muestra de trabajadores del sector salud pertenecientes al municipio de Itagüí"**

En este anteproyecto debemos aplicar unos instrumentos y contar para ello con una población; por ello, solicito por favor estudie la posibilidad de autorizarnos aplicarlos y trabajar con el grupo administrativo de la Asociación Sindical Colombiana de Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares de las Áreas Administrativa, Financiera, Contable y de la Salud "ASCOLSA" ubicados en la Calle 46 N 49-30 Itagüí con fines académicos.

Esperamos poder contar con ello.

Agradezco la atención prestada.

  
Yenny Marcela Monsalve Céspedes  
Estudiante IX Semestre Psicología.

  
Flor Alba Restrepo Balvin  
Sep. 19/2017  




## Apéndice B: Respuesta para abordar la población



Itagüí, 19 de Septiembre de 2017


Señora  
Yeny Marcela Monsalve Céspedes  
Estudiante IX Semestre Psicología

Asunto: Autorización.

Actuando como presidenta de la Asociación Sindical Colombiana de Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares de las Áreas Administrativa, Financiera, Contable y de la Salud "ASCOLSA", autorizo a las Estudiantes de Psicología pertenecientes a la Institución Universitaria de Envigado I.U.E, Yeny Marcela Monsalve Céspedes y Geraldyn Andrea Mallama Parra para aplicar en la población de la agremiación los instrumentos, entrevistas y/o baterías que den a lugar con fines académicos en pro del trabajo que se titula "Estrategias de Afrontamiento ante el estrés laboral en una muestra de trabajadores del sector salud pertenecientes al municipio de Itagüí".

Igualmente solicitamos por favor nos expongan los resultados con el objetivo de tomar las acciones que fortalezcan el grupo de trabajo, aporten al bienestar de nuestros afiliados y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos.

Atentamente,

  
Flor Alba Restrepo Balvín.  
Presidenta.  
Ascolsa

Calle 46 N° 49-30 Itagüí • PBX: 444 81-21 • E-mail: [ascolsa01@gmail.com](mailto:ascolsa01@gmail.com)

Nit: 900452778-5

## Apéndice C: Solicitud para la utilización de la Escala de Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Modificado (EEC-M)

12/9/2017

Gmail - Solicitud de Autorización



Yeny Marcela &lt;yenymmc@gmail.com&gt;

### Solicitud de Autorización

1 mensaje

Yeny Marcela &lt;yenymmc@gmail.com&gt;

12 de septiembre de 2017, 19:35

Para: nora\_londono@yahoo.es, nora.londono@usbmed.edu.co

CC: geral parra &lt;geral13med@hotmail.com&gt;

Cordial Saludo

Nora Helena Londoño A.  
Universidad San Buenaventura de Medellin

Con referencia al asunto, actualmente nos encontramos cursando noveno semestre de psicología en la institución universitaria de envigado, por lo que estamos realizando el anteproyecto sobre el tema de estrés laboral y estrategias de afrontamiento, el cual se titula: "Estrategias de Afrontamiento ante el estrés laboral en una muestra de trabajadores del sector salud pertenecientes al municipio de Itagüí"

En este anteproyecto queremos aplicar el instrumento "escala de estrategias de afrontamiento ante el estrés-Modificado. (EEC-M)", el cual consideramos que es el adecuado para nuestra investigación y además por su validación en la población colombiana.

Por lo anterior solicitamos, por favor, su autorización para la utilización y aplicación de dicho instrumento, con fines académicos.

Esperamos su respuesta y de antemano le agradeceríamos su aprobación.  
De igual manera quedamos atentas si requiere que le suministremos más información

Geraldyn Andrea Mallama Parra  
Yeny Marcela Monsalve Céspedes  
Estudiantes IX Semestre Psicología IUE

A  
V

## Apéndice D: Respuesta para la utilización de la Escala de Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Modificado (EEC-M)



Yeny Marcela <yenymmc@gmail.com>

---

### Solicitud de Autorización

---

Nora Helena Londoño Arredondo <Nora.Londono@usbmed.edu.co> 13 de septiembre de 2017, 08:28  
 Para: Yeny Marcela <yenymmc@gmail.com>, "nora\_londono@yahoo.es" <nora\_londono@yahoo.es>  
 CC: geral parra <geral13med@hotmail.com>

Cordial Saludo,

Cuentan con la autorización para la utilización del instrumento, aunque la publicación ya da vía libre a su utilización, dado que allí se encuentra la escala. Sin embargo, si deben contar con la tabla, dado que los resultados no tienen la última columna de Autonomía.

Nora Helena Londoño Arredondo, PhD.  
 Grupo de Investigación Estudios Clínicos y Sociales en Psicología (líder)  
 Universidad de San Buenaventura - Medellín (Colombia)  
 Celular: 300 6175968  
 Consultorio: Edificio Lugo, Calle 8 sur #43A-200 Consultorio 1108




---

De: Yeny Marcela <yenymmc@gmail.com>  
 Enviado: martes, 12 de septiembre de 2017 7:35:29 p. m.  
 Para: nora\_londono@yahoo.es; Nora Helena Londoño Arredondo  
 Cc: geral parra  
 Asunto: Solicitud de Autorización

[Texto citado oculto]

---

#### 3 archivos adjuntos

-  EEC-Modificado, Londoño et al. 2006.xlsx  
28K
-  Procedimiento para calificar e interpretar EEC-M.dot  
68K
-  Tablas del artículoEEC-M.doc  
74K

## Apéndice E: Instrumento EEC-M

### ESCALA DE COPING MODIFICADA

	Pregunta	Respuesta
1	Trato de comportarme como si nada hubiera pasado	
2	Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.)	
3	Procuro no pensar en el problema	
4	Descargo mi mal humor con los demás	
5	Intento ver los aspectos positivos del problema	
6	Le cuento a familiares o amigos cómo me siento	
7	Procuro conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional	
8	Asisto a la iglesia	
9	Espero que la solución llegue sola	
10	Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados	
11	Procuro guardar para mí los sentimientos	
12	Me comporto de forma hostil con los demás	
13	Intento sacar algo positivo del problema	
14	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema	
15	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten	
16	Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro	
17	Espero el momento oportuno para resolver el problema	
18	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona	
19	Establezco un plan de actuación y procuró llevarlo a cabo	
20	Procuró que los otros no se den cuenta de lo que siento	
21	Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema	
22	Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias	
23	Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema	
24	Procuró hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema	
25	Tengo fe en que Dios remedie la situación	
26	Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación	
27	No hago nada porque el tiempo todo lo dice	
28	Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones	
29	Dejo que las cosas sigan su curso	
30	Trato de ocultar mi malestar	
31	Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema	
32	Evito pensar en el problema	
33	Me dejo llevar por mi mal humor	
34	Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal	
35	Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar	
36	Rezo	
37	Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas	
38	Pienso que lo mejor es esperar a ver que puede pasar	
39	Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al Problema	
40	Me resigno y dejo que las cosas pasen	

41	Inhibo mis propias emociones	
42	Busco actividades que me distraigan	
43	Niego que tengo problemas	
44	Me salgo de casillas	
45	Por mas que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento	
46	A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo	
47	Pido a algún amigo o familiar que me indiquen cuál sería el mejor camino a seguir	
48	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión	
49	Acudo a la iglesia para poner velas o rezar	
50	Considero que las cosas por sí solas se solucionan	
51	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas	
52	Me es difícil relajarme	
53	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros	
54	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema	
55	Así lo quiera, no soy capaz de llorar	
56	Tengo muy presente el dicho "al mal tiempo buena cara"	
57	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos	
58	Intento conseguir mas información sobre el problema acudiendo a profesionales	
59	Dejo todo en manos de Dios	
60	Espero que las cosas se vayan dando	

61	Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas	
62	Trato de evitar mis emociones	
63	Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas	
64	Trato de identificar las ventajas del problema	
65	Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás	
66	Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional	
67	Busco tranquilizarme a través de la oración	
68	Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar	
69	Dejo que pase el tiempo	

## Apéndice F: Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, cuestionario para la evaluación del estrés



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## Apéndice G: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO CON FINES INVESTIGATIVOS

CIUDAD: \_\_\_\_\_, FECHA: \_\_\_\_\_  
 YO \_\_\_\_\_ identificado con CC \_\_\_\_\_  
 expedida en \_\_\_\_\_ MANIFIESTO que las psicólogas en formación  
 Geraldyn Andrea Mallama Parra y Yeny Marcela Monsalve Céspedes, me han explicado sobre  
 los riesgos y alcances de mi participación en la investigación que se titula “Estrategias de  
 afrontamiento y las características sociodemográficas presentes en los trabajadores con estrés  
 laboral percibido en Ascolsa” y se me ha dado la siguiente información de forma clara,  
 comprensible y satisfactoria.

Declaro que:

- ✓ Estoy participando en un proceso de investigación académica que tiene como objetivo  
 Identificar las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas en  
 una muestra de trabajadores con estrés laboral percibido en Ascolsa.
- ✓ Mi participación es voluntaria y en cualquier momento puedo abstenerme de responder  
 total o parcialmente a las preguntas que me sean formuladas.
- ✓ Puedo prescindir de mi participación cuando bien lo considere y sin necesidad de  
 justificación alguna.
- ✓ Los datos que proporcione son empleados según lo reglamenta la ley 1090 de 2006, es  
 decir que solo serán empleados con fines académicos y se respetara la confidencialidad  
 de los mismos.
- ✓ Manifiesto que no recibiré ninguna retribución económica por mi participación en la  
 presente investigación.
- ✓ Entiendo además que el propósito de este documento tiene la finalidad de ayudar a  
 comprender las características de la investigación, de tal forma que puedo decidir de  
 forma voluntaria si deseo o no participar.

FIRMA: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_ DE: \_\_\_\_\_