

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

PSICOLOGÍA

Tesis para optar por el grado académico de licenciatura

Estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores que forman parte de redes de apoyo social de la provincia de Heredia

Estudiante: Oscar Bonilla Víquez

Tutor: Aaron Ocampo Hernández

Marzo 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
RESUMEN.....	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	
1.1.1 Antecedentes del problema.....	
1.1.2 Delimitación del problema.....	
1.1.3 Justificación.....	
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	
1.3.1. Objetivo general.....	
1.3.2. Objetivos específicos.....	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Estrés.....	
2.2 Efectos del estrés laboral en el individuo.....	
2.3 Efectos del estrés laboral en las entidades.....	
2.4 Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral.....	
2.5 Solución de los problemas de estrés laboral.....	
2.6 Detección precoz y prevención de problemas asociados al estrés laboral.....	
2.7 Ocuparse de los trabajadores con problemas.....	
2.8 Fases de la prevención terciaria del estrés laboral.....	
2.9 Cultura institucional.....	
2.10 Medios para gestionar el estrés laboral.....	
2.11 Estrategias de Afrontamiento del Estrés Emocional.....	
2.12 Respuestas provenientes de la psicología cognitiva.....	
2.13 Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19.....	
2.14 Reconozca qué síntomas de estrés podría estar sufriendo.....	
2.15 Conozca los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden contribuir al estrés durante una pandemia.....	
2.16 Siga estos Consejos para Desarrollar Resiliencia y Sobrellevar el Estrés Laboral....	
2.17 Variables y definiciones.....	
2.18 Operacionalización de las hipótesis.....	
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	
3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	
3.3.1 Población.....	
3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión.....	
3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	

3.4.1 Validez del cuestionario.....	
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	
3.5.1 Fuentes del estudio.....	
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	
CAPITULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS	
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
6.1 CONCLUSIONES.....	
6.2 RECOMENDACIONES.....	
LISTA DE REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Peligros relacionados con el estrés.....	
Tabla 2. Características del trabajo bien definido.....	
Tabla 3. Operacionalización de las hipótesis.....	
Tabla 4. Criterios de inclusión y exclusión.....	
Tabla 5. Cuadro de la Variable Sociodemografica.....	
Tabla 6. Cuadro de la Variable Estrés.....	
Tabla 7. Cuadro de la Variable Estrategia de Afrontamiento del Estrés.....	
Tabla 8. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por edad.....	
Tabla 9. Cantidad y porcentaje de encuestados de acuerdo al estado civil.....	
Tabla 10. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos atendiendo al puesto que desempeñan.....	
Tabla 11. Puntos y porcentajes obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión motora.	
Tabla 12. Cantidad y promedio de puntos obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión Cognitiva-Conductual.....	
Tabla 13. Cantidad y promedio de puntos obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión Neuro-Vegetativa.....	
Tabla 14. Cantidad y porcentaje de encuestados que padecen estrés, distribuidos por edad	
Tabla 15. Porcentaje de puntos obtenidos, distribuidos de acuerdo a la dimensión motora; cognitiva-conductual y neuro-vegetativa.....	
Tabla 16. Total de puntos y porcentajes obtenidos por cada dimensión estudiada.....	
Tabla 17. Total de puntos y promedio de la estrategia de búsqueda de apoyo social.....	

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Fuentes potenciales y consecuencias del estrés.....	
Figura 2. Síntomas típicos del estrés.....	
Figura 3. Porcentaje de encuestados distribuidos por sexo.....	
Figura 4. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por número de hijos.....	
Figura 5. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por horario de trabajo.....	
Figura 6. Porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Motora.....	
Figura 7. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Cognitiva-Conductual.....	
Figura 8. Porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Neuro-Vegetativa.....	

DEDICATORIA

A mis padres, por todo el apoyo y consideración.

A mi esposa por brindarme su amor, cariño y apoyo.

A mis hijos por ser la luz que alumbra mi destino.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía en todos mis pasos.

A mis padres por su apoyo en todo momento.

A mi esposa por su apoyo y comprensión.

A todos, gracias por su apoyo.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas (CAID) de la provincia de Heredia. Epistemológicamente la investigación se fundamenta en los conceptos, causas, consecuencias y estrategias de afrontamiento del estrés. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se enmarca en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, es explicativa con diseño de campo. La técnica de recolección de información que se utilizó es la encuesta. Como instrumento de recolección de información se utilizaron tres cuestionarios: Cuestionario Sociodemográfico y Laboral; Cuestionario sobre el Estrés Solano Beauregard; y Cuestionario de Afrontamiento del Estrés. Para analizar la información se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Una vez recopilada y analizada la información obtenida, se llegó a la conclusión que, los colaboradores de las redes de apoyo social de la Provincia de Heredia presentan estrés en las tres dimensiones estudiadas. La estrategia de afrontamiento de estrés que frecuentemente utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social es la reevaluación positiva.

Palabras clave: estrés, factores generadores de estrés, efectos del estrés, trabajo saludable, estrategias de afrontamiento.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los países en desarrollo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2008) las “compañías o individuos carecen a menudo de los recursos e infraestructura para proteger a sus trabajadores y a sí mismos del estrés laboral y es difícil acercarse a los grupos de trabajadores de dichas empresas para ofrecerles información y asistencia” (pág. 2). De esta manera, es evidente que la salud física y psicológica de los trabajadores de las diversas empresas de los países latinoamericanos, frecuentemente está en riesgo, precisamente porque las organizaciones carecen de las condiciones necesarias para contrarrestar las causas y consecuencias del estrés laboral.

La Organización Mundial de la Salud (2008) “estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados”. (pág. 3). Esto significa que, la mayoría de los trabajadores de las empresas de los países en desarrollo están prácticamente desprotegidos en cuanto a la prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales, porque no disponen de los servicios ocupacionales que legalmente deben funcionar.

En América Latina, según la Organización Mundial de la Salud (2008), “actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna.” (pág. 9). Esto realmente, expresa que el estrés laboral en las organizaciones de la región latinoamericana es un problema de grandes dimensiones, que requiere atención de las autoridades y especialistas en la materia, en aras de formular planes y programas adecuados para hacerle frente a dicha situación.

Costa Rica, no está exenta del problema del estrés laboral descrito anteriormente. De

hecho, mediante observación directa y conversaciones sostenidas con algunos colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas (CAID) de la provincia de Heredia, se logró constatar que están padeciendo de estrés y cansancio emocional.

Antecedentes del problema

Existen diversos estudios que abordan las variables de la presente investigación (estrés), sin embargo, para darle sustento teórico al presente estudio se tomaron como antecedentes las siguientes investigaciones a nivel internacional y nacional:

Antecedentes Internacionales

En primer lugar, se hace referencia a la investigación de García (2016), tesis presentada en la Universidad de Cuenca de Ecuador, cuyo objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca.

En atención a la metodología, García (2016), realizó un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, biodatos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. La técnica utilizada fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta.

García (2016), analizó los datos en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El cuanto a resultados el 15% desarrollan Trabajo Activo; el 44% Trabajo Pasivo, el 24% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 18%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades

en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$).

Tomando como base los resultados obtenidos, García (2016), concluyó que, según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.

García (2016), concluye que en los casos de los efectos en el trabajo se pudo determinar que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral, no así con el resto de características analizadas.

Del estudio anterior, se infiere que el estrés que desarrollan los trabajadores en las instituciones está vinculado con las condiciones de trabajo, pero específicamente con el cargo y la relación laboral.

También, se toma como referencia la investigación de Ortiz, Fabelo e Iglesias (2016), presentada en Cuba, con el objetivo de evaluar el nivel de sobrecarga y su relación con la percepción de funcionamiento familiar en los cuidadores primarios de pacientes adictos en recuperación estudiados.

Con relación a la metodología, la investigación realizada por Ortiz, Fabelo e Iglesias (2016), se basó en un diseño cuantitativo y consistió en un estudio descriptivo de corte transversal en el que se evaluaron 30 familiares que se encargaban del cuidado de los pacientes adictos en

recuperación que acudieron al Servicio de Rogelio Paredes del Hospital Psiquiátrico de La Habana durante los meses de enero y febrero de 2015. Fueron seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Ortiz, Fabelo e Iglesias (2016), llegaron a la conclusión, que la mayoría de los cuidadores primarios de pacientes adictos en recuperación estudiados presenta algún tipo de sobrecarga y perciben sus familias con algún nivel de disfuncionalidad. Se demostró la existencia de correlación negativa moderada entre las variables sobrecarga y funcionamiento familiar.

Igualmente, se cita la investigación de Sarsoa y Charria (2017), tesis presentada en la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias Sociales, Grupo de investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS). Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia. Tuvo como objetivo, identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia.

Con relación a la metodología, la investigación Sarsoa y Charria (2017) representa un estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos.

En cuanto a los resultados, Sarsoa y Charria (2017), obtuvieron que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales.

De esta manera, Sarsoa y Charria (2017), llegaron a la conclusión que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto

de las instituciones de salud.

Incluso, se cita la tesis doctoral de Serrano Ortega (2017), presentada Facultad de Ciencias de la Salud de Universidad de Jaén, la cual tuvo entre sus objetivos determinar la prevalencia e incidencia de la sobrecarga subjetiva, la ansiedad y la depresión en dicha muestra; así como analizar la relación de las distintas estrategias de afrontamiento al inicio del estudio sobre la sobrecarga subjetiva al final del estudio, en la muestra estudiada.

Con respecto a la metodología, Serrano Ortega (2017), empleó el diseño de investigación longitudinal prospectivo con seguimiento de un año. Los sujetos de estudio fueron díada persona cuidadora – mayor dependiente. La población de referencia estuvo representada por personas cuidadoras de familiares mayores dependientes del Distrito Guadalquivir (Córdoba). Se utilizó el muestreo estratificado con afijación proporcional por núcleo de población, con selección aleatoria sistemática a partir del censo declarado de personas cuidadoras de cada núcleo.

De esta manera, Serrano Ortega (2017) llegó a las siguientes conclusiones:

El porcentaje de personas cuidadoras que presentan sobrecarga subjetiva al inicio del estudio (prevalencia puntual) es de un 38% en la muestra estudiada, mientras que la incidencia acumulada de dicho problema durante el año de seguimiento es de un 0,8%.

Respecto de la ansiedad, la prevalencia puntual al inicio del estudio es del 33% y la incidencia acumulada al año de seguimiento del 32,7%. Respecto de la depresión, los anteriores parámetros se sitúan en 55,5% y 17,7%, respectivamente.

El afrontamiento basado en las emociones, según la definición de Carver, puede tener un efecto protector sobre la sobrecarga subjetiva, la ansiedad y la depresión en personas cuidadores de mayores dependientes, donde la situación de cuidado es poco controlable. Dicho efecto es independiente de la carga objetiva.

Es posible que las estrategias de afrontamiento centradas en los problemas no tengan efecto sobre la sobrecarga subjetiva, la ansiedad y la depresión en personas cuidadores de mayores dependientes, donde la situación de cuidado es poco controlable. Podría ser que el afrontamiento centrado en los problemas no fuese eficaz en situaciones poco controlables.

Otro estudio interesante es el de Vidal (2018), tesis presentada en la Universidad de Zaragoza de España. Entre sus objetivos fundamentales se planteó: analizar y estudiar las distintas actividades de los sectores de PYMES en Zaragoza, observando sus planes de actuación en prevención del estrés laboral; determinar en qué sector, dentro de las empresas PYMES de Zaragoza, hay un mayor índice de estrés, para poder abordarlo; identificar los estresores laborales más importantes en las empresas y como poder prevenirlos; describir los tipos de estresores que aparecen con más intensidad en los distintos sectores de las empresas PYMES estudiadas en Zaragoza para poder analizarlos.

En cuanto a la muestra, Vidal (2018), tomó 164 personas siendo trabajadores de PYMES de la empresa de Zaragoza (de sectores como la agricultura, construcción y servicios). Se le administraron dos cuestionarios el de estrés laboral y cuestionarios de salud Golbert.

El análisis estadístico, Vidal (2018), lo dividió en dos partes fundamentalmente: análisis descriptivo e inferencial. Se ha realizado un estudio descriptivo de los resultados de los cuestionarios, referidos al Nivel de estrés y al Nivel de psicopatología (Total para toda la muestra y por sectores de actividad). Las variables en estudio se han descrito utilizando medidas descriptivas tales como frecuencias, porcentajes, medianas, medias, desviación típica y gráficos (de barras).

Vidal (2018), llegó a la conclusión de que el individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de

estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. Aunque los individuos en general tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste.

Por otra parte, Vidal (2018), concluye que algunas veces es posible encontrar que en unas mismas condiciones unos individuos desarrollan unos niveles de estrés patológico y otros no. Esto es debido a que diferentes individuos tienen distinta capacidad de adaptación en función de múltiples factores personales. Se debe prestar especial atención al personal con alto grado de sobrecarga mental y de estrés laboral, dándoles las pautas necesarias para mejorar estos aspectos, así como a los riesgos derivados de inadecuadas relaciones de trabajo y conductas personales. Para la minimización de estos riesgos se recomienda a la empresa llevar a cabo actividades en el área de las habilidades sociales y la comunicación con sus trabajadores, focalizando en aspectos que se hayan deteriorado, así como establecer un sistema de comunicación interna para mejorar el feedback por parte de todos los componentes de la empresa.

Del antecedente anterior, se desprende que todas las personas, en los diferentes roles y funciones sociales, están expuestas a una gran variedad de situaciones propensas a producirles estrés, pero fundamentalmente destaca que una de las causas del estrés está asociada al cumplimiento de las labores.

Portero de la Cruz (2019), presentada en la Universidad de Córdoba de España, que tuvo como objetivo evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general.

En cuanto a la metodología que utilizó Portero de la Cruz (2019), es un estudio descriptivo

transversal en una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Como instrumentos para la recogida de datos se utilizaron un cuestionario original y específico de variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Se aplicó para el análisis de resultados estadística descriptiva, inferencial y multivariante.

Según Portero de la Cruz (2019), la mayor parte de los participantes eran mujeres (76 por ciento), profesionales de enfermería (72,77%) y con una media de experiencia profesional de 22,67 (8,65) años. El nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. Los factores con los que los profesionales sanitarios estaban más satisfechos fueron la relación interpersonal con los jefes [3,89(0,62) puntos] y con los compañeros [3,87 (0,85) puntos]. El afrontamiento más utilizado por los profesionales fue el centrado en el problema [1,51 (0,50) puntos]. Además, la estrategia más utilizada fue la aceptación [1,67 (0,80) puntos]. Con respecto a la salud general, la ansiedad fue el síntoma más frecuente [2,49 (1,93) puntos].

Además, de acuerdo con Portero de la Cruz (2019), aquellos profesionales sanitarios casados/as tuvieron un menor nivel de estrés percibido con respecto los profesionales separados/as/divorciados/as (diferencia: -16,42 puntos, $p < 0,0001$). Los profesionales que no practicaban ejercicio físico diario tuvieron incrementado el nivel de despersonalización en 2,04 puntos ($p = 0,02$). Los profesionales casados/as tuvieron incrementado el nivel de satisfacción laboral en 21,02 puntos con respecto a aquellos profesionales que estaban separados/as-

divorciados/as ($p < 0,0001$). El personal médico utilizó con mayor frecuencia la estrategia de afrontamiento centrado en la evitación con respecto al personal de enfermería ($p = 0,002$). Además, el agotamiento emocional también incrementó 1,06 veces el riesgo de morbilidad psiquiátrica ($p = 0,001$).

Portero de la Cruz (2019), concluyó que el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado. La sintomatología somática y de ansiedad las manifestaciones clínicas fueron pocas más frecuentes. El riesgo de un caso psiquiátrico está constituido por el aumento de los niveles de agotamiento emocional, despersonalización, el afrontamiento centrado en la evitación, ser médico y consumir tabaco. Por su parte, la práctica de ejercicio físico diario se valora un factor protector.

Adicionalmente, se toma como antecedente el estudio de Pulluquitín (2019), tesis presentada en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, para optar por el Título de Psicóloga Clínica. Esta investigación se propuso como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad, que laboran en horarios rotativos en la empresa Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODEBPP. CIA. LTDA en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador.

Esta investigación de Pulluquitín (2019) es de tipo correlacional. Se realizó la aplicación de dos reactivos psicológicos, dentro de la empresa a 30 guardias todos de sexo masculino en edades comprendidas entre los 20 y 40 años de edad; los reactivos seleccionados según los requerimientos de la investigación, fueron: La Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y La Escala GENCAT de Calidad de Vida debido a que los niveles de fiabilidad y validez, del 0,7 por ciento.

Para la verificación de la hipótesis, Pulluquitín (2019), aplicó la prueba chi cuadrado de Pearson encontrando que no existe relación entre calidad de vida y estrés laboral en guardias, por lo que se rechazó la hipótesis ($\chi^2(1) = 0,068, p > 0,05$).

Al finalizar la investigación, Pulluquitín (2019), pudo constatar que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida. Los niveles que se hallaron en la Escala de Estrés Laboral OIT OMS, fueron significativamente bajos con un porcentaje de 57% en el nivel bajo y 43% en intermedio, con lo que se observa que, al ser un trabajo que no demanda estadías prolongadas de sus trabajadores en ciertas ubicaciones presentan niveles de estrés minoritarios, y probablemente porque la empresa realiza constantes rotaciones de sus elementos tanto diariamente como bimestralmente.

De las conclusiones que arrojó el estudio anterior, se deduce que el estrés se produce cuando las organizaciones exponen a sus trabajadores a labores que requieren estadías prolongadas, y es muy probable que también se genere estrés en las empresas que frecuentemente no rotan a su personal.

Antecedentes Nacionales

Como antecedentes nacionales se cita la investigación de Collado y Salazar (2014), la cual es una tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología. El estudio tuvo como objetivos determinar el índice de prevalencia del síndrome en profesoras y profesores de educación general básica en San José y además establecer las principales características sociodemográficas y psicológicas asociadas a la presencia de este.

La investigación de Collado y Salazar (2014), fue de carácter correlacional ya que se buscó conocer cómo se comporta una variable en relación a otras, esto por medio de la aplicación de

instrumentos utilizados para detallar las relaciones entre las variables estudiadas, generando información estadística y asociaciones entre las características mencionadas, actualizadas para la población de interés. Como instrumentos, la investigación citada utilizó:

a) Maslach Burnout Inventory (MBI): en su versión castellana este instrumento cuenta con 22 ítems divididos en tres subescalas de Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems). Se evalúan con escala tipo Likert, de 0 a 7, indicando la frecuencia de cada situación. De acuerdo con el manual del instrumento (Maslach y Leiter, 2010) al sumar los puntajes de cada subescala se clasifican en niveles bajos, medios o altos.

Específicamente para la escala Agotamiento Emocional un puntaje bajo es menor a 16, un puntaje medio está en el rango entre 17-26 y un puntaje alto es mayor a 27. En cuanto a la escala de Despersonalización, se clasifica como bajo al puntaje menor a 8, en nivel medio están los puntajes entre 9-13 y alto son los puntajes mayores a 14. En la sub escala de Realización Personal, cabe destacar que se evalúa en dirección opuesta a las anteriores, por lo que se clasifica como bajo a los puntajes mayores a 37, medio son los puntajes entre 31-36 y alto menor a 30.

b) Adaptación al Síndrome de Burnout del Índice de Vida Funcional (Functional Living Index Cancer, FLI-C Test). Instrumento de 22 ítems para evaluar aspectos como: bienestar físico, psicológico, situación familiar, habilidades sociales y sensaciones somáticas. Dichos aspectos brindan un panorama de la funcionalidad de la persona y de su condición psicológica.

c) Cuestionario de datos sociodemográficos: este cuestionario indagó acerca de aspectos relevantes dentro de la prevalencia del síndrome tales como, sexo, edad, años de experiencia laboral, estado civil, religión y lugar de residencia.

Los resultados de la investigación de Collado y Salazar (2014), evidenciaron como área más afectada al agotamiento emocional. Siendo congruente con otros estudios relacionados con

estrés. No obstante, en cuanto a la escala de Realización Personal, los puntajes obtenidos son positivos. Las variables sociodemográficas que presentan correlaciones significativas fueron el estado civil, el tener hijos y el ser proveedor económico. Asimismo, otra de las variables que brinda correlaciones significativas con la presencia del síndrome es la de horas extra funcionalidad en la vida y la presencia del síndrome.

Dentro de las principales conclusiones, Collado y Salazar (2014) manifestaron que se evidencia que un 30% de la muestra se encuentra agotada emocionalmente, siendo esta la primera fase del burnout. Sin embargo, la realización personal no se ve afectada. Además de lo antes mencionado también se encuentra que existe una relación más fuerte entre las variables organizacionales y el burnout que entre las variables sociodemográficas y el síndrome.

Como se puede observar, la tesis antes citada fundamenta el presente estudio, porque el Síndrome de Burnout que abordó Collado y Salazar (2014), es una enfermedad asociada a la exposición crónica de estrés en el entorno laboral, y precisamente la variable objeto de análisis es el estrés.

Por otra parte, se cita a Bolaños y Rodríguez (2015), quienes diseñaron una investigación en la Escuela de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad de Costa Rica, con el objetivo de analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout Académico en los y las estudiantes que cursan la carrera de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad de Costa Rica durante el año 2014.

En cuanto al diseño metodológico, el estudio de Bolaños y Rodríguez (2015), se enmarca en el enfoque cuantitativo descriptivo y transversal, se recolectaron los datos empleando un cuestionario con ítems de tipo cerrado y semiabierto, siendo cada una de estas de respuesta única o múltiple, además del cuestionario Maslach MBI-SS que mide el Síndrome de Burnout

Académico. La muestra de personas que contestaron el cuestionario fue compuesta por 165 estudiantes de enfermería los cuales se eligieron mediante una muestra estratificada a través de una fórmula cuantitativa. Los encuestados fueron seleccionados aleatoriamente.

Los resultados obtenidos por Bolaños y Rodríguez (2015), indican que el tiempo dedicado a los estudios; en su mayoría, es de 21 horas o más semanales, lo que demuestra que la dedicación académica es bastante alta. También se observó que una minoritaria de la población de Enfermería posee un trabajo remunerado de al menos 4 a 10 horas semanales y que además, un porcentaje muy alto de la población indica no cubrir sus necesidades económicas y depender de alguien más para sobrellevar la vida diaria, en cuanto a economía se refiere.

Por otro lado, Bolaños y Rodríguez (2015), en lo referente al tema de la salud, plantearon que la mayoría de la población presenta síntomas físicos como dolores de cabeza, trastornos del sueño y problemas osteomusculares. Además de síntomas conductuales como irritabilidad, nerviosismo, sentimientos de vacío y soledad, y síntomas cognoscitivos, como dificultad para concentrarse y mayor sensibilidad a la crítica que a la larga pueden ser el camino abierto a otros padecimientos tanto físicos como psiquiátricos.

Por otro lado, respecto a las variables propias del Síndrome de Burnout Académico, Bolaños y Rodríguez (2015), obtuvieron que la población que compone la carrera de Enfermería de la Universidad Costa Rica muestra en esta investigación una importante cantidad de estudiantes con Síndrome de Burnout Académico, sin embargo, lo más preocupante es que un 65% de la población se encuentra en riesgo de presentarlo y que el aumento de estos casos se da muchas veces en el último año de carrera, lo que podría estimar que muchos de estos y estas estudiantes tienen la posibilidad de presentar el Síndrome en los meses próximos a la culminación de carrera.

La investigación de Bolaños y Rodríguez (2015), desarrolla el Síndrome de Burnout,

mientras que el presente estudio se enfoca en el estrés, que es precisamente la causa del síndrome mencionado. En este sentido, la tesis de dichos autores representa una guía epistemológica y metodológica para darle estructura y contenido a la investigación que se presenta y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos.

En este mismo orden de ideas, se cita el estudio de Garita y Valverde (2017), quienes presentaron su Tesis en la Facultad de Medicina de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud. Su objetivo fue diseñar una guía metodológica para el manejo del estrés desde la Promoción de la Salud.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio de Garita y Valverde (2017), se ubicó en el paradigma emergente, alternativo, naturalista, constructivista e interpretativista. Se enmarcó en el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Utilizó el método hermenéutico-dialéctico del enfoque cualitativo y la investigación descriptiva transversal del enfoque cuantitativo.

Garita y Valverde (2017), emplearon como técnicas la revisión documental. También, se aplicaron la observación participante durante las visitas a los diferentes servicios hospitalarios, cuyo instrumento fue la guía de observación. Se aplicó además la técnica de la entrevista estructurada con acoplamiento de algunas preguntas abiertas que permitieran explicar la situación de cada factor en investigación.

La investigación de Garita y Valverde (2017), permitió resolver varias incógnitas, entre ellas el hecho de saber si los factores asociados al estrés que la teoría ofrece coinciden con los presentes en el Área, y se observó que en su mayoría sí lo fue, sabiendo de antemano que al igual que en la teoría como en la práctica los estresores se presentarán según la persona y su entorno.

Otra de las interrogantes resueltas por Garita y Valverde (2017), es que se logró conocer cuál servicio es el más estresado, el cual fue Vigilancia Epidemiológica y contrasta con varias

investigaciones que mencionan que es la sala de Urgencias. En el caso del Área, Urgencias es el tercer servicio, después de Odontología y Farmacia con más estresores; esto a nivel de servicios con más de una persona laborando.

Además, Garita y Valverde (2017) lograron determinar qué tipo de estresor afectaba más el ambiente laboral, y estos correspondieron a los organizacionales, saliendo a relucir el ritmo de trabajo asociado al tiempo y la carga de trabajo.

La investigación de Garita y Valverde (2017) desarrolla la variable manejo del estrés desde la promoción de la salud, esto significa que el estudio citado orienta el desarrollo y consecución del objetivo propuesto, porque aporta las diferentes dimensiones y elementos del manejo del estrés. Además, suministra información metodológica, resultados, conclusiones y recomendaciones valiosas para un mejor análisis de la variable objeto de estudio.

Adicionalmente, se hace referencia a la investigación de Beita (2017), tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología. Este estudio tuvo como objetivo desarrollar habilidades de manejo del estrés en las personas cuidadoras adultas a cargo de las personas menores de edad, atendidas por la Oficina Local San José del Este del Patronato Nacional de la Infancia, para amortiguar los efectos del estrés mediante la intervención desde la psicología de la salud con enfoque integral en procesos grupales.

La metodología aplicada por Beita (2017), fue de acción participativa en la que la sustentante tuvo un rol activo en la participación; dentro de los talleres, charlas y el grupo de apoyo se enseñaron técnicas para el manejo del estrés (reestructuración cognitiva, descarga emocional, modificación conductual, reforzamiento, control de la respiración), dichas estrategias fueron aplicadas psicoeducativamente y de manera vivencial. Las personas que participaron en el proceso

de práctica fueron personas adultas que ejercían el rol de cuidadoras de personas menores de edad en el ámbito del hogar.

Beita (2017), manifiesta que de acuerdo a la perspectiva de las participantes en las evaluaciones realizadas mensualmente se reporta el desarrollo de habilidades para el manejo del estrés en éstas mediante la aplicación de las técnicas en el diario vivir para la resolución de situaciones estresantes.

La autora antes citada, llegó a la conclusión que el desarrollo de habilidades para el manejo del estrés fue importante para que las personas que participaron pudieran tener una mejor calidad de vida para aportarlo en su vida diaria y familiar a través de los cuestionarios aplicados, además este proyecto fue un gran avance de la aplicación de la psicología de la salud dentro del campo del manejo del estrés en personas cuidadoras adultas de personas menores de edad.

Con base en los resultados del estudio anterior, se deduce que es fundamental la capacitación del talento humano en las organizaciones, en cuanto al manejo del estrés, porque permite fortalecer las competencias, conocimientos y habilidades del personal, lo cual incide directamente en su calidad de vida.

Finalmente, se hace referencia al estudio de Mora (2017), tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología. Como objetivo se propuso implementar estrategias dirigidas hacia la prevención de la enfermedad enfocadas en el manejo del estrés y fortalecimiento de hábitos de vida saludables para mejorar la calidad de vida de un grupo de empleados en una empresa multinacional.

Para lograr el objetivo propuesto, Mora (2017), abordó el manejo del estrés y la adquisición de hábitos de vida saludables mediante la enseñanza de técnicas de tratamiento psicológico basadas en la evidencia. Al igual, trabajó con profesionales en medicina, nutrición y deporte para lograr

una intervención más completa e integral.

Al comienzo de la práctica, Mora (2017), realizó una evaluación psicométrica inicial con el Cuestionario de la Organización Mundial de la Salud y Calidad de Vida (WhoQol-100) y el Cuestionario sobre Estrés Solano-Beauregard. Seguidamente, se realizaron sesiones grupales e individuales. Durante las primeras se explicó, discutió y practicó la reestructuración cognitiva para el manejo de emociones, la comunicación asertiva y la relajación autógena de Shultz. Así mismo, se invitó a una estudiante avanzada de nutrición y psicología para informar acerca de los correctos hábitos alimenticios y se trabajó mediante tareas la instauración de estos. También, mediante el apoyo de una entrenadora se trató el tema de actividad física y se les enseñó a los participantes cómo fijar metas deportivas adecuadas.

Por otro lado, Mora (2017), realizó sesiones individuales al inicio y al final de la práctica. Las primeras tuvieron el objetivo de evaluar el progreso individual de los participantes y las finales se destinaron a la prevención de recaídas y evaluación de resultados. También, durante el transcurso de toda la práctica se realizaron sesiones individuales con pacientes que necesitaban ayuda extra.

Según Mora (2017), esta práctica instauró en los participantes un concepto de salud integral en donde el control emocional y las buenas relaciones sociales fueron fundamentales al hablar de bienestar. Al igual, provocó un replanteamiento de prioridades en donde el autocuidado pasó a ser más importante. Y brindó las herramientas adecuadas para el control emocional, mejora de habilidades asertivas, relajación y adquisición de buenos hábitos nutricionales y deportivos. Por último, a petición de la empresa, se creó una propuesta para realizar a mayor escala esta misma intervención y otras orientadas a mejorar la salud de la fuerza laboral.

La investigación de Mora (2017), desarrolla estrategias dirigidas hacia la prevención de la enfermedad enfocadas en el manejo del estrés y fortalecimiento de hábitos de vida saludables, por

ello guarda relación con el presente estudio ambas investigaciones analizan el estrés como variable. Por tal motivo, las conclusiones y el contenido de la tesis tomada como antecedente, suministra información para reafirmar el contenido teórico y metodológico del manejo del estrés en las organizaciones.

1.1.2 Delimitación del problema

Para abordar el problema de investigación, se tomó como objeto de estudio, a todos los colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia, el cual suma un total de 60 trabajadores. Este personal está integrado por hombres y mujeres, mayores de edad, profesionales de diversas disciplinas científicas. Técnicos y voluntarios inherentes a la investigación se lleva a cabo en el periodo comprendido entre el mes de agosto-diciembre del año 2020, específicamente en la provincia de Heredia.

1.1.3 Justificación

La presente investigación surge de la necesidad abordar el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia, con la finalidad de analizar el nivel de estrés y síntomas más significativos, así como o establecer las principales estrategias de afrontamientos (centradas en el problema y emoción) aplicadas por parte de personal de apoyo.

Por esta razón, esta investigación tiene un impacto directo en los colaboradores de apoyo social de los de la provincia de Heredia, es decir, son las personas que se benefician directamente con los resultados y recomendaciones de este estudio, porque se identifican las causas y síntomas del estrés que presentan actualmente, al tiempo que se aportan las medidas adecuadas orientadas a solventar su situación. Además, este estudio genera un impacto social indirecto sobre las personas

que padecen de adicción de drogas, porque al solventar la situación de estrés de que presentan el personal, éstos prestarán un mejor servicio y de mayor calidad a esta población.

La relevancia institucional de este estudio, es que se aportan resultados, conclusiones, recomendaciones y medidas importantes para la gerencia de la provincia de Heredia, que de ser consideradas en la toma de decisiones, permitirán disminuir los factores que provocan estrés en el personal, fortaleciendo de esta manera la salud física y emocional de este talento humano.

Además, esta investigación tiene una considerable importancia académica porque sirve como antecedente para futuras investigaciones que se pretendan desarrollar en la Universidad Hispanoamericana como en otras universidades nacionales e incluso internacionales. Adicionalmente, representa un material de consulta para estudiantes y profesionales, interesados en conocer el tema, sus objetivos, problema, base teórica, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, es fundamental destacar que esta investigación tiene una considerable relevancia teórica, debido a que desarrolla y analiza las causas, síntomas y medidas del estrés, y precisamente utiliza estas dimensiones teóricas para poder abordar la problemática que presentan los colaboradores de apoyo social, generando de esta forma una producción intelectual que contribuye a fortalecer el Conocimiento Científico.

1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento de los colaboradores de redes apoyo social de los de la provincia de Heredia?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en los colaboradores de redes apoyo social de la provincia de Heredia.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar los aspectos sociodemográficos los colaboradores de redes apoyo social de la provincia de Heredia.

Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de apoyo social de redes apoyo social de la provincia de Heredia.

Precisar las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores que forman parte de redes de apoyo social de la provincia de Heredia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Estrés

El concepto de estrés, según Chiavenato (2009), está asociado con el conjunto de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno. Esta palabra generalmente se utiliza para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas, tales como preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud.

De lo antes planteado, se infiere que el estrés son perturbaciones que presentan los trabajadores, como consecuencia de factores que se hacen presente en el ambiente laboral. A tales efectos, es necesario que el personal en los departamentos de recursos humanos estudie este tipo de situaciones en aras de generar estrategias para afrontar el estrés que se genera en la organización.

Por su parte, el estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (Pág. 3)

En la definición aportada por la Organización Mundial de la Salud, se observa que el estrés es una perturbación que presenta el trabajador cuando las asignaciones o presiones laborales, son diferentes a sus competencias y habilidades adquiridas. Por esta razón, es necesario que a los trabajadores se les analice sus potencialidades antes de delegarles responsabilidades laborales.

El estrés, de acuerdo con Chiavenato (2009), es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado

con algo que consideran importante o valioso.

El concepto anterior, aportado por Chiavenato, significa que el estrés es una perturbación psicológica que se genera en aquellos trabajadores cuando se les asignan nuevas responsabilidades laborales, pero éstos adolecen de los suficientes conocimientos y habilidades para ejecutarlas.

El estrés del puesto, según Chiavenato (2009), es una situación que se origina por la interacción de la persona con sus labores diarias y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal.

En este caso, se puede afirmar que el estrés es un estado psicológico y conductual desagradable, que surge en los empleados debido a múltiples factores que existen en una organización. Estos factores están asociados a la gerencia, asignación de actividades y responsabilidades diferentes a los conocimientos y habilidades del talento humano. En otras palabras, el estrés se origina de la interacción que tiene el empleado con su entorno (jefe, compañeros, presiones, actividades, entre otras).

De acuerdo con Chiavenato (2009), el estrés siempre está presente, es normal en las personas tener un considerable grado de estrés, porque motiva la concentración de los individuos y a enfrentar los retos que se le presentan. Lo que significa que es necesario que el talento humano en las organizaciones presente algún grado de estrés, con la finalidad de desempeñarse adecuadamente, logrando solventar las situaciones o problemas inherentes a su labor.

Sin embargo, afirma Chiavenato (2009) a medida que las presiones se acumulan, la persona se sobrecarga y, en lugar de volver a un estado de equilibrio, tiende a adaptarse a la presión constante y, cuando el estrés aumenta, reacciona en forma desagradable. De esta manera, se infiere que cuando los trabajadores exceden los límites del estrés normal, se generan consecuencias adversas tanto a nivel institucional como individual, por lo que se requiere que la gerencia analice

la situación e implemente estrategias organizacionales orientadas a minimizar los impactos del estrés.

Aunque el estrés, según la Organización Mundial de la Salud (2004), puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Con base al planteamiento anterior, es evidente que el estrés en las organizaciones se genera por diversos factores que están presentes en el ambiente de trabajo, precisamente uno de estos factores es el hecho de que el trabajador reciba insuficiente apoyo de su jefe inmediato e incluso de sus compañeros de labores. Además, el estrés se genera cuando las capacidades y habilidades del empleado le impiden ejercer sus labores de manera óptima.

Adicionalmente la Organización Mundial de la Salud (2004), afirma que el estrés es 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. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

Lo expresado por la Organización Mundial de la Salud en el párrafo anterior, ratifica que debe haber un equilibrio entre las competencias del empleado (experiencia, conocimientos y habilidades) y la descripción del cargo o puesto contenido en la normativa interna que regula la administración de recursos humanos, así como con las tareas y actividades asignadas por el superior inmediato.

El concepto de estrés, según Chiavenato (2009), se explica mejor cuando se precisa lo que no es el estrés, para ello él cita a Luthans, quien subraya que el estrés no es simple ansiedad, porque la ansiedad actúa en la dimensión emocional y psicológica, mientras que el estrés se hace presente en la dimensión fisiológica. El estrés puede ir acompañado de ansiedad, pero no se confunde con ella.

Además, Chiavenato (2009), considera que el estrés no es simple tensión nerviosa, como el caso de la ansiedad, la tensión nerviosa puede ser resultado del estrés, pero tampoco se confunde con ella. El estrés no es necesariamente algo malo o peligroso que deba evitarse. El problema central no es el estrés en sí, sino la manera en que la persona lo maneja. El estrés es inevitable en las organizaciones modernas. Los plazos que se deben cumplir, los resultados que se deben alcanzar, las presiones de los clientes y los proveedores, la exigencia de reducir costos, la competitividad, la necesidad de superarse constantemente y de ser mejor cada día son aspectos inevitables en las organizaciones. El estrés debe ser afrontado con determinación y elegancia.

En este sentido, resulta importante acotar que no se debe utilizar la palabra ansiedad para referirse al estrés, porque el estrés abarca mayores dimensiones en las personas. Además, el estrés no se refiere a la simple tensión nerviosa, es probable que la ansiedad y la tensión nerviosa sea una consecuencia de presentar estrés. El estrés no es obligatoriamente algo que represente peligro, sin embargo, es muy importante saber cómo tratar esta situación, a fin de que lo genere consecuencias contraproducentes. Por este motivo, la gerencia de recursos humanos debe disponer de especialistas en la materia, con la finalidad de que este problema emocional y conductual, se aborde adecuadamente.

En términos generales, según la Organización Mundial de la Salud (2004), un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental

y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades...un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

Con base al concepto anterior de la Organización Mundial de la Salud, es preciso acotar que, el trabajo saludable es aquel en que las actividades o desafíos laborales están plenamente alineados con las competencias, aptitudes y habilidades de los trabajadores, pero, además, este trabajo saludable implica disponer del verdadero trabajo en equipo, que haga posible el apoyo, la comunicación y relaciones interpersonales adecuadas durante el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Además, la Organización Mundial de la Salud (2004) agrega que los trabajos saludables comprenden el seguimiento y evaluación constante de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud. En otras palabras, un ambiente de trabajo saludable se caracteriza por darle relevancia y prioridad a la salud del talento humano

En este sentido, se observa que el trabajo saludable es aquel en que las exigencias y presiones se adecúan a los conocimientos y habilidades del talento humano, así como a la asignación de recursos materiales, tiempo, equipos, entre otros, para logra realizar eficaz y eficientemente las responsabilidades asignadas.

La OMS (2004), asegura que la deficiente definición de los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. A tales efectos, es fundamental que las organizaciones dispongan de normas organizacionales que establezcan claramente los puestos (objetivo, perfil académico, experiencia, responsabilidades, funciones, entre otros). También, es necesario que las organizaciones formulen planes estratégicos alineados

con las normativas organizacionales, así como sistemas de seguimiento, evaluación y control adecuados.

Incluso, la Organización Mundial de la Salud (2004), manifiesta que el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Además, estas condiciones pueden provocar el trabajador pierda el apoyo de sus compañeros, lo que pudiera generar que pierda el control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

De conformidad con la afirmación antes mencionada por la OMS, se entiende que cuando los superiores inmediatos se exigen demasiado a los empleados, esto puede traer como consecuencia errores en la ejecución de las labores organizacionales asignadas; aunado a esto, es posible que los compañeros de labores le brinden poca colaboración.

Los resultados de las investigaciones, según la OMS (2004), muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Sobre este aspecto, es preciso señalar que se requiere de verdaderos gerentes para evitar que éstos asignen a los empleados actividades que superen sus aptitudes y habilidades, es decir, es fundamental contar con personal gerencial altamente capacitado para minimizar los niveles de estrés en las organizaciones.

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. (OMS, 2004, Pág. 5). Es decir, que las actividades y labores del trabajador debe tener correspondencia con sus competencias y formación adquirida. Por lo tanto, la gerencia de recursos humanos debe ser bastante responsable en cada una de las etapas de la administración de talento humano, haciendo énfasis fundamentalmente en diseño y análisis de puestos; planeación de los recursos humanos;

reclutamiento y selección de personal; capacitación y desarrollo; y evaluación del desempeño.

Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. (OMS, 2004, Pág. 5). Significa que la gerencia de la organización, especialmente la gerencia de recursos humanos con apoyo de los supervisores inmediatos, deben garantizar que haya trabajo en equipo dentro de las organizaciones. De esta manera, es necesario que en la organización se promuevan los valores organizacionales, especialmente el trabajo en equipo, porque éste permite que los trabajadores se apoyen mutuamente en los desafíos que impone la empresa.

Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor es la probabilidad de que sufra estrés laboral. (OMS, 2004, Pág. 5). Para reducir los niveles de estrés y sus consecuencias, es necesario que el trabajador maneje adecuadamente sus labores, lo cual depende de sus conocimientos y capacidades, pero, además, se requiere que los gerentes y supervisores promuevan la participación del trabajador en las labores inherentes a su puesto de trabajo. En este caso, se puede apreciar que una de las formas de evitar que el trabajador padezca de estrés, es capacitándolo en base a una evaluación de desempeño objetiva, porque la capacitación es la que hace posible que el talento humano logre tener mayor control sobre su trabajo y los desafíos laborales.

En palabras de Chiavenato (2009), existen tres tipos de factores que actúan como fuentes potenciales de estrés, como son: ambientales, organizacionales e individuales. El hecho de que la tensión se presente depende de diferencias individuales, como la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad. Una situación tensa que experimente un trabajador, puede provocar síntomas físicos, psicológicos o conductuales.

La mayor parte de las causas del estrés laboral, de acuerdo con la OMS (2004), están

relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, los cuales se describen a continuación:

Tabla 1

Peligros relacionados con el estrés

Características del trabajo:
Características del puesto <ul style="list-style-type: none"> - Tareas monótonas, aburridas y triviales - Falta de variedad - Tareas desagradables - Tareas que producen aversión
Volumen y ritmo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Exceso o escasez de trabajo - Trabajos con plazos muy estrictos
Horario de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Horarios de trabajo estrictos e inflexibles - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal - Horarios de trabajo imprevisibles - Sistemas de turnos mal concebidos
Participación y control <ul style="list-style-type: none"> - Falta de participación en la toma de decisiones - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)
Contexto laboral:
Perspectivas profesionales, estatus y salario <ul style="list-style-type: none"> - Inseguridad laboral - Falta de perspectivas de promoción profesional - Promoción excesiva o insuficiente - Actividad poco valorada socialmente - Remuneración por trabajo a destajo - Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros - Exceso o carencia de capacidades para el puesto
Papel en la entidad <ul style="list-style-type: none"> - Papel indefinido - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto - Tener a cargo a otras personas - Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas
Relaciones interpersonales <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo - Malas relaciones con los compañeros - Intimidación, acoso y violencia - Trabajo aislado o en solitario - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas
Cultura institucional <ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación - Liderazgo inadecuado - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
 - Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
 - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales
-

Nota: OMS (2004)

Con base en lo anterior, se infiere que el estrés se genera debido a las características del trabajo. Entre estas características, es probable que el puesto conduzca a realizar actividades rutinarias y fastidiosas; también se genera estrés cuando existe mucha o poca carga de trabajo, e incluso cuando la jornada de trabajo es extensa, imprevistas o jornadas de trabajos diseñadas inadecuadamente.

Adicionalmente, el estrés se genera motivado al contexto laboral. Entre estos factores están: poca promoción profesional en la organización, sistema de remuneración inadecuados o injustos, poca valoración de la actividad laboral, evaluación de desempeño improcedente o ambigua; deficiente definición y descripción de cargos y puestos de trabajo, tener responsabilidad de supervisar otras personas y encargar de situaciones de otros trabajadores; inadecuada supervisión, conflictos laborales con supervisores y compañeros de trabajo; deficiente comunicación y liderazgo institucional; además, la contraposición de las laborales con la vida familiar es otro factor generador de estrés.

Luthans (citado por Chiavenato, 2009) identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés:

1. Factores extraorganizacionales, que se refieren a los elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas. Entre éstos se pueden mencionar: el vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas; el efecto de la familia en el comportamiento de las personas; el efecto que los medios de comunicación, como la televisión, las novelas y la radio, tienen sobre las personas; las variables sociológicas, como la

raza, el sexo y la clase social pueden convertirse en factores de estrés porque generan diferencias de creencias, valores, oportunidades y percepciones.

2. Factores organizacionales, es decir, las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés, por ejemplo:

Políticas y estrategias de la organización, como las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte de personal (downsizing), remuneración variable basada en méritos, rotación de puestos, etcétera.

El diseño y la estructura de la organización, la centralización y la formalidad, los conflictos entre el personal de producción y el de apoyo a la alta dirección (staff), la especialización, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, etcétera.

Los procesos organizacionales, como los controles, la comunicación descendente, una escasa realimentación sobre el desempeño, procesos de decisión centralizados, poca participación en las decisiones, sistemas punitivos de evaluación, etcétera.

Las condiciones de trabajo, por ejemplo, un ambiente desagradable, con aire contaminado, condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, etcétera.

3. Factores grupales: la influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés. Los factores grupales de estrés se pueden clasificar en dos subconjuntos:

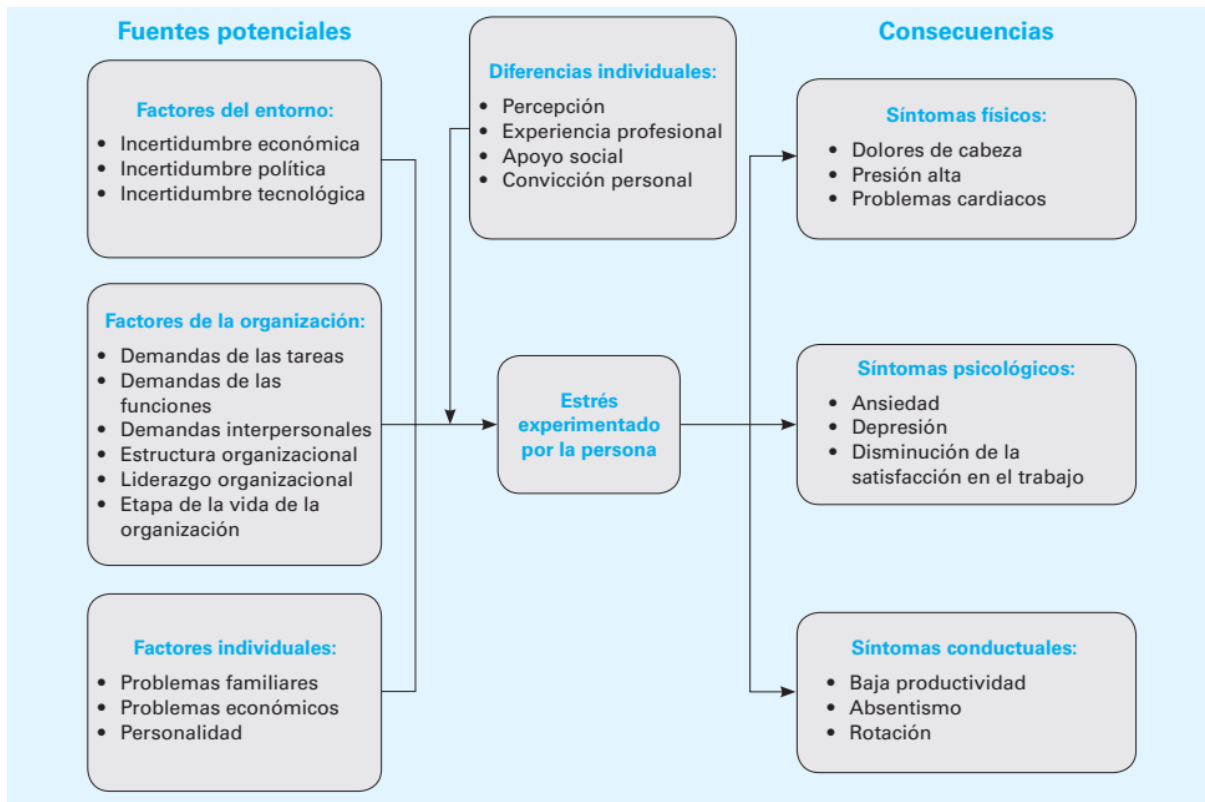
Falta de cohesión del grupo. El deseo de pertenencia y las prácticas gregarias cumplen una función muy importante en el comportamiento de las personas. Cuando el grupo rechaza a una persona debido a la forma en que están diseñadas sus tareas o porque el supervisor prohíbe o limita sus relaciones, la falta de cohesión puede producir mucho estrés.

Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás. La falta de apoyo social es un factor de estrés.

4. Factores individuales. Las diferencias en rasgos de personalidad también pueden producir estrés. Características como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extraversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realización son factores determinantes de la tensión.

Figura 1

Fuentes potenciales y consecuencias del estrés



Nota: Tomado de Chiavenato, 2009, pág. 382

Con base en lo antes descrito, es evidente que el estrés lo producen factores ajenos a la organización, que están vinculados con los cambios económicos, políticos y tecnológicos. Pero también existen factores internos de la organización que generan estrés, tales como: la asignación

demasiada o insuficiente responsabilidad laboral, la complejidad de las actividades, los conflictos con los compañeros, el poco apoyo de los supervisores, falta o poca cohesión del equipo de trabajo, entre otras.

2.2 Efectos del estrés laboral en el individuo

La Organización Mundial de la Salud (2004), afirma que el estrés se comporta de diferentes formas. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

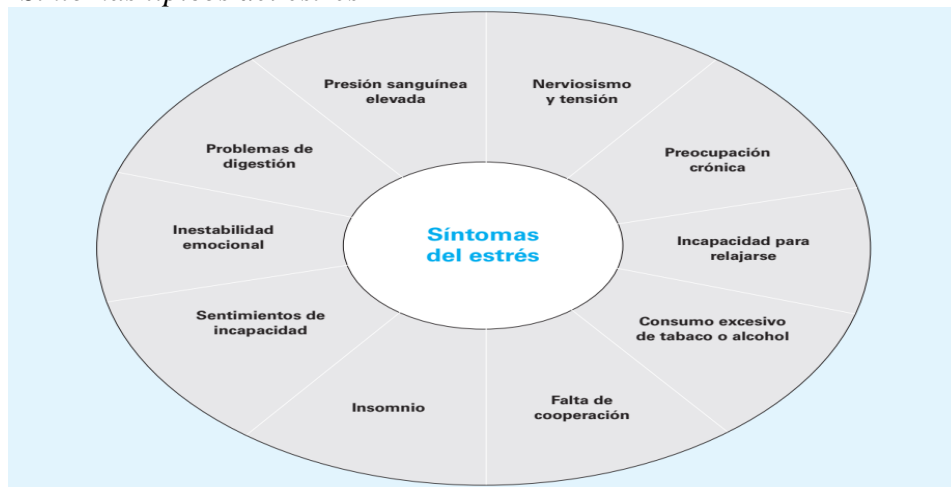
De lo expresado por la Organización Mundial de la Salud, se desprende que las consecuencias que produce el estrés afectan el buen desempeño laboral, así como el estado físico y psicológico de los trabajadores. Cuando el estrés se hace mayor en los trabajadores, es probable que se produzcan trastornos psiquiátricos que conlleven al trabajador a abandonar sus labores en la organización.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. (OMS, 2004, p. 8). Esto significa que el estrés produce desequilibrios entre nuestro ambiente laboral y social; e incluso, es posible que la persona que sufre de estrés adquiera malos hábitos que son contraproducente para su salud, como la ingesta de bebidas alcohólicas, consumo de drogas y fumar.

Además, la OMS (2004), afirma que cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede: estar cada vez más angustiado e irritable; ser incapaz de relajarse o concentrarse; tener

dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones; disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este; sentirse cansado, deprimido e intranquilo; tener dificultades para dormir; sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores).

Figura 2
Síntomas típicos del estrés



Nota: Tomado de Chiavenato, 2009, p. 380.

Resulta indudable, que el estrés laboral en el individuo produce consecuencias psicológicas como: irritación, molestia, intranquilidad, desconcentración, inconvenientes para reflexionar adecuadamente, pérdida del sentido de identidad con el trabajo, cansancio, depresión, insomnio. Adicionalmente, el estrés genera diversos problemas a la salud física: puede afectar el funcionamiento del corazón, así como generar disfuncionamiento digestivo, aumentar la tensión arterial, producir cefalea, afectar la estructura musculoesquelética. El estrés, además, probablemente impida que el individuo tenga la capacidad de contrarrestar los cuadros clínicos infecciosos.

2.3 Efectos del estrés laboral en las entidades

Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. (OMS, 2004, Pág. 9). Esto quiere decir que el estrés puede causar desequilibrios importantes en el proceso laboral de las organizaciones y por ende impedir el logro de los objetivos propuestos.

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad. (OMS, 2004, P. 9)

El estrés laboral puede afectar a las entidades con el aumento del absentismo; menor dedicación al trabajo; aumento de la rotación del personal; deterioro del rendimiento y la productividad; aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes; aumento de las quejas de usuarios y clientes; efectos negativos en el reclutamiento de personal; aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés; deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

De lo antes señalado, puede resaltarse que el estrés laboral es una amenaza no sólo para el funcionamiento y resultados de la organización, sino también para la continuidad de su existencia. Esto se debe a que el estrés genera: ausencia laboral, poca identidad con el trabajo, mayor rotación de personal, disminución del desempeño laboral y de la producción, inadecuadas actividades laborales que conllevan a accidentes laborales, mayor cantidad de reclamos de los clientes, problemas legales por demandas laborales, y deficiente imagen organizacional.

Para explicar la relación entre el estrés y los síntomas físico-químicos, Hans Selye (citado por Chiavenato, 2009) desarrolló la teoría del síndrome de adaptación general. Según él, la

reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

1. Alarma. Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo). Los cambios fisiológicos antes descritos comienzan en esta fase.

2. Resistencia. La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas fisiológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula pituitaria o las suprarrenales.

3. Agotamiento. Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas fisiológicos de la fase de alarma.

Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro padecimiento cardíaco.

La teoría del síndrome de adaptación general desarrollada por el autor antes mencionado, representa un proceso mediante la se describe la correspondencia que existe entre el estrés y los síntomas físico-químicos. En este sentido, plantea una primera fase en la que el individuo detecta un potencial daño físico o psicológico; la segunda fase, es una actitud de resistencia que presenta el individuo a estos potenciales daños, logrando eliminar los síntomas fisiológicos que se presentan en la etapa inicial, pero los factores que generan el estrés se mantienen. La tercera fase ocurre motivado a que la causa del estrés se mantiene durante un largo periodo, generando de esta manera el agotamiento del individuo.

2.4. Afrontamiento del Estrés

Las consecuencias negativas del estrés, de acuerdo con Halstead, Bennett, Cunningham (citado por Solís y Vidal, 2006). “son reguladas por un proceso que es denominado afrontamiento. El afrontamiento es entendido como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés” (Pág. 35).

El afrontamiento, según Cassaretto, Chau, Oblitas y Valdez (citado por Solís y Vidal, 2006), permite identificar los factores que intervienen en la relación dada entre situaciones de la vida estresantes y síntomas de enfermedad. El afrontamiento ayuda a controlar los síntomas emocionales. Cuando el afrontamiento es efectivo, no se presentará dicho malestar; pero si no es efectivo, podría verse afectada la salud de forma negativa, aumentando el riesgo de mortalidad y morbilidad.

2.5. Clasificaciones del Afrontamiento

Los estudios que han venido realizándose sobre afrontamiento han llevado a conceptualizar tipos y dimensiones de la personalidad que han pasado a denominarse estilos y estrategias.

Los estilos de afrontamiento, de acuerdo con según Cassaretto, Chau, Oblitas y Valdez (citado por Solís y Vidal, 2006), 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. 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.

Lazarus y Folkman (1986) plantean dos estilos de afrontamiento: centrados en el problema

y centrados en la emoción. Por su parte, Carver, Scheier y Weintraub, en 1989, amplían el panorama presentando quince estrategias: el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de actividades competitivas, la postergación de afrontamiento, el soporte social instrumental y emocional, la reinterpretación positiva, la aceptación, la negación, el acudir a la religión, la expresión de las emociones, el uso de alcohol y drogas y el compromiso conductual y cognitivo (Cassaretto et al., 2003).

Los estudios realizados por Frydenberg están basados en los conceptos de estrés y afrontamiento desarrollados por Lazarus. La autora, quien se centra específicamente en el afrontamiento en adolescentes, menciona dos estilos de afrontamiento considerados como productivos o funcionales, uno de ellos es el denominado “Resolver el problema”, que refleja la tendencia a abordar las dificultades de manera directa; el otro es el de “Referencia hacia los otros”, que implica compartir las preocupaciones con los demás y buscar soporte en ellos. El último estilo es el “Afrontamiento no productivo” y es disfuncional ya que las estrategias pertenecientes a éste no permiten encontrar una solución a los problemas, orientándose más bien a la evitación.

Atendiendo a los aportes de Solís y Vidal (2006), son 18 estrategias de afrontamiento agrupadas en tres estilos de afrontamiento. El primero de estos estilos llamado «Resolver el problema», comprende las estrategias: concentrarse en resolver el problema, esforzarse y tener éxito, invertir en amigos íntimos, buscar pertenencia, fijarse en lo positivo, buscar diversiones relajantes, distracción física y reservarlo para sí. El segundo estilo se denomina “Referencia a otros” y las estrategias son: buscar apoyo social, acción social, buscar apoyo espiritual y buscar ayuda profesional. El último estilo, el “Afrontamiento no productivo” comprende las siguientes estrategias: preocuparse, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, ignorar el problema,

reducción de la tensión, reservarlo para sí y autoinculparse.

Cada una de las estrategias de afrontamiento han sido definidas como:

1. Concentrarse en resolver el problema: es una estrategia dirigida a resolver el problema estudiándolo sistemáticamente y analizando los diferentes puntos de vista u opciones. Ejemplo: “Dedicarme a resolver el problema poniendo en juego todas mis capacidades.”.

2. Esforzarse y tener éxito: es la estrategia que comprende conductas que ponen de manifiesto compromiso, ambición y dedicación. Ejemplo: “Trabajar intensamente.”.

3. Invertir en amigos íntimos: se refiere al esfuerzo por comprometerse en alguna relación de tipo personal íntimo e implica la búsqueda de relaciones personales íntimas. Ejemplo: “Pasar más tiempo con la persona con quien suelo salir.”.

4. Buscar pertenencia: indica la preocupación e interés del sujeto por sus relaciones con los demás en general y, más concretamente, por lo que los otros piensan. Ejemplo: “Mejorar mi relación con los demás.”.

5. Fijarse en lo positivo: indica una visión optimista y positiva de la situación presente y una tendencia a ver el lado de las cosas y considerarse afortunado. Ejemplo: “Fijarme en el aspecto positivo de las cosas y pensar en las cosas buenas.”.

6. Buscar diversiones relajantes (se caracteriza por la búsqueda de actividades de ocio y relajantes. Ejemplo: “Encontrar una forma de relajarme; por ejemplo, oír música, leer un libro, ver televisión, tocar un instrumento musical.”.

7. Distracción física: se refiere a la dedicación al deporte, al esfuerzo físico y a mantenerse en forma. Ejemplo: “Hago ejercicios físicos para distraerme.”.

8. Buscar apoyo social: consiste en la inclinación a compartir el problema con otros y buscar apoyo para su resolución. Ejemplo: “Hablar con otros sobre mi problema para que me

ayuden a salir adelante.”.

9. Buscar apoyo profesional: es la estrategia consistente en buscar la opinión de un profesional. Ejemplo “Hablo acerca del problema con personas que tengan más experiencia que yo”.

10. Acción social: consiste en dejar que otros conozcan cuál es el problema y tratar de conseguir ayuda escribiendo peticiones u organizando actividades como reuniones o grupos. Ejemplo: “Unirme a gente que tiene el mismo problema que yo”.

11. Buscar apoyo espiritual: refleja una tendencia a rezar, a emplear la oración y a creer en la ayuda de un líder espiritual o Dios. Ejemplo: “Dejar que Dios se ocupe de mi problema.”.

12. Preocuparse: se caracteriza por elementos que indican temor por el futuro en términos generales o, más en concreto, preocupación por la felicidad futura. Ejemplo: “Preocuparme por lo que está pasando.».

13. Hacerse ilusiones: es la estrategia basada en la esperanza, en la anticipación de una salida positiva y en la expectativa que todo tendrá un final feliz. Ejemplo: “Esperar a que ocurra algo mejor”.

14. Falta de afrontamiento: refleja la incapacidad del sujeto para enfrentarse al problema y su tendencia a desarrollar síntomas psicósomáticos. Ejemplo: “No tengo forma de afrontar la situación.”.

15. Ignorar el problema: refleja un esfuerzo consciente por negar el problema o desatenderse de él. Ejemplo: “Saco el problema de mi mente”.

16. Autoinculparse: incluye conductas que indican que el sujeto se ve como responsable de los problemas o preocupaciones que tiene. Ejemplo: “Me considero culpable de los problemas que me afectan.”.

17. Reducción de la tensión: refleja un intento por sentirse mejor y relajar la tensión. Ejemplo: “Intento sentirme mejor bebiendo alcohol, fumando o tomando drogas.”.

18. Reservarlo para sí: refleja que el sujeto huye de los demás y no desea que conozcan sus problemas. Ejemplo: «Guardar mis sentimientos para mí solo» (Frydenberg y Lewis 1993 en Canessa, 2002).

2.6. Estrategias de Afrontamiento

De acuerdo con Forsythe y Compas (citados por Vázquez, Crespo y M. Ring), existen en realidad muchas estrategias posibles de afrontamiento que puede manejar un individuo. El uso de unas u otras en buena medida suele estar determinado por la naturaleza del estresor y las circunstancias en las que se produce. Por ejemplo, las situaciones en las que se puede hacer algo constructivo favorecen estrategias focalizadas en la solución del problema, mientras que las situaciones en las que lo único que cabe es la aceptación favorecen el uso de estrategias focalizadas en las emociones.

Con fundamento en lo plateado anteriormente, se infiere que las estrategias de afrontamiento del estrés son diversas, su utilización está sujeta a las características de los factores que generan estrés, así como a las condiciones en las cuales se origina la situación.

Conforme a lo anterior, Vázquez, Crespo y M. Ring, afirman que, aun asumiendo la validez de esta dicotomía general, investigaciones más recientes han puesto de manifiesto la existencia de una mayor variedad de modos de afrontamiento. Por ejemplo, la escala de Modos de Afrontamiento (Ways of Coping, WOC) de Folkman y Lazarus (1985), un instrumento que evalúa una completa serie de pensamientos y acciones que se efectúan para manejar una situación estresante, cubre al menos ocho estrategias diferentes (las dos primeras más centradas en la solución del problema, las cinco siguientes en la regulación emocional, mientras que la última se

focaliza en ambas áreas):

1. Confrontación: intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.

2. Planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.

3. Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno.

4. Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.

5. Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.

6. Escape-evitación: empleo de un pensamiento irreal improductivo (p. ej., «Ojalá hubiese desaparecido esta situación») o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.

7. Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.

8. Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional. (Pág. 427-428)

Lo planteado anteriormente, corrobora la variedad de estrategias que existen para enfrentar el estrés. Una de las maneras de hacer frente al estrés, se centra en la solución del problema, es un tanto improvisada, es decir, las acciones no son reflexionadas ni planificadas. Otra también centrada en la solución del problema, se hace de manera planificada, lo cual significa que sus acciones tienen mayor probabilidad de surtir los efectos propuestos.

Asimismo, se observa que hay estrategias que se centran en el componente emocional. En

este caso, se aprecia que hay estrategias que buscan evadir o distanciarse de problema, otras en cambio, pretenden controlar los efectos sentimentales y emocionales que genera el estrés. Además, es importante señalar que hay estrategias que se centran tanto en la solución del problema como en la regulación emocional.

Estas estrategias halladas con el WOC, afirman Vázquez, Crespo y M. Ring, coinciden en buena medida con las encontradas en otros estudios que han empleado ésta u otras escalas semejantes para evaluar los recursos genéricos de afrontamiento de las personas. No obstante, no existe una coincidencia absoluta en todos los instrumentos. Significa que los instrumentos, aunque válidos para su aplicación en la investigación científica, presentan ítems diferentes. La decisión de aplicar uno u otro dependerá del interés de cada investigador.

Evidentemente, afirman Vázquez, Crespo y M. Ring, que existen diversas dimensiones para el afrontamiento del estrés. De esta manera, se infiere que no existe un instrumento que reúna todas las dimensiones que abarca la variable afrontamiento. Cada instrumento responde a la naturaleza de los factores que generan estrés y a las condiciones particulares de la población objeto de estudio.

2.7. Factores moduladores

En el proceso y resultado final del afrontamiento, según Cohen y Edwards (citados por Vázquez, Crespo y M. Ring), es posible que actúen diversos factores interfiriéndolo o potenciándolo. Adicionalmente, Vázquez, Crespo y M. Ring, argumentan que tanto los factores internos (estilos habituales de afrontamiento y algunas variables de personalidad) como los externos (recursos materiales, apoyo social y la actuación de otros factores estresantes simultáneos) pueden modular, de forma favorable o desfavorable, el impacto de un estresor.

2.7.1. Recursos o impedimentos internos

2.7.1.1 Estilos de afrontamiento

La epistemología ofrece una diversidad de estrategias de afrontamiento, sin embargo, de acuerdo con Vázquez, Crespo y M. Ring, cada individuo tiene una propensión a utilizar una serie determinada de estrategias en situaciones diversas. Esto es lo que se denomina estilo de afrontamiento. Específicamente, según estos autores los estilos de afrontamiento pueden ser los siguientes:

1. Personas evitadoras y personas confrontativas: hay personas que tienen una tendencia evitadora (o minimizadora), mientras que otras tienden a utilizar un estilo más confrontativo (o vigilante) bien sea buscando información o tomando una acción directa ante cualquier problema. Aunque ningún estilo es por sí mismo más efectivo que otro, el estilo evitador es más útil para sucesos amenazantes a corto plazo, mientras que el estilo vigilante es más efectivo cuando existe un suceso amenazante que se repite o que persiste a lo largo del tiempo. El estilo confrontativo es útil pues permite anticipar planes de acción ante riesgos futuros aunque puede que tenga un coste mayor en ansiedad.

2. Catarsis: aunque éste es un tema de tradición psicoanalítica, la investigación científica sobre los traumas ha comenzado también a indagar si el hecho de expresar los propios sentimientos y estados emocionales intensos puede ser eficaz para afrontar situaciones difíciles. Parece, en efecto, que hablar y comunicar nuestras preocupaciones tiene el efecto de reducir tanto la probabilidad de que se produzcan rumiaciones obsesivas con el paso del tiempo como de que aparezca un incremento en la actividad fisiológica (Penneba- y Susman, 1988).

3. Uso de estrategias múltiples: la mayor parte de los estresores conllevan una serie de problemas de naturaleza diferente que requieren estrategias de afrontamiento diferentes. Por

ejemplo, una persona en un proceso de divorcio debe enfrentarse a muchos problemas (impacto emocional, cargas financieras, custodia de los hijos, etc.). Es muy probable que, en general, un afrontamiento con buenos resultados requiera la capacidad de usar de forma adecuada múltiples estrategias de un modo flexible.

2.7.1.1 Factores de personalidad

Los factores de personalidad, de acuerdo con Vázquez, Crespo y M. Ring, son los siguientes:

1. Búsqueda de sensaciones: Zuckerman (1974) ha desarrollado esta interesante variable de personalidad que contribuye a explicar un buen número de conductas. Las personas «buscadoras de sensaciones» (*sensation seekers*), según la Escala de Búsqueda de Sensaciones, son individuos a los que no les importa tomar riesgos (hacer *puenting*, probar drogas, tener viajes de aventuras o vivir experiencias inusuales) y, por lo tanto, parecen tener una mayor tolerancia al riesgo y los estresores que otras personas.

2. La sensación de control: una de las variables más importantes que modulan los efectos de un estresor potencial es la sensación de control sobre el mismo. Multitud de investigaciones experimentales con animales y humanos han demostrado que la pérdida de sensación de control constituye un elemento crucial etiológico de la depresión y otros trastornos emocionales. Más en concreto, el modelo de depresión de la desesperanza o indefensión aprendida (*learned helplessness*) propone que inevitablemente se desarrollará un estado depresivo cuando una persona perciba que no dispone de ninguna estrategia, ni ahora ni el futuro, para cambiar una situación aversiva personal (Sanz y Vázquez, 1995; Seligman, 1983). En definitiva, cuando el individuo considera que absolutamente ningún modo de afrontamiento va a ser eficaz para controlar una situación negativa (Avía y Vázquez, 1998).

3. Optimismo: consiste en una expectativa generalizada de que los resultados serán positivos. Las personas con una actitud optimista parecen manejar mejor los síntomas de enfermedades físicas como, por ejemplo, cáncer o cirugía cardíaca (Scheier y Carver, 1992) y esto parece deberse a que las estrategias de estas personas suelen estar centradas en el problema, la búsqueda de apoyo social y buscar los lados positivos de la experiencia estresante. Por el contrario, las personas pesimistas se caracterizan más por el empleo de la negación y el distanciamiento del estresor, centrándose más en los sentimientos negativos producidos por el estresor (Avía y Vázquez, 1998).

4. Otras variables: aunque se han propuesto muchas otras variables psicológicas que pudieran afectar la eficacia del afrontamiento (sentido del humor, sensación de coherencia de la propia vida, inteligencia, no tomarse las cosas muy en serio, etc..) ninguna de ellas ha sido objeto de una investigación profunda. No obstante, parece cada vez emerger más claramente un patrón de personalidad proclive a la buena salud y caracterizado por el optimismo, sensación de control y capacidad de adaptación (Taylor, 1991).

2.7.2. Recursos o impedimentos externos

También intervienen en el afrontamiento, según Vázquez, Crespo y M. Ring, factores externos (educación, dinero, nivel de vida, entre otros), el apoyo social recibido, o la presencia de elementos estresores simultáneos (una relación difícil de pareja, dificultades económicas o enfermedades crónicas).

Estos factores, de acuerdo con Vázquez, Crespo y M. Ring, pueden comportarse de dos maneras, pero suplementarias. Primero, pueden afectar de forma directa en las capacidades de afrontamiento de un individuo ante cualquier tipo de estresor, o bien pueden actuar como un amortiguador del efecto de los estresores, en especial cuando éstos son fuertes. Esto significa que

al no disponer de un salario suficiente que permita cubrir nuestras necesidades fundamentales (alimentación, salud, educación, etc.), impide además hacerle frente a una situación que genere estrés.

El apoyo social, según Vázquez, Crespo y M. Ring, está relacionada con sentirse querido, protegido y valorado por otras personas cercanas normalmente amigos y familiares. No es tanto la red «física» o número de personas cercanas como el apoyo percibido por parte de la persona.

El apoyo social, según Vázquez, Crespo y M. Ring, puede considerarse de dos maneras: primero, como un recurso o estrategia de afrontamiento (hablar con un familiar o amigo ante un problema); en este sentido, es uno de los mecanismos que la gente valora como más eficaces para afrontar situaciones emocionales difíciles. Segundo, puede entenderse como un amortiguador del propio estrés; por ejemplo, la falta de personas próximas en las que confiar en circunstancias difíciles eleva de forma extraordinaria el riesgo de aparición de episodios depresivos en personas vulnerables.

Como técnica de afrontamiento Vázquez, Crespo y M. Ring afirma que, el apoyo social se utiliza más por mujeres que por hombres, un 18 frente a un 11 %, respectivamente. Pero estos autores sostienen que la mayor parte de la investigación se ha centrado en el problema (es decir, buscar consejo, información, vías de solución, etc..) no cabe duda de que este procedimiento también sirve como una importante fuente de apoyo emocional (alivio, empatía y ayuda física).

Por otro lado, Vázquez, Crespo y M. Ring expresan que investigaciones con humanos y animales indican que la existencia de un apoyo social efectivo tiene también repercusiones en la salud: disminuye la probabilidad general de presentar enfermedades (herpes, infarto de miocardio, complicaciones durante el parto o trastornos psiquiátricos diversos), acelera la recuperación y reduce las tasas de mortalidad, aunque aún no se conocen con exactitud los

mecanismos psicobiológicos que operan estos cambios.

Adicionalmente, Vázquez, Crespo y M. Ring, aseguran que no todo apoyo social es efectivo como protector contra el estrés. El más efectivo parece ser tener alguien cercano en quien confiar (un esposo o una pareja). Esto quiere decir, que se debe ser selectivo al momento de buscar apoyo social como estrategia de afrontamiento del estrés. Por otro lado, estos autores manifiestan que, los efectos del apoyo social parecen no ser acumulativos. Así pues, lo importante es tener al menos un amigo íntimo más que tener muchos amigos o conocidos.

2.8 Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral

Las organizaciones, según Chiavenato (2009), disponen de varios medios para reducir el estrés. Los principales son:

1. Enriquecimiento del trabajo. La naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas medidas para manejar esta situación se concentran en las tareas asignadas a las personas. El enriquecimiento es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía de las labores simples y repetitivas y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos.

Así se demuestra que, para afrontar el estrés en las organizaciones, es necesario que los gerentes se dediquen a enriquecer las labores de los trabajadores, es decir, que hagan más desafiante y relevante las actividades del talento humano, con la finalidad de evitar labores rutinarias, aburridas, sencillas e insignificantes.

2. Rotación de puestos. Muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y del estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.

Los gerentes de las organizaciones para afrontar el estrés, también pueden utilizar como estrategia la rotación de puestos, porque cuando los trabajadores ocupan un cargo diferente, significan que ejecutarán diferentes labores y de esta manera saldrán de la rutina, logrando además adquirir nuevas competencias, aptitudes y habilidades.

3. Análisis de puestos. Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes. Se solicita al empleado y a quienes trabajan con él que expresen sus expectativas por escrito. A continuación, se reúne a las personas para analizar sus listas. Si hay conflictos, el grupo buscará la forma de resolverlos. Así se puede identificar lo que está sobre o subdimensionado y cuáles son los requisitos del puesto que pueden ser negociados para desarrollar funciones más equilibradas.

Para minimizar el estrés en las empresas, los gerentes deben dedicarse a realizar el análisis de puestos. Esta estrategia permite mantener comunicación permanente con todos los niveles organizacionales, incluyendo supervisores, subordinados y clientes. Específicamente, la estrategia consiste en aplicar un instrumento de recolección de información que permita conocer la naturaleza de la labor que ejecuta el trabajador, específicamente se indaga sobre los requisitos del puesto (experiencia, conocimientos) y sobre las actividades que realmente ejecuta. Seguidamente, se procede a realizar el análisis minucioso, con la finalidad de alinear las potencialidades y capacidades del trabajador con el puesto respectivo.

4. Entrenamiento de habilidades. Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción o estrés en su trabajo. La idea es aprender a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar metas, e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo. El

objetivo es aumentar las habilidades de las personas para prever, entender y controlar lo que ocurre en el trabajo. Casi siempre la clave para obtener la lealtad del trabajador no está en ofrecer salarios más altos o mejores prestaciones, sino en permitir que las personas tengan mayor control de su propio trabajo.

La gerencia de las organizaciones debe orientar sus esfuerzos de disminuir el estrés, adiestrando y capacitando al personal para que adquiera nuevas habilidades y aptitudes, potenciando así su capacidad de hacerle frente a nuevos retos y desafíos que conduzcan a generar mayor satisfacción laboral e identificación con la organización. Es decir, este entrenamiento evitará frustraciones de los trabajadores durante su desempeño.

5. Oportunidad para hablar sobre el trabajo. La capacidad para manejar positivamente las experiencias laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades. Presentar quejas formalmente y verbalizar opiniones son medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo. Algunas investigaciones revelan que los procedimientos de queja, la investigación de actitudes y las sesiones de preguntas y respuestas entre los trabajadores y la administración mejoran las actitudes de las personas y disminuyen la rotación.

La oportunidad para hablar sobre el trabajo prácticamente significa que los gerentes deben promover la comunicación efectiva en las organizaciones, con la finalidad de darle el derecho a los trabajadores de expresar qué situaciones o actividades laborales le generan estrés o insatisfacción, de esta manera podrán formular y ejecutar estrategias adecuadas orientadas a fortalecer la salud de los trabajadores y de la propia organización.

6. Participación en la toma de decisiones. La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para

manejar el estrés y la insatisfacción. La participación en las decisiones que afectan el trabajo, sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores, permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el absentismo.

La participación en la toma de decisiones hace referencia a que la gerencia de las instituciones debe permitirles a los trabajadores que padecen de estrés la oportunidad de que formen parte de la solución, es decir, organizar reuniones en donde los trabajadores aporten ideas y sugerencias orientadas erradicar los factores que generan estrés.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2004), afirma que el riesgo de estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran: Prevención primaria: reducción del estrés a través de ergonomía; definición del puesto de trabajo y diseño ambiental; perfeccionamiento de la organización y de la gestión. Prevención secundaria: reducción del estrés a través de: educación y capacitación de los trabajadores. Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de: desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

Un buen empleador, según la OMS (2004), define y gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores de riesgo de estrés más frecuentes, y prevenirse, en la medida de lo posible, los problemas previsibles.

El aporte anterior de la Organización Mundial de la Salud, significa que la prevención primaria, alude a que las organizaciones deben mantener un diseño de los lugares de trabajo, herramientas y tareas, tomando en consideración las cualidades fisiológicas, anatómicas, psicológicas, conocimientos y habilidades del personal que ocupará el puesto de trabajo.

Por su parte la prevención secundaria, se refiere específicamente a que los gerentes, de manera permanente, deben ejecutar estrategias orientadas a fortalecer los conocimientos y

habilidades del personal, con la finalidad de que puedan tener mayor control de las labores y así evitar frustraciones y estrés.

En lo que respecta a la prevención terciaria, es la acción estratégica que deben emprender los gerentes de las organizaciones orientadas a constituir comités o centros de salud ocupacional dentro de la propia empresa. Esta figura debe orientar su gestión a la formulación de políticas, estrategias y acciones que permitan reducir y tratar las enfermedades y los accidentes laborales.

Tabla 2
Características del trabajo bien definido

Características del trabajo bien definido	
Prácticas y estructura institucionales claras	Debe proporcionarse a los empleados información clara sobre la estructura, finalidad y prácticas de la entidad.
Selección, capacitación y perspectivas profesionales adecuadas	Las competencias, conocimientos y capacidades de cada empleado deben corresponderse en la medida de lo posible con las necesidades de cada puesto de trabajo. Los candidatos a un puesto de trabajo deben ser evaluados en función de los requisitos del puesto. En caso necesario debe proporcionarse la capacitación oportuna.
Descripción del puesto de trabajo	La supervisión y el asesoramiento eficaces son importantes y pueden contribuir a proteger a los empleados contra el estrés. La descripción del puesto de trabajo depender de la interpretación de la política, los objetivos y la estrategia de la entidad, de la finalidad y organización del trabajo, y de la manera en que se mida el rendimiento. La descripción del puesto de trabajo tiene que ser clara. Es fundamental que el jefe del empleado y otros miembros del personal conozcan las características más importantes del puesto y se aseguren de que el nivel de exigencia es adecuado.
Comunicación	Cuanto mejor conozcan los empleados su puesto, más capaces serán de canalizar adecuadamente sus esfuerzos para realizar bien su trabajo. El personal directivo debe comunicarse con sus empleados, escucharles y hacerles ver claramente que han sido escuchados. La forma de comunicar lo que se espera del trabajo debe ser comprensible, acorde con la descripción del puesto y cabal.
Entorno social	Los compromisos que se adquieran con los empleados han de ser claros y deben cumplirse Un grado razonable de socialización y trabajo en equipo es a menudo productivo, ya que puede contribuir a aumentar la dedicación al trabajo y el compromiso con el grupo de trabajo.

Nota: OMS, 2004, p. 16-17)

De acuerdo con la OMS (2004), no es lógico esperar que todos estos factores estén presentes en un lugar de trabajo, o tratar de introducirlos donde no exista. Así, quizá sea más adecuado tratar de identificar cualquier desajuste que pueda haber entre el nivel de exigencia y presión, por un lado, y los conocimientos y capacidades de los trabajadores, por otro, establecer

que cambios son prioritarios, y gestionar el cambio con el fin de reducir el riesgo.

Lo planteado anteriormente, prácticamente alude a que las características de un trabajo bien definido no están expresamente en una teoría o en una guía. El diseño de un puesto de trabajo debe responder a la naturaleza real de la organización y a las potencialidades de su talento humano. A tales efectos, el trabajo de los gerentes precisamente consiste en hacer que coincida las descripciones del puesto de trabajo con los conocimientos y habilidades del personal requerido.

2.9 Las perspectivas de la OMS en el abordaje del estrés laboral

Atendiendo al criterio de la Organización Mundial de la Salud, existen varias estrategias para solucionar los problemas de estrés laboral, las cuales se mencionan a continuación:

2.9.1 Redefinición del trabajo

Las mejores estrategias de redefinición del trabajo, según la OMS (2004), se centran en las exigencias, los conocimientos y capacidades, el apoyo y el control, e incluyen los siguientes elementos:

- Modificación de las exigencias laborales (por ejemplo, cambiando la forma en que se realiza el trabajo, modificando el entorno laboral o repartiendo de manera diferente la carga de trabajo).
- Asegurarse de que los empleados tengan o puedan adquirir los conocimientos y capacidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficaz (por ejemplo, seleccionando y formando al personal de forma adecuada y examinando periódicamente los progresos realizados).
- Aumento del control que ejerce el empleado sobre la forma en que realiza su trabajo (por ejemplo, con la introducción de horarios flexibles, puestos de trabajo compartidos y más consultas

sobre las prácticas laborales).

- Aumento de la calidad y cantidad de apoyo que recibe el empleado (por ejemplo, mediante la introducción de programas de capacitación en gestión de recursos humanos destinados a supervisores, permitiendo la interacción entre empleados y fomentando la cooperación y el trabajo en equipo).

En este sentido, la redefinición del trabajo es una estrategia que permite solucionar los problemas del estrés, porque permite distribuir las cargas de trabajo adecuadamente, mejorar el procedimiento de ejecución de las actividades y optimizar el ambiente laboral. Además, esta estrategia permite que la gerencia capacite al personal tomando como base las necesidades reales que tienen en cuanto a su desempeño laboral. Incluso, la estrategia de redefinición laboral, hace posible modificar los horarios y las labores para lograr mayor flexibilidad. Finalmente, es necesario acotar que esta estrategia promueve mayor comunicación y trabajo en equipo, propiciando así un ambiente laboral más armónico.

2.9.2 Capacitación en gestión del estrés

Para afrontar el estrés, la OMS (2004), recomienda que la organización debe enfocar sus estrategias en motivar a los trabajadores a que participen en talleres y jornadas de relajación y en actividades que logren ejercitarlos física y emocionalmente. También, los gerentes deben suministrar a los trabajadores de los equipos adecuados y ofrecerles las condiciones ambientales óptimas para el desarrollo de sus labores. Paralelamente, la organización debe capacitar a sus gerentes y supervisores en materia de estrés (causas, efectos, estrategias de afrontamientos, entre otros). Asimismo, deben desarrollarse y ponerse en ejecución sistemas de gestión de calidad, que permita el logro de los objetivos, pero que al mismo tiempo logre garantizar la salud de los trabajadores y la permanencia de la organización de una manera estable y sólida.

2.10 Detección precoz y prevención de problemas asociados al estrés laboral

La detección precoz y prevención de problemas asociados al estrés laboral, según la OMS (2004), implica, en primer lugar, que los gerentes deben formular y ejecutar un plan de acción que les permita monitorear frecuentemente los niveles de satisfacción, estado físico y psicológico de los trabajadores. En segundo lugar, esta medida de afrontamiento del estrés, significa que la organización debe activar mecanismos de comunicación adecuados que les permita conocer oportunamente directamente de los trabajadores, los problemas que presentan durante sus labores. En tercer lugar, los gerentes deben gestionar la atención médica o profesional que requieran los trabajadores que presenten estrés.

Es fundamental que se establezcan mecanismos que permitan confirmar la eficacia de las medidas adoptadas para corregir el estrés laboral. Tras un periodo prudencial, deberán revisarse los resultados y compararlos con resultados anteriores y con la interpretación que se hizo de los mismos cuando se efectúa la evaluación inicial. El método de verificación empleado deberá estar explicado y quedar registrado. En caso de necesidad podrá rectificar su estrategia de solución de problemas asociados al estrés laboral.

Lo detallado anteriormente, permite deducir que la organización debe, además de contar con un plan de acción para afrontar el estrés, disponer de un sistema de seguimiento que incluya indicadores adecuados, con la finalidad de poder evaluar la ejecución del plan con estos estándares, y así tomar las acciones correctivas pertinentes. Lo que significa, que se inicia un nuevo plan orientado a continuar el ciclo que permitirá hacer frente a los posibles problemas de estrés que se presenten.

2.11 Ocuparse de los trabajadores con problemas

La prevención terciaria del estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud

(2004) consiste en ocuparse de los trabajadores con problemas. Cuando todos los esfuerzos destinados a prevenir el estrés laboral y controlar cualquier riesgo previsible han fracasado, es preciso actuar rápida y oportunamente para ocuparse de los trabajadores a quienes el estrés laboral está perjudicando. Así, tendrá que determinar qué empleados atraviesan dificultades y ocuparse de sus problemas. Cuando el empleador o el personal directivo no sean capaces de resolver el problema, deberán solicitar asistencia especializada.

Al respecto puede inferirse que la prevención terciaria es aquella que se activa cuando ya los trabajadores tienen estrés, es decir, cuando su salud ya está padeciendo daños fisiológicos y psicológicos. Por lo tanto, se requiere que los gerentes de las organizaciones gestionen la atención adecuada que deben recibir los trabajadores con estrés. En otras palabras, la empresa debe lograr que los trabajadores reciban asistencia con verdaderos especialistas en la materia.

2.12 Fases de la prevención terciaria del estrés laboral

1.12.1 Identificar el problema

Para detectar el estrés, la OMS (2004) afirma que es necesario que los supervisores apliquen la técnica de la observación en el puesto del trabajador, pero también se puede detectar a través de las quejas que haga el mismo trabajador. Un trabajador puede presentar estrés cuando se molesta o se equivoca frecuentemente, cuando aumenta la ingesta de productos nocivos para su salud (tabaco, bebidas alcohólicas, drogas), entre otras.

2.12.2 Cómo actuar

Según la OMS (2004), antes de actuar en los casos de trabajadores con estrés, es necesario analizar bien la situación, e incluso debe estudiarse con el propio trabajador. El trabajador que padece de estrés, debe abordarse en el momento en que su actitud física y psicológica esté lo menos perturbada posible. Esto quiere decir que, el tratamiento de los trabajadores con estrés,

requiere de un plan de acción. Por lo tanto, es fundamental que el plan establezca acciones estratégicas acordes y lógicas con la naturaleza del estrés de cada trabajador. De esta manera, se tendrá la certeza con cual acción se iniciará y culminará la intervención (formación, tratamiento, apoyo psicológico, etc.).

2.12.3 Registros

Los registros, de acuerdo con la OMS (2004), significan que la gerencia de la organización, debe asentar o inventariar minuciosamente las diferentes intervenciones que se practiquen a los trabajadores con estrés. Es importante señalar que, este registro debe ser estrictamente objetivo, es decir, debe hacerse con base a los estándares y criterios previamente establecidos, por lo que deben omitirse del registro todas aquellas opiniones subjetivas. Adicionalmente, es menester que las acciones que vaya a tomar la gerencia en relación a cada problema de estrés, deben pactarse con el trabajador y hacer el registro respectivo.

2.13 Cultura institucional

La cultura institucional, según la OMS (2004), es uno de los principales factores determinantes del éxito de una entidad en la gestión del estrés laboral. La cultura institucional se refleja en las actitudes de los empleados, las creencias que comparten acerca de la entidad, los sistemas de valores comunes y las conductas dominantes y aceptadas en el lugar de trabajo.

La cultura institucional también afecta a la forma en que se reconocen y resuelven los problemas. Puede influir en lo que se percibe como estresante, en cómo esa experiencia se traduce en un problema de salud, en la forma en que se comunican las cuestiones relacionadas con el estrés o la salud, y en el modo en que la entidad responde a esta información.

Por tanto, los empleadores, el personal directivo y los representantes sindicales han de conocer la cultura de la entidad y examinarla en lo que se refiere a la gestión del estrés laboral.

En caso necesario, deberán poner en marcha intervenciones destinadas a cambiar la cultura de la entidad como parte fundamental del proceso de mejora de la gestión del estrés laboral.

De acuerdo con lo expresado por la Organización Mundial de la Salud, la cultura institucional es un elemento clave para el buen manejo del estrés en la organización, porque los comportamientos, creencias y valores de los trabajadores pueden influir de manera positiva o negativa en la intervención de los problemas del estrés. Por este motivo, se hace necesario que los gerentes y demás actores involucrados de la empresa estudien y evalúen las actitudes, valores y creencias relacionadas con el estrés laboral, con la finalidad de hacer los ajustes pertinentes que hagan posible una cultura institucional coherente con la gestión adecuada del estrés laboral.

2.14 Medios para gestionar el estrés laboral

En atención a los medios para gestionar el estrés laboral, según la OMS (2004), es primordial que las organizaciones analicen periódicamente las herramientas gerenciales que utilizan para diagnosticar, monitorear, evaluar y controlar el estrés laboral. Los gerentes deben conocer todas estas herramientas y saber cuáles son los recursos humanos, físicos y financieros de los que disponen para afrontar el estrés laboral. Otro de los medios para gestionar el estrés en las organizaciones son los diferentes especialistas que existen para tratar el estrés (psicólogos, orientadores, médicos, etc.)

2.15 Estrategias de Afrontamiento del Estrés Emocional

Las estrategias de afrontamiento son las acciones cognitivas y conductuales que debe ejecutar una persona para manejar las demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son consideradas como una situación que supera los recursos del individuo [Lazarus y Folkman (1984), citado por Martínez, Piqueras e Inglés]

Es importante acotar que, Lazarus [citado por Martínez, Piqueras e Inglés (s/f)], sugiere

que ante una situación de estrés hay que tener en cuenta:

a) la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores, b) las emociones y afectos asociados a dicha apreciación y c) los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores (Lazarus y Lazarus, 1994). Por lo tanto, el afrontamiento puede estar orientado: 1) hacia la tarea, centrándose en resolver el problema de manera lógica, las soluciones y en la elaboración de planes de acción; 2) o hacia la emoción, centrándose en respuestas emocionales (ira, tristeza, etc.), en la evitación, preocupación y reacciones fantásticas o supersticiosas (Endler y Parker, 1990). (p. 5).

Además, Lazarus [citado por Martínez, Piqueras e Inglés (s/f)], considera que la estrategia de afrontamiento orientada en la emoción “es la más desadaptativa en situaciones de estrés, ya que un método de afrontamiento incorrecto y pasivo puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento” (p. 5).

A fin de hacer frente al estrés cotidiano, según Linleyn [citado por Vanegas-Farfano, González, y Cantú (2016)]

actualmente existe un amplio repertorio de actividades recomendadas para manejarle como el hacer deporte o caminar, escuchar música, leer, ver la televisión, utilizar videojuegos, es decir, utilizar algún tipo de pasatiempo. La razón que se da para su uso es que estos permiten tanto una mejora general de la salud como efectos sobre las emociones. (p. 295)

Además, American Art Therapy Association (AATA) [citado por Vanegas-Farfano, González, y Cantú (2016)], plantea que “Como un medio capaz de fomentar la expresión y con ello, el manejo de conflictos, de los anteriores pasatiempos las actividades como el dibujo o la pintura son utilizadas también en ambientes clínicos con fines terapéuticos.” (p.

295-296).

Con base a lo descrito, resulta recomendable hacer ejercicios físicos y realizar actividades recreativas, porque este tipo de pasatiempos genera beneficios a la salud corporal y emocional en las personas. Estas son las mejores terapias para enfrentar los factores que generan estrés.

2.16 Respuestas provenientes de la psicología cognitiva

En atención a este tema, Cano, Rodríguez y García [citado por Vanegas-Farfano, González, y Cantú (2016)], argumentan que, la episteme del estrés y el uso de estrategias de afrontamiento, es ampliamente conocido que el centrarse en un problema puede llevar a su resolución cuando se logra adquirir y aplicar adecuadamente los conocimientos.

Desde la psicología cognitiva, según Vanegas-Farfano, González, y Cantú (2016), existe otra forma de vislumbrar estos mismos mecanismos, observándose como una forma de afrontamiento antagónica a su solución. Cognitivamente esta acción es más compleja: distraerse puede guiar los pensamientos o conductas hacia otras incompatibles con la situación estresante (distracción activa), o bien concentrar la atención en materiales considerados como emotivamente neutros o cargados positivamente (distracción pasiva).

2.17 Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC-2020), afirma que así vaya a trabajar o esté haciéndolo desde su casa, es probable que la pandemia de COVID-19 haya cambiado la forma en que trabaja. El miedo y la ansiedad, así como otras emociones fuertes que provoca esta nueva enfermedad pueden ser abrumadoras, y el estrés en el lugar de trabajo puede provocar agotamiento de sitio externo. Cómo sobrelleva estas emociones y el estrés pueden afectar su bienestar, el bienestar de sus seres queridos, de las personas en su trabajo y de su

comunidad. Durante esta pandemia es crítico que sepa reconocer los signos de estrés, tomar medidas para desarrollar resiliencia y manejar el estrés laboral, y saber a dónde acudir si necesita ayuda.

2.18 Reconozca qué síntomas de estrés podría estar sufriendo

Los síntomas que podría estar sufriendo son: sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación; sensación de incertidumbre, nervios o ansiedad; falta de motivación; sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado; triste o deprimido; tener problemas para dormir; tener problemas para concentrarse. (CDC-2020)

2.19 Conozca los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden contribuir al estrés durante una pandemia:

Los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden contribuir al estrés durante una pandemia son: preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo; atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja; manejar los cambios en su carga de trabajo; falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo; sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser trabajador en la primera línea de defensa; incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo; tener que aprender a usar herramientas de comunicación nuevas y superar dificultades técnicas; adaptarse a otro espacio y/u horario laboral. (CDC-2020)

2.20 Siga estos Consejos para Desarrollar Resiliencia y Sobrellevar el Estrés Laboral

Comuníquese con sus colegas, supervisores y empleados acerca del estrés, sin descuidar el distanciamiento social (al menos 6 pies): identifique qué cosas les causan estrés y trabajen juntos para encontrar soluciones; mantenga conversaciones francas con empleadores, empleados y sindicatos acerca de la forma en la que la pandemia está afectando el trabajo. Todos deben

comunicar claramente sus expectativas; consulte cómo puede acceder a recursos de salud mental en su lugar de trabajo.

Identifique las cosas sobre las que no tiene control y haga lo mejor que pueda con los recursos que tiene a su disposición. Siempre que sea posible, mantenga una rutina diaria constante, idealmente que sea similar a su rutina anterior a la pandemia, para mejorar su sensación de control. Mantenga un horario regular para descansar, tanto en el trabajo como en el sitio externo. Tómese descansos en el trabajo para hacer ejercicio, estiramiento o conversar con sus colegas, compañeros de trabajo, familiares y amigos como red de apoyo. Pase tiempo al aire libre, ya sea para ejercitarse o relajarse. Si trabaja desde casa, programe un horario para terminar su día de trabajo siempre que sea posible. Use técnicas de consciencia plena, tanto en el trabajo como en el sitio externo. Fuera del horario de trabajo, haga cosas que disfruta.

Conozca los datos sobre el COVID-19 y acerca de cómo protegerse y proteger a los demás. Entender los riesgos y compartir información precisa con las personas importantes de su vida puede reducir el estrés y ayudarle a conectarse con los demás. Recuérdese que todos tenemos un papel fundamental a la hora de combatir esta pandemia. Recuérdese que todas las personas están en una situación inusual y tienen recursos limitados. Tómese descansos y deje de mirar, leer o escuchar las noticias. Esto incluye redes sociales. Escuchar hablar de la pandemia todo el tiempo puede ser desagradable y mentalmente agotador.

Conéctese con otros. Hable con personas de su confianza acerca de sus inquietudes, cómo se siente o cómo lo afecta la pandemia de COVID-19. Conéctese con otras personas a través de llamadas, email, mensajes de texto, cartas o postales por correspondencia, videollamadas o redes sociales. Vea cómo están otras personas. Ayudar a otros, mejora su sensación de tener el control, de pertenencia y su autoestima. Busque formas seguras de ofrecer

apoyo social a otras personas, especialmente si muestran señales de estrés, como depresión y ansiedad.

Si siente que puede estar consumiendo demasiado alcohol u otras drogas (incluidos medicamentos recetados) como medio para sobrellevar el estrés, pida ayuda. Si está bajo tratamiento por una afección de salud mental, siga con su tratamiento y esté atento a cualquier síntoma nuevo o a que empeoren sus síntomas. (CDC-2020)

2.21 Variables y definiciones

La variable, según Hernández, Fernández y Batista (2001) es “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 75). Las variables que se analizan en este estudio son: estrés y estrategias de afrontamiento, porque éstas son propiedades que se comportan de diferentes maneras y además su comportamiento puede medirse mediante técnicas e instrumentos científicos.

Para efectos de esta investigación, el estrés es la reacción que tienen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas, ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.

Con respecto a las estrategias de afrontamiento del estrés, es esfuerzo cognitivo y conductual que realizan los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas para manejar las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.

2.22 Operacionalización de las hipótesis

La hipótesis, según Arias (2006), “es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se fórmula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación.” (p. 47). Además, de acuerdo con este autor, existen hipótesis de investigación

o de trabajo (Hi); hipótesis alternativas (Ha) y nulas (Ho).

La hipótesis de investigación es de naturaleza explicativa. Este tipo de hipótesis según Arias (2006) “expresan la posible causa de un hecho.” (p. 51). En este caso las hipótesis de investigación son las siguientes:

El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, se manifiesta con mayor intensidad en la dimensión motora y neuro-vegetativa.

El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, genera mayores estrategias de afrontamiento centradas en la búsqueda de apoyo social, expresiones emocionales abiertas y focalizadas en la solución del problema.

Las hipótesis alternativas, de acuerdo con Arias (2006) son “aquellas que plantean opciones distintas a las hipótesis de trabajo o de investigación.” (p. 53). En este sentido, las hipótesis alternativas son las siguientes:

El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, se manifiesta con mayor intensidad en la dimensión cognitivo-conductual.

El estrés que presentan los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, genera mayores estrategias centradas en la evitación.

La hipótesis nula, según Arias (2006) es “la que niega lo supuesto en la hipótesis de investigación.” (p. 53)

El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, no se manifiesta en la dimensión motora y neuro-vegetativa.

El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia, no genera estrategias de afrontamiento centradas en la búsqueda de apoyo social, expresiones emocionales abiertas y focalizadas en la solución del problema.

Tabla 3
Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
	Esta hipótesis supone que estrés afecta la dimensión física y psicológica de la población objeto de estudio.	Estrés	Nivel de estrés agudo – cognitivo conductual, motor y neurovegetativo.
Ha: El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social, se manifiesta con mayor intensidad en la dimensión cognitivo-conductual.	Esta hipótesis supone que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema se implementan en mayor medida.	Estrés	Síntomas neuro-vegetativos Síntomas cognitivos-conductuales.
Ha: El estrés que presentan los colaboradores de apoyo social, genera implementación mayores estrategias centradas en el problema.	Esta hipótesis afirma que las estrategias centradas en el problema son las más frecuentes de aplicar más frecuente.	Estrés Estrategias de afrontamiento	Estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción.
Ho: El estrés que padecen los colaboradores de apoyo social, no se manifiesta con mayor intensidad en la dimensión cognitivo conductual.	Esta hipótesis supone que estrés no afecta la dimensión cognitivo conductual de la población objeto de estudio.	Estrés	Nivel de estrés agudo – cognitivo conductual, motor y neurovegetativo.
Ho: El estrés que presentan los colaboradores de apoyo social, no genera la implementación mayores estrategias centradas en el problema.	Esta hipótesis niega que las estrategias de afrontamientos centradas en el problema son las que mayormente se implementan.	Estrés Estrategias de afrontamiento	Estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción.

Fuente: elaboración propia, 2020.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación es cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Batista (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (pág. 5). Esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo porque recolecta la información mediante cuestionarios estructurados, y la analiza a través de la estadística descriptiva, haciendo predicciones del comportamiento de las variables de estudio.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio representa una investigación descriptiva y explicativa. Según Hernández, Fernández y Batista (2014), “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Pág. 92). En este caso, la investigación especifica las características sociodemográficas de los colaboradores de apoyo social, así como las diferentes causas y consecuencias del estrés que le generan sus labores.

En cuanto a los estudios explicativos, Hernández, Fernández y Batista (2014), afirman que, “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.” (Pág. 96). En este sentido, el estudio centra su interés en explicar el estrés y las estrategias de afrontamiento de los colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.3.1 Población

La población según Balestrini (2006) es “el conjunto de elementos de los cuales

pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, para lo cual será más valiosas las conclusiones obtenidas en la investigación (Pág. 122). En este caso, la población objeto de estudio está representada por todos los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia.

Es importante acotar que, antes de estudiar la población objeto de estudio, se solicita el consentimiento informado de forma escrita, firmado por cada uno de los trabajadores. Toda la información recopilada se usa de manera confidencial. De hecho, los instrumentos de recolección de información omiten la identificación del encuestado.

3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión, según Arias (2016), “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación” (p. 204). En este estudio se analizarán sólo los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia que presentan estrés.

Los criterios de exclusión, de acuerdo con según Arias (2016), “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (p. 204). Específicamente, esta investigación excluye del análisis, aquellos colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia que presentan estrés, pero que están de vacaciones o reposo.

Tabla 4
Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia que presentan estrés.	Colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención de la provincia de Heredia que presentan estrés, pero que están de vacaciones o reposo.

Fuente: elaboración propia, 2020.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para Arias (1999), la técnica es “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). La técnica que se aplicó en este estudio es la encuesta. Según Arias (1999), la encuesta es una “técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos” (Pág.44). Como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario. Según Balestrini (2006), el cuestionario es “un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares” (p.138).

Particularmente, se utilizaron 3 instrumentos de recolección de información, denominados de la siguiente manera: Cuestionario Sociodemográfico y Laboral que desarrolla 10 ítems; el Cuestionario sobre el Estrés Solano Beauregard, el cual se compone de 60 ítems con alternativas dicotómicas (sí y no); y Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), que contiene 42 ítems con alternativas policotómicas (0= nunca, 1= pocas veces, 2 = a veces, 3= frecuentemente, 4= casi siempre).

3.4.1 Validez del Instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Pág. 200). En este caso, del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el Cuestionario sobre el Estrés Solano Beauregard, fueron validados por sus autores. Por esta razón, no fue necesario someterlos a un nuevo proceso de validación, porque está comprobado que ambos instrumentos miden las variables que pretenden medir.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio constituye un diseño de campo y documental. Según Sabino (1992) existe un diseño de investigación de campo cuando: “Los datos se recogen directamente de la realidad... su

valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”. (Pág.67). Esta investigación representa un estudio de campo porque los datos y la información requerida se recopilaron directamente de los colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia.

3.5.1 Fuentes del estudio

Este estudio utilizó fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias están relacionadas con el diseño de campo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) son aquellas que “...proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p. 53). En cuanto a las fuentes primarias, esta investigación utilizó la técnica de la encuesta, que fue aplicada a los colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia, con la finalidad de obtener información sobre el estrés y las estrategias de afrontamiento.

Por su parte, las fuentes secundarias están vinculadas con el diseño documental y “consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas sobre un tema” (OPS, 2011, pág.6). Específicamente, las fuentes secundarias que se utilizaron en esta investigación son: libros, tesis, leyes, documentos oficiales, entre otros.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de la variable, según Arias (2012), es el “proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. En este caso, las variables objeto de estudio son el estrés y estrategias de afrontamiento del estrés.

Una dimensión según Arias (2012) es “un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición” (p. 60). En este sentido, las dimensiones de la

variable estrés son: motor, cognitivo-conductual y neuro-vegetativo. Con respecto a las dimensiones de la variable estrategias de afrontamiento del estrés: búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalizado en la solución del problema, evitación, autofocalización negativa, y reevaluación positiva (REP).

Mientras que un indicador “es un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones” (p. 61). La “operacionalización de una variable, por lo general, se representa en un cuadro. No obstante, el proceso consta de tres etapas básicas” (p. 63). Con referencia a los indicadores de las variables de estudio, éstos se pueden observar en el Cuadro de Variable, ubicado al final de este capítulo.

Las etapas de la operacionalización de la variable, de acuerdo con el autor antes citado, son las siguientes: 1) Definición nominal de variable “consiste en establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos”; Definición real de variable: “significa descomponer la variable, para luego identificar y determinar las dimensiones relevantes para el estudio”; y 3) Definición operacional de variable: “establece los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos y procedimientos de medición” (p. 63).

Tabla 5

Cuadro de la Variable Sociodemografica

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
1. Identificar los aspectos sociodemográficos de los colaboradores de los redes apoyo social de la provincia de Heredia.	Sociodemográfica	Son aquellas características y situaciones personales y laborales de los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas.	Esta variable se mide a través del Cuestionario Sociodemográfico y Laboral, el cual se compone de dos dimensiones (personal y laboral), para las cuales se presentan categorías cualitativas y cuantitativas. Éstas serán analizadas desde la estadística descriptiva.	Personal	Edad	Cuestionario Sociodemográfico y Laboral	1
					Sexo		2
					Estado civil		3
					Número de hijos		4
				Laboral	Puesto que desempeña		5
					Años de experiencia		6
					Situación laboral		7
					Horario de trabajo		8

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 6

Cuadro de la Variable Estrés

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
2.Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de apoyo social de Atención de la provincia de Heredia.	Estrés	Es la reacción que tienen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas, ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. Definición de lazarus y forman	El estrés se mide a través del cuestionario de estrés de Solano Beauregard que tiene una escala dicotómica: Si=1 y No=0. Una vez que se aplica el cuestionario a cada sujeto: 1.Se suman, por cada dimensión, los puntos obtenidos en la casilla “Si” de cada síntoma. La puntuación máxima por dimensión es de 20 puntos. 2.Los puntos obtenidos se registran en la casilla de la dimensión correspondiente. 3.Los puntos obtenidos por cada dimensión se multiplican por 100, el resultado generado se divide entre 20. De esta manera se obtiene el porcentaje de nivel de estrés agudo por cada dimensión. 4.Se determina el nivel de estrés de cada sujeto, atendiendo a la siguiente escala: de 0-25 es estrés agudo leve; de 26-50 es estrés agudo moderado; y de 51-100 es estrés agudo elevado.	Motor	Calambres en el cuerpo	Cuestionario sobre el estrés Solano Beauregard	1
					Tensión en la cara o mandíbula		3
					Jaqueca		5
					Rodillas débiles		6
					Dificultad para hablar		7
					Dolores musculares		11
					Dificultad para relajarse		13
					Cansancio		22
					Dificultad para caminar o hacer ejercicio		23
					Movimientos de músculos del pecho		28
					Temblores en los parpados		30
					Dolor en la espalda o cuello		38
					Paralización de partes del cuerpo		42
					Inflamación de manos o pies		44
					Cansancio o fatiga al despertar		50
Quieto en el mismo lugar	52						
Debilidad y sueño	55						
Debilidad en partes del cuerpo, sin ninguna causa	58						
Temblores en manos o partes del cuerpo regularmente	59						
Necesidad de hacer las cosas más de una vez	60						

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 6

Cuadro de la Variable Estrés (*continuación*)

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
2.Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas (CAID) de la provincia de Heredia.	Estrés	Es la reacción que tienen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas, ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.	<p>El estrés se mide a través del cuestionario de estrés de Solano Beauregard que tiene dos alternativas: Si=1 y No=0. Una vez que se aplica el cuestionario a cada sujeto:</p> <p>1.Se suman, por cada dimensión, los puntos obtenidos en la casilla “Si” de cada síntoma. La puntuación máxima por dimensión es de 20 puntos.</p> <p>2.Los puntos obtenidos se registran en la casilla de la dimensión correspondiente.</p> <p>3.Los puntos obtenidos por cada dimensión se multiplican por 100, el resultado generado se divide entre 20. De esta manera se obtiene el porcentaje por cada dimensión.</p> <p>4.Se determina el nivel de estrés de cada sujeto, atendiendo a la siguiente escala: de 0-25 es estrés agudo leve; de 26-50 es estrés agudo moderado; y de 51-100 es agudo estrés elevado.</p>	Cognitivo-Conductual	Sensación de que las cosas son difíciles	Cuestionario sobre el estrés Solano Beauregard	8
					Necesidad de que repitan las cosas		9
					Dificultad de concentración		12
					Interrupción de ideas fácilmente		14
					Sensación de que todo se puede hacer, pero teniendo el control personalmente		15
					Dificultad para recordar		17
					Sensación de falta de ideas		19
					Sensaciones de miedo		20
					Desconcentración para conversar		27
					Presencia de mal humor o muy irritable		32
					Ideas o pensamientos perturbadores		33
					Susto con regularidad		37
					Ideas insignificantes		40
					Distracción con facilidad		43
					Pensamiento en una misma cosa		47
					Temor sin saber el motivo		48
Inseguridad para hacer las cosas	49						
Dificultad para concentrarse en las labores	51						
Sensación de pérdida de memoria	53						
Zumbidos o ruido en los oídos	56						

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 6Cuadro de la Variable Estrés (*continuación*)

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
2.Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral de la provincia de Heredia.	Estrés	Es la reacción que tienen los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas, ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.	<p>El estrés se mide a través del cuestionario de estrés de Solano Beauregard que tiene dos alternativas: Si=1 y No=0. Una vez que se aplica el cuestionario a cada sujeto:</p> <p>1.Se suman, por cada dimensión, los puntos obtenidos en la casilla “Si” de cada síntoma. La puntuación máxima por dimensión es de 20 puntos.</p> <p>2.Los puntos obtenidos se registran en la casilla de la dimensión correspondiente.</p> <p>3.Los puntos obtenidos por cada dimensión se multiplican por 100, el resultado generado se divide entre 20. De esta manera se obtiene el porcentaje por cada dimensión.</p> <p>4.Se determina el nivel de estrés de cada sujeto, atendiendo a la siguiente escala: de 0-25 es estrés agudo leve; de 26-50 es estrés agudo moderado; y de 51-100 es agudo estrés elevado</p>	Neuro-Vegetativo	Molestias estomacales	Cuestionario sobre el estrés Solano Beauregard	2
					Sequedad en la boca		4
					Exceso de sudor		10
					Inquietud o desasosiego, sin motivo		16
					Molestias en el pecho.		18
					Palpitaciones fuertes en el corazón		21
					Falta el apetito		24
					Ruborización con facilidad		25
					Ardor en el estomago		26
					Vacío en el estomago		29
					Estreñimiento		31
					Ganas de ir al baño más de los normal		34
					Falta de respiración		35
					Adormecimiento de las manos o pies		36
					Escalofríos súbitos.		39
					Sudor de las manos o los pies		41
Insomnio	45						
Dolor de cabeza	46						
Mareos regulares	54						
Pérdida peso más de los normal	57						

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 7

Cuadro de la Variable Estrategia de Afrontamiento del Estrés

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
3. Precisar las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia.	Estrategias de Afrontamiento del Estrés	Es esfuerzo cognitivo y conductual que realizan los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas para manejar las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. Definición de estrategias de afrontamiento	La variable de estudio se mide a través del Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE), que consta de 42 ítems, distribuidos en 7 subescalas con 6 ítems cada uno de ellas y que hacen referencia a los estilos básicos de afrontamiento: focalizado en la solución del problema, autofocalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y religión. Cada ítem se valora en una escala tipo Likert de 0 a 4, siendo 0 nunca, 1 pocas veces, 2 a veces, 3 frecuentemente y 4 casi siempre. Por lo tanto, para saber cuáles son las estrategias de afrontamiento más utilizadas se analizará la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las subescalas, correspondiendo la media mayor puntaje a la estrategia más utilizada. Identificando el valor de las medias de cada estrategia de afrontamiento se podrá determinar una media general de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y compararlas con una media general de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.	Búsqueda de apoyo social (BAS, EACP)	Contar los sentimientos a familiares o amigos	Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)	6
					Pedir consejo a parientes o amigos		13
					Pedir información a parientes o amigos		20
					Hablar con amigos o parientes para ser tranquilizado		27
					Pedir orientación sobre el mejor camino a seguir		34
					Expresar los sentimientos a familiares o amigos		41
				Expresión emocional abierta (EECE)	Descargar el mal humor con los demás		4
					Insultar a otras personas		11
					Comportarse hostilmente		18
					Agredir a alguien		25
					Irritarse con la gente		32
					Luchar y desahogarse emocionalmente		39
				Religión (RLG, EACE)	Asistir a la Iglesia		7
					Pedir ayuda espiritual		14
					Acudir a la Iglesia para rogar se solucione el problema		21
					Confiar en que Dios remediase el problema		28
					Rezar		35
					Acudir a la Iglesia para poner velas o rezar		42
				Focalizado en la solución del problema (FSP, EACP)	Analizar las causas del problema		1
					Seguir unos pasos concretos		8
					Establecer un plan de acción		15
Hablar con las personas implicadas'	22						
Poner en acción soluciones concretas	29						
Pensar detenidamente los pasos a seguir	36						

Fuente: elaboración propia, 2020.

Tabla 7

Cuadro de la Variable Estrategia de Afrontamiento del Estrés (*continuación*)

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
3.Precisar las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas (CAID) de la provincia de Heredia.	Estrategias de Afrontamiento del Estrés	Es esfuerzo cognitivo y conductual que realizan los colaboradores de apoyo social de los Centros de Atención Integral en Drogas para manejar las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.	La variable de estudio se mide a través del Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE), que consta de 42 ítems, distribuidos en 7 subescalas con 6 ítems cada uno de ellas y que hacen referencia a los estilos básicos de afrontamiento: focalizado en la solución del problema, autofocalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y religión. Cada ítem se valora en una escala tipo Likert de 0 a 4, siendo 0 nunca, 1 pocas veces, 2 a veces, 3 frecuentemente y 4 casi siempre. Por lo tanto, para saber cuáles son las estrategias de afrontamiento más utilizadas se realizará la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las subescalas, correspondiendo la media mayor a la estrategia más utilizada.	Evitación (EVT EACE),	Concentrarse en otras cosas	Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)	5
					Volcarse en el trabajo u otras actividades		12
					«Salir» para olvidarse del problema		19
					No pensar en el problema		26
					Practicar deporte para olvidar		33
					Tratar de olvidarse de todo		40
				Autofocalización negativa (AFN, EACE)	Autoconvencerse negativamente		2
					No hacer nada ya que las cosas suelen ser malas		9
					Autoculpación		16
					Sentir indefensión respecto al problema		23
					Asumir la propia incapacidad para resolver la situación		30
					Resignarse		37
				Reevaluación (positiva (REP), EACP)	Ver los aspectos positivos		3
					Sacar algo positivo de la situación		10
					Descubrir que en la vida hay gente buena'		17
					Comprender que hay cosas más importantes		24
					No hay mal que por bien no venga		31
					Pensar que el problema pudo haber sido peor		38

Fuente: elaboración propia, 2020.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Posterior a la aplicación de los 3 instrumentos de recolección de información aplicados a 60 colaboradores de apoyo social de la Provincia de Heredia que presentan estrés, se obtuvo como resultado lo siguiente:

4.1. Aspectos sociodemográficos de los Colaboradores de Redes Apoyo Social de la Provincia de Heredia.

Tabla 8

Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por edad

Edad	Cantidad	Porcentaje
18-20 años	1	2
21-30	23	38
31-40	13	22
41-50	11	18
51-60	7	12
Más de 60 años	5	8
Total	60	100

Nota: elaboración propia, 2020.

En la tabla anterior, se puede observar que la mayor cantidad de encuestados, que equivale al 38%, tiene una edad que va de 21 a 30 años; mientras que el 22% tiene de 31 a 40 años de edad; el 18% de los encuestados tiene de 41 a 50 años; el 12% tiene de 51 a 60 años de edad; el 8% tiene más de 60 años de edad; y el 2% tiene de 18 a 20 años.

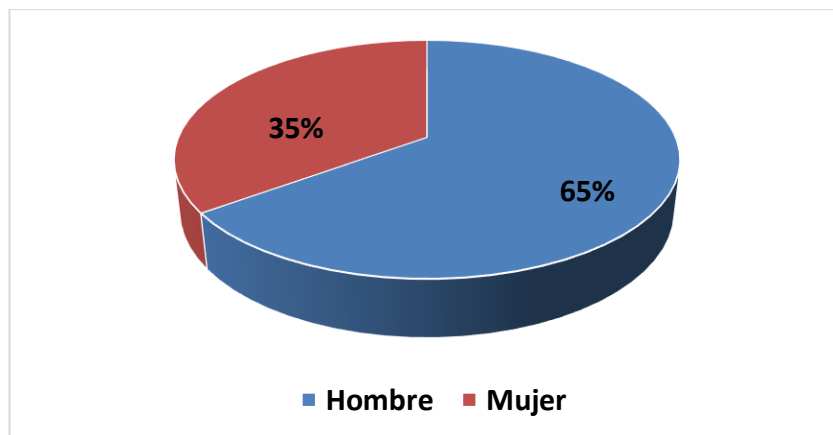


Figura 3. Porcentaje de encuestados distribuidos por sexo

Nota: elaboración propia, 2020.

En la figura 3, se puede apreciar que el 65% de los encuestados es hombre, el cual equivale a 39 personas; mientras que el 35% es mujer, que equivale a 21 personas.

Tabla 9

Cantidad y porcentaje de encuestados de acuerdo al estado civil

3. Estado Civil	Cantidad	Porcentaje
Casado	13	22
Soltero	27	45
Viudo	3	5
Separado	7	12
Con Pareja	10	17
Total	60	100

Fuente: elaboración propia, 2020.

En la tabla anterior, se demuestra que la mayor parte de los encuestados, que equivale al 45%, está soltero; el 22% está casado; el 17% tiene pareja; el 12% está separado; y el 5% está viudo.

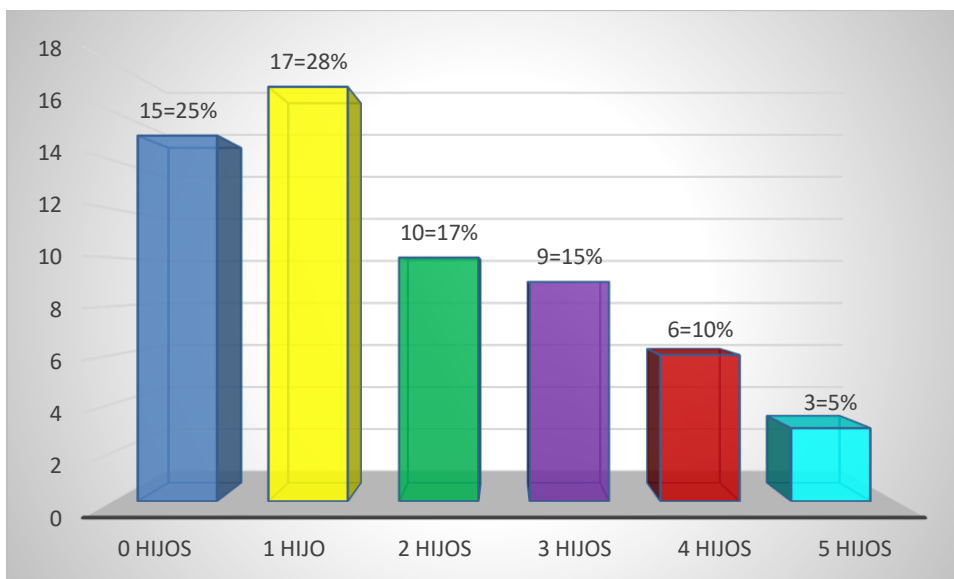


Figura 4. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por número de hijos
Nota: elaboración propia, 2020.

En la figura 4 se observa que, de los 60 encuestados el 30% (18 sujetos) tiene 3 o más hijos; mientras que el 70% (42 sujetos) tiene 2 o menos hijos.

Tabla 10

Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos atendiendo al puesto que desempeñan

5. Puesto que desempeña	Cantidad	Porcentaje
Técnico en adicciones	56	93
Psicólogo	1	2
Personal administrativo	2	3
Nutricionista	1	2
Total	60	100

Fuente: elaboración propia, 2020.

En la tabla anterior, se evidencia que la mayoría de los encuestados, que equivale al 93%, desempeña el puesto de Técnico en Adicciones; el 3% es personal administrativo; el 2% es psicólogo; y el 2% restante es nutricionista.

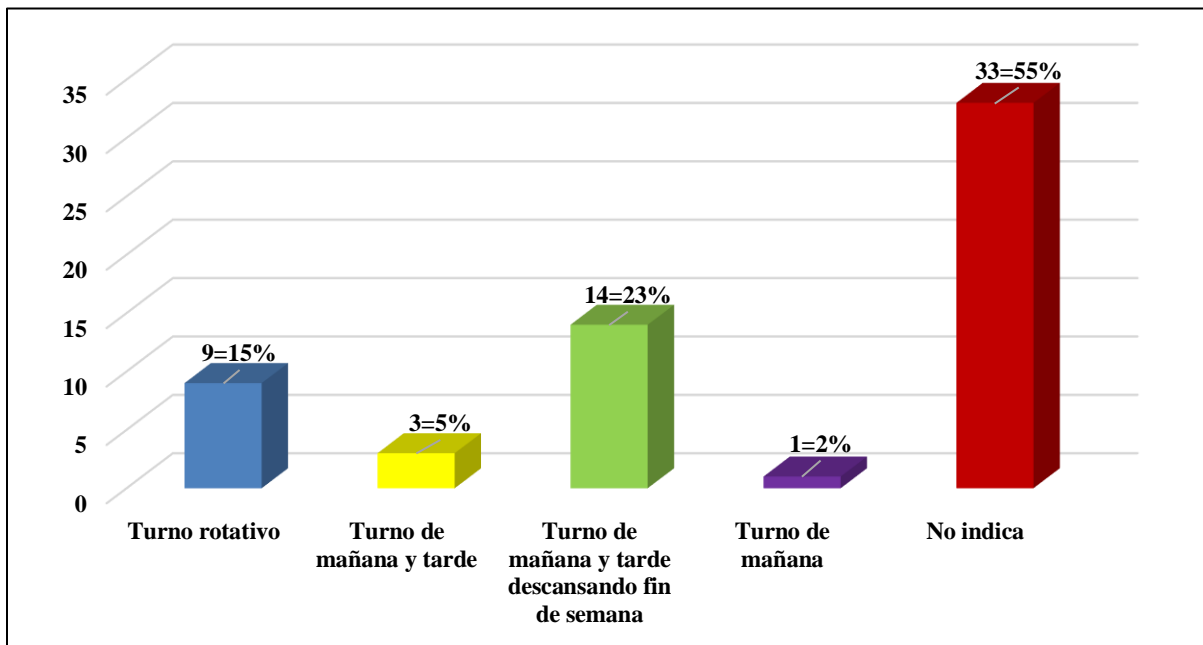


Figura 5. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos por horario de trabajo

Nota: elaboración propia, 2020.

En la figura 5, se observa que la mayoría de los encuestados, que equivale al 55%, no indica su horario de trabajo; el 23% afirma que tiene un turno de mañana y tarde descansando el fin de semana; el 15% tiene un turno rotativo; el 5% tiene un turno de mañana y tarde; y el 2% tiene turno de mañana.

4.2. Nivel de estrés de los colaboradores de redes de apoyo social de redes apoyo social de la provincia de Heredia.

Tabla 11

Puntos y porcentajes obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión motora

Ítem	Puntos	Porcentaje
1 Ha sentido calambres en el cuerpo	27	45
3 Al despertar siente tensa la cara o mandíbula	17	28
5 Padece usted de jaqueca	17	28
6 Siente las rodillas débiles al caminar	18	30
7 Ha tenido dificultad, sin causa aparente para hablar o pronunciar palabras.	16	27
11 Siente dolores musculares	32	53
13 Se le dificulta relajarse o estar tranquilo	26	43
22 Se cansa más fácilmente que antes	31	52
23 Se le dificultad caminar o hacer ejercicio	18	30
28 Le brincan los músculos del pecho	13	22
30 Ha tenido temblor en los parpados	34	57
38 Ha sentido dolor en la espalda o cuello	40	67
42 Ha sentido se le paralizan partes del cuerpo	13	22
44 Se inflaman manos o pies	19	32
50 Se despierta cansado o fatigado	29	48
52 Puedo estar quieto en el mismo lugar	31	52
55 Se siente débil y con sueño	22	37
58 Ha sentido, sin causa alguna debilidad en algunas partes del cuerpo	25	42
59 Le tiemblan las manos o partes del cuerpo regularmente	13	22
60 Necesita hacer las cosas más de una vez para estar seguro	29	48

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla anterior, se evidencia que, en cuando a la dimensión motora, los síntomas de estrés que se presentan con mayor frecuencia en los colaboradores de redes de apoyo social son: calambres en el cuerpo, dolores musculares, dificultad de relajarse o para estar tranquilo, cansarse más fácilmente que antes, temblor en los parpados, dolor en la espalda o cuello, y despertarse cansado o fatigado.

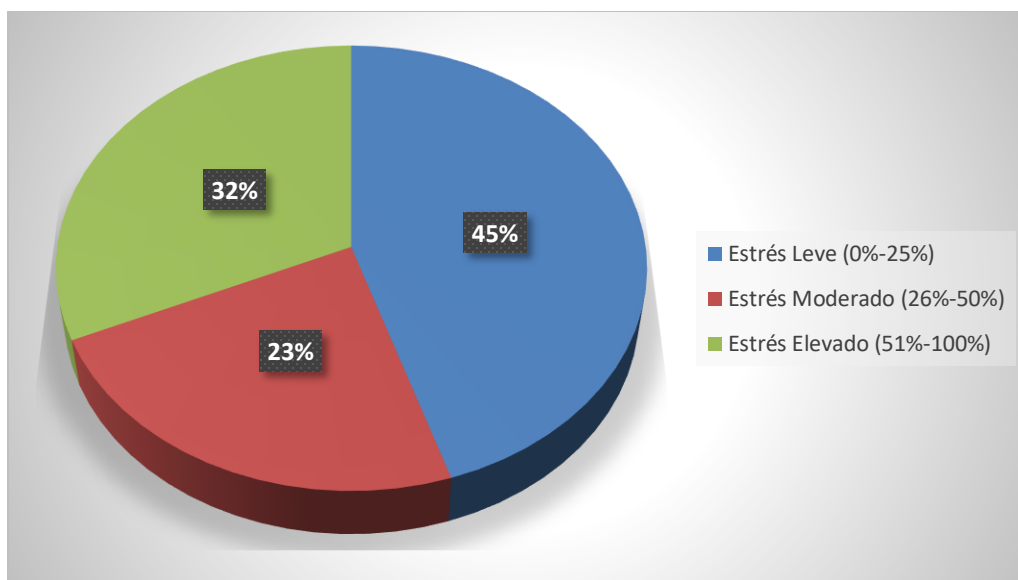


Figura 6. Porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Motora

En la figura 6 se observa que, en cuando a la dimensión motora, el 45% de los colaboradores de apoyo social presenta un estrés leve; el 23% de esta población padece un estrés moderado; mientras que el 32% de ellos exterioriza un estrés elevado.

Tabla 12

Cantidad y promedio de puntos obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión Cognitiva-Conductual

Ítem	Puntos	Porcentaje
8 Ha sentido que las cosas que hace son difíciles o complicadas	24	40
9 A pesar de que oye bien, necesita que le repitan las cosas	27	45
12 Se dificulta concentrarse en lo que hace	28	47
14 Se le interrumpen las ideas o pensamientos fácilmente	23	38
15 Siente que todo lo que puede hacer, siempre y cuando usted tenga el control	38	63
17 Se le olvidan las cosas, se le dificultad recordar fechas, nombres, actividades.	29	48
19 Ha notado que le faltan las ideas más que antes	22	37
20 Ha tenido sensaciones de miedo o susto.	32	53
27 Pierde el hilo de la conversación	13	22
32 Ha estado de muy mal humor o muy irritable	23	38
33 Tiene ideas o pensamientos que lo perturban	27	45
37 Se asusta con regularidad	10	17
40 Tiene ideas que no aportan a su mente	25	42
43 Se distrae fácilmente	35	58
47 Piensa antes de dormirse en una misma cosa	25	42
48 Siente temor a algo sin saber porque	20	33
49 Piensa mucho en las cosas antes de hacerlas	37	62
51 Le cuesta concentrarse en lo que hace	25	42
53 Siente pérdida de memoria	28	47
56 Siente zumbidos o ruido en los oídos	14	23

En la tabla 12, se demuestra que, en cuando a la dimensión cognitiva-conductual, los síntomas de estrés que se presentan con mayor frecuencia en los colaboradores de redes de apoyo social son: dificultad para concentrarse en lo que hacen; sienten que todo lo que pueden hacer, siempre y cuando tengan el control; se les olvidan las cosas; sensaciones de miedo o susto; tienen ideas o pensamientos que lo perturban; se distraen fácilmente; piensan mucho en las cosas antes de hacerlas; sienten pérdida de memoria.

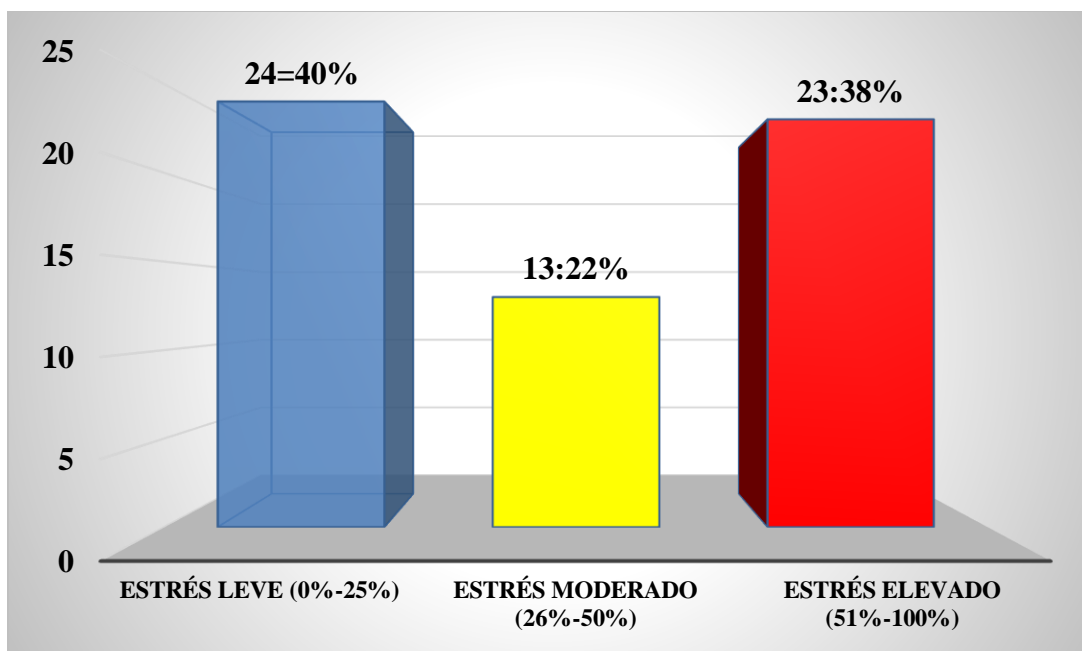


Figura 7. Cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Cognitiva-Conductual

En la figura 7, se aprecia que, en cuando a la dimensión cognitiva-conductual, el 40% de los colaboradores de apoyo social presenta un estrés leve; el 22% de esta población padece un estrés moderado; mientras que el 38% de ellos manifiesta un estrés elevado. Debe acotarse que el porcentaje de los colaboradores que presentan estrés elevado en la dimensión cognitiva-conductual es mayor que en la dimensión motora representada en la figura 7.

Tabla 13

Cantidad y promedio de puntos obtenidos por ítem, distribuidos de acuerdo a la dimensión Neuro-Vegetativa

Ítem	Puntos	Porcentaje
2 Ha sentido molestias estomacales	35	58
4 Ha notado sequedad en la boca	24	40
10 sin hacer ejercicio físico, suda más de lo normal.	17	28
16 Ha tenido la sensación, sin causa alguna de inquietud o desasosiego.	30	50
18 Ha sentido molestias en el pecho.	17	28
21 Ha sentido palpitaciones fuertes en el corazón	24	40
24 Le falta el apetito o se siente desgano por la comida	11	18
25 Se ruboriza o “chilla” con facilidad	13	21
26 Ha sentido ardor en el estomago	31	51
29 Has sentido un vacío en el estomago	30	50
31 Padece de estreñimiento o deposiciones muy espaciadas	14	23
34 Siente ganas de ir al baño más de los normal	6	10
35 Le falta respiración o siente ahogo	12	20
36 Ha sentido, sin ninguna causa adormecimiento de las manos o pies	23	38
39 Ha sentido sensación de escalofríos súbitos.	17	28
41 Le sudan, más de lo normal la manos o los pies	11	18
45 Se despierta durante la noche	39	65
46 Ha sentido dolor de cabeza	37	61
54 Se marea con regularidad	14	23
57 Ha perdido peso más de los normal	8	13

En la tabla 13, se evidencia que, en cuando a la dimensión neuro-vegetativa, los síntomas de estrés que se presentan con mayor frecuencia en los colaboradores de redes de apoyo social son: sensaciones de molestias estomacales; sensaciones, sin causa alguna de inquietud o desasosiego; ardor en el estómago; sensaciones de vacío en el estómago; se despiertan durante la noche; han sentido dolor de cabeza.

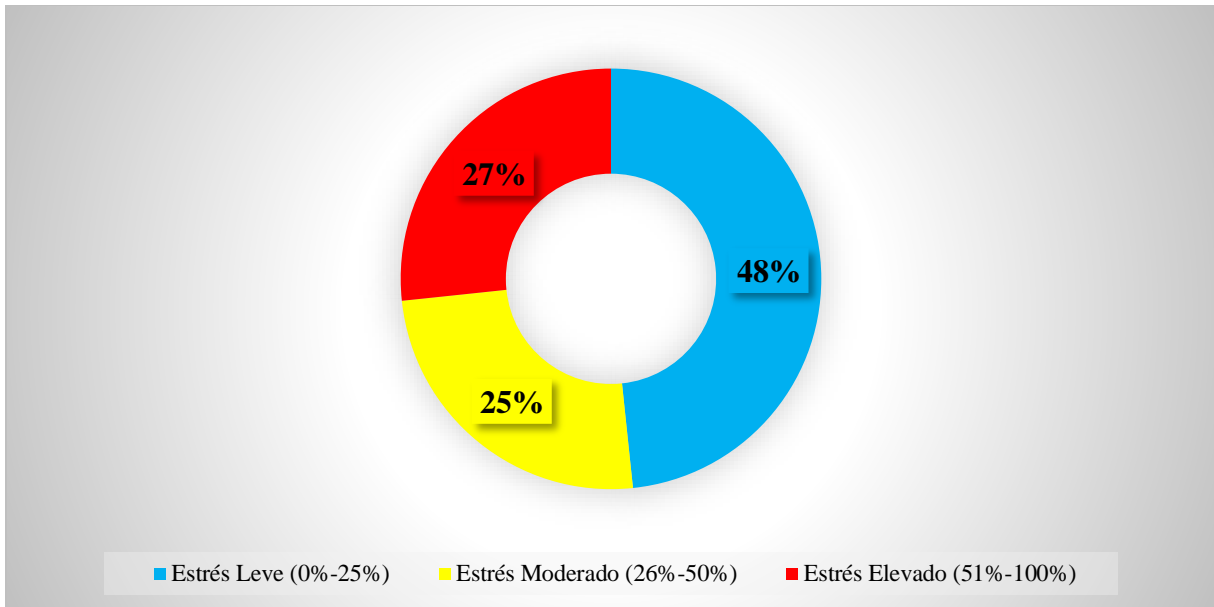


Figura 8. Porcentaje de encuestados distribuidos de acuerdo al nivel de estrés hallado en la dimensión Neuro-Vegetativa

En la figura 8 se aprecia que, en cuando a la dimensión neuro-vegetativa, el 48% de los colaboradores de las redes de apoyo social presenta un estrés leve; el 25% de esta población padece un estrés moderado; mientras que el 27% de ellos manifiesta un estrés elevado. Es importante mencionar que el porcentaje de los colaboradores que presentan estrés elevado en la dimensión neuro-vegetativa es superior al porcentaje de dimensión motora, pero inferior al de la dimensión cognitiva-conductual, que se muestran en las figuras 6 y 7, respectivamente.

Tabla 14*Cantidad y porcentaje de encuestados que padecen estrés, distribuidos por edad*

Edad	Estrés			Cantidad	Porcentaje
	Leve	Moderado	Elevado		
18-20 años	0	0	1	1	2
21-30	1	8	14	23	38
31-40	7	4	2	13	22
41-50	8	2	1	11	18
51-60	6	0	1	7	12
Más de 60 años	5	0	0	5	8
Total	27	14	19	60	100

Nota: elaboración propia, 2020.

En la tabla anterior, se demuestra que la mayoría de los colaboradores de la red de apoyo de la Provincia de Heredia, que padecen estrés moderado y elevado, tienen una edad que oscila entre 18 y 40 años. Además, se aprecia que aquellos que tienen una edad que supera los cuarenta años, presentan un estrés leve.

Tabla 15

Porcentaje de puntos obtenidos, distribuidos de acuerdo a la dimensión motora; cognitiva-conductual y neuro-vegetativa

Sujeto	Puntos Dimensión Motora					Puntos Dimensión Cognitiva-Conductual					Puntos Dimensión Neuro-Vegetativa				
1-2-3-4-5	5	75	0	15	0	5	75	15	25	0	10	55	0	10	0
6-7-8-9-10	15	35	80	85	40	10	20	35	75	70	10	35	60	80	35
11-12-13-14-15	45	0	70	15	25	55	15	90	15	15	50	5	75	10	20
16-17-18-19-20	50	10	35	10	90	45	5	10	5	35	20	5	20	5	65
21-22-23-24-25	25	0	60	40	25	20	20	40	10	25	25	15	40	15	30
26-27-28-29-30	85	25	25	35	55	70	35	45	80	70	65	10	40	55	50
31-32-33-34-35	15	70	25	0	20	35	85	20	0	55	10	70	20	0	45
36-37-38-39-40	20	40	25	70	25	75	30	10	65	20	15	20	25	55	25
41-42-43-44-45	35	30	70	80	80	65	35	60	95	100	35	15	80	85	80
46-47-48-49-50	60	50	40	55	90	90	70	75	55	35	55	45	45	15	65
51-52-53-54-55	25	0	60	40	25	20	20	40	10	25	25	15	40	15	30
56-57-58-59-60	85	25	25	35	55	70	35	45	80	70	65	10	40	55	50
Porcentaje Promedio	39%					42%					34%				

En la tabla 15, se observa que, la dimensión motora obtuvo un porcentaje promedio de 39%; mientras que la dimensión cognitiva-conductual obtuvo 42%; y la dimensión neuro-vegetativa obtuvo un porcentaje promedio de 34%. De esta manera, se demuestra que el porcentaje promedio de estrés obtenido por los colaboradores se ve reflejado con mayor intensidad en la dimensión cognitiva-conductual, seguido por la dimensión motora y luego la dimensión neuro-vegetativa. Adicionalmente, debe agregarse que el porcentaje promedio obtenido en las tres dimensiones, permite afirmar que la población encuestada padece de un estrés moderado.

Tabla 16

Total de puntos y porcentajes obtenidos por cada dimensión estudiada

	Puntos	Porcentaje
Motor	7,83	39%
Cognitivo-Conductual	8,42	42%
Neuro-Vegetativo	6,88	34%

En la tabla 16, se demuestra que los colaboradores de las redes de apoyo social presentaron mayor estrés en la dimensión cognitiva-conductual, ya que se obtuvo un puntaje de 8,42, el cual equivale a 42%; mientras que en la dimensión motora se ubicó en la segunda posición, porque registró un puntaje de 7,83, equivalente a 39%. En tercer lugar, se situó la dimensión neuro-vegetativa, debido a que alcanzó un puntaje de 6,88, que se traduce en 34%.

4.3. Estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores que forman parte de redes de apoyo social de la provincia de Heredia.

Tabla 17

Total de puntos y promedio de la estrategia de búsqueda de apoyo social

N°	Ítem		Total
6	Le conté a familiares o amigos como me sentía	97	1.62
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	121	2.02
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	114	1.90
27	Hable con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	121	2.02
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cual sería el mejor camino a seguir	108	1.80
41	Procure que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesite manifestar mis sentimientos	97	1.62
	Sumatoria	658	10.97
	Promedio		1,82

En la tabla anterior, se observa que, la estrategia de búsqueda de apoyo social que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 658. En cuanto al promedio, la estrategia se ubicó en 1.82, lo que significa que, la población objeto de estudio a veces utiliza la estrategia de búsqueda de apoyo social. Específicamente, dentro de esta estrategia, las acciones que más utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social, es pedir consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema; y hablar con amigos o familiares para tranquilizarlos cuando se encuentran mal; esta afirmación se debe a que ambas estrategias obtuvieron el mayor promedio al ubicarse en 2.02.

Tabla 24*Total de puntos y promedio de la estrategia expresión emocional abierta*

N°	Ítem	Total	
4	Descargué mi mal humor con los demás	83	1.38
11	Insulté a ciertas personas	81	1.35
18	Me comporté en forma hostil con los demás	81	1.35
25	Agredí a algunas personas	63	1.05
32	Me irrité con alguna gente	118	1.97
39	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	107	1.78
	Sumatoria	533	8.88
	Promedio		1.48

En la tabla anterior, se observa que, la estrategia expresión emocional abierta que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 533. Con respecto al promedio, esta estrategia se ubicó en 1.48, lo que significa que, la población objeto de estudio pocas veces utiliza la estrategia de expresión emocional abierta. Es importante acotar, que entre las acciones que más utilizan es irritarse con alguna gente; así como luchar y desahogarse expresando sus sentimientos.

Tabla 25*Total de puntos y promedio de la estrategia de religión*

N°	Ítem	Total	
7	Asistí a la iglesia	83	1.38
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	59	0.98
21	Acudí a la iglesia para rogar que se solucione el problema	61	1.02
28	Confié en que Dios remediaría la situación	153	2.55
35	Recé	123	2.05
42	Acudí a la iglesia para poder velar o rezar	58	0.97
	Sumatoria	537	8.95
	Promedio		1.49

En la tabla anterior, se observa que, la estrategia de religión que utilizan los colaboradores

de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 537. Con relación al promedio, esta estrategia se ubicó en 1.49, es decir, la población objeto de estudio pocas veces utiliza la estrategia de religión. Es necesario señalar que, que entre las acciones que más utilizan es confiar en que Dios remediaría la situación y rezar.

Tabla 26

Total de puntos y promedio de la estrategia de focalizado en la solución del problema

N°	Ítem	Total	
1	Traté de analizar las causas del problema para hacerle frente	169	2.82
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	136	2.27
15	Establecí un plan de actuación y procure llevarlo a cabo	111	1.85
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	120	2.00
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	150	2.50
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	157	2.62
	Sumatoria	843	14.05
	Promedio		2.34

En la tabla anterior, se observa que, la estrategia de focalizado en la solución del problema que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 843. Con respecto al promedio, esta estrategia se ubicó en 2.34, es decir, la población objeto de estudio a veces utiliza la estrategia de focalizado en la solución del problema. Específicamente, las acciones que más utilizan para materializar esta estrategia son: tratar de analizar las causas del problema para hacerle frente; hacerle frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas; y, pensar detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.

Tabla 27*Total de puntos y promedio de la estrategia de evitación*

N°	Ítem	Total	
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trato de concentrarme en otras cosas	129	2.15
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	127	2.12
19	Salí al cine, a cenar, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema	122	2.03
26	Procuré no pensar en el problema	134	2.23
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	112	1.87
40	Intenté olvidarme de todo	111	1.85
Sumatoria		735	12.25
Promedio			2.04

En la tabla anterior, se evidencia que, la estrategia de evitación que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 735. Con respecto al promedio, esta estrategia se ubicó en 2.04, es decir, la población objeto de estudio a veces utiliza la estrategia de evitación. Particularmente, las acciones que más utilizan para materializar esta estrategia son: cuando le venían a la cabeza el problema, tratan de concentrarse en otras cosas y procurar no pensar en el problema.

Tabla 28*Total de puntos y promedio de la estrategia de autofocalización negativa*

N°	Ítem	Total	
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	58	0.97
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	56	0.93
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	135	2.25
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	86	1.43
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	122	2.03
37	Me resigné a aceptar las cosas como son	127	2.12
Sumatoria		584	9.73
Promedio			1.62

En la tabla anterior, se aprecia que, la estrategia de autofocalización negativa que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 584. Con referencia al promedio, esta estrategia se ubicó en 1.62, es decir, la población objeto de estudio a veces utiliza la estrategia de autofocalización negativa. Específicamente, las acciones que más utilizan para materializar esta estrategia son: comprender que ellos fueron el principal causante del problema y resignarse a aceptar las cosas como son.

Tabla 29

Total de puntos y promedio de la estrategia de reevaluación

N°	Ítem	Total	
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	166	2.77
10	Intenté sacar algo positivo del problema	159	2.65
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	175	2.92
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mis más importantes	142	2.37
31	Experimenté personalmente eso de que no hay bien de que por bien no venga	148	2.47
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	156	2.60
	Sumatoria	946	15.77
	Promedio		2.62

En la tabla anterior, se aprecia que, la estrategia de reevaluación que utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, obtuvo un puntaje total de 946. Con respecto al promedio, esta estrategia se ubicó en 2.62, es decir, la población objeto de estudio frecuentemente utiliza la estrategia de reevaluación. Específicamente, las acciones que más utilizan para materializar esta estrategia son: intentar centrarse en los aspectos positivos del problema; intentar sacar algo positivo del problema; y descubrir que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.

Tabla 30

Promedio de puntos obtenidos por ítem y por dimensión de las diferentes estrategias de afrontamiento

Dimensiones	Ítem	Promedio por Ítem	Promedio por Dimensión
Búsqueda de apoyo social (BAS, EACP)	6	1.62	2
	13	2.02	
	20	1.90	
	27	2.02	
	34	1.80	
	41	1.62	
Expresión emocional abierta (EECE)	4	1.38	1
	11	1.35	
	18	1.35	
	25	1.05	
	32	1.97	
	39	1.78	
Religión (RLG, EACE)	7	1.38	1
	14	0.98	
	21	1.02	
	28	2.55	
	35	2.05	
	42	0.97	
Focalizado en la solución del problema (FSP, EACP)	1	2.82	2
	8	2.27	
	15	1.85	
	22	2.00	
	29	2.50	
	36	2.62	
Evitación (EVT EACE)	5	2.15	2
	12	2.12	
	19	2.03	
	26	2.23	
	33	1.87	
	40	1.85	
Autofocalización negativa (AFN, EACE)	2	0.97	2
	9	0.93	
	16	2.25	
	23	1.43	
	30	2.03	
	37	2.12	
Reevaluación (positiva (REP, EACP)	3	2.77	3
	10	2.65	
	17	2.92	
	24	2.37	
	31	2.47	
	38	2.60	

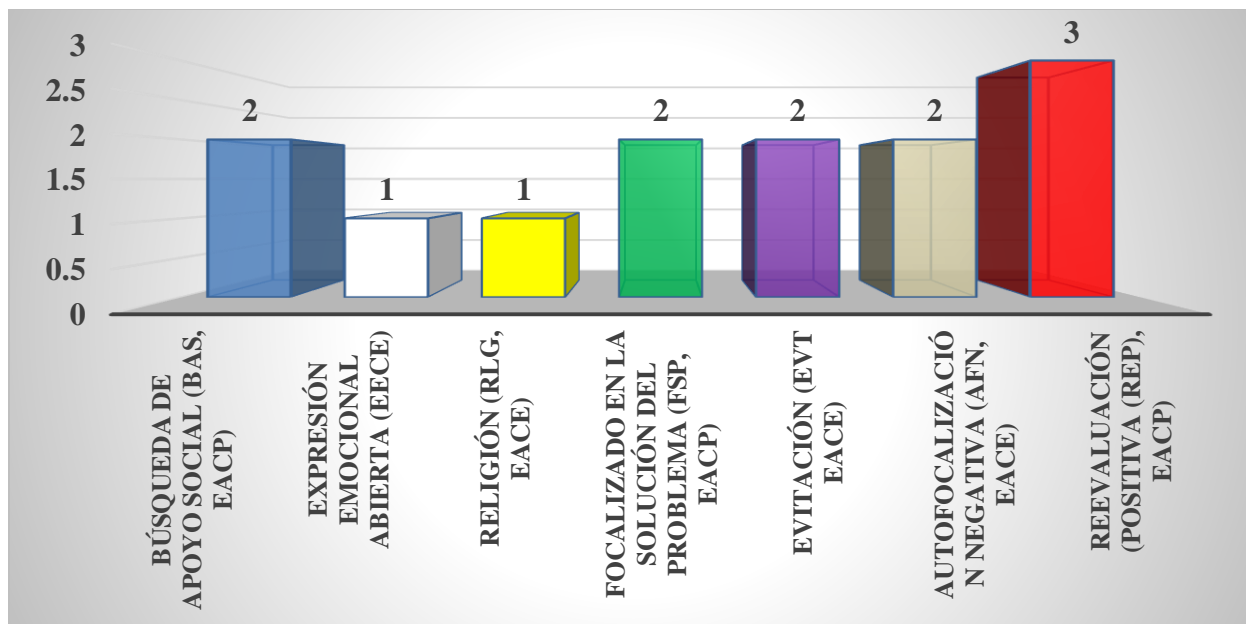


Figura 10. Promedio de puntos obtenidos por ítem y por dimensión de las diferentes estrategias de afrontamiento

En la tabla anterior, se demuestra que los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, frecuentemente emplean la estrategia de reevaluación positiva (REP, EACP), porque de acuerdo con los resultados anteriores, ésta obtuvo un promedio de 3. Es importante acotar, que a veces utilizan las estrategias de búsqueda de apoyo social (BAS, EACP); focalizado en la solución del problema (FSP, EACP); evitación (EVT, EACE); y autofocalización negativa (AFN, EACE), debido a que estas estrategias obtuvieron un promedio de 2. Pocas veces emplean la religión (RLG, EACE) y expresión emocional abierta (EECE), ya que ambas obtuvieron 1 de promedio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aspectos Generales del Estrés

En los resultados obtenidos se observó que, la población objeto de estudio presenta síntomas de estrés en la dimensión motora, cognitiva-conductual y neuro-vegetativa. Desde el punto de vista sociodemográfico, el estrés afecta con mayor intensidad a la población que tiene una edad que oscila entre 18 y 30 años, tal como se evidencia en la tabla 20.

En este sentido, es evidente que dichos resultados encajan en el concepto de estrés aportado por Chiavenato (2009), quien afirma que “El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud.” (p. 378)

Con base en lo antes expuesto, se infiere que la situación que presenta la población objeto de estudio, está alineada con el aporte de la Organización Mundial de la Salud (2004), en el cual señala que el estrés “es 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.” (Pág. 4). En otras palabras, la población estudiada padece de un desequilibrio entre las competencias del empleado (experiencia, conocimientos y habilidades) y las exigencias y presiones inherentes al puesto de trabajo.

Estrés en la Dimensión Motora

Específicamente, el 55% de la población objeto de estudio presenta estrés (moderado y elevado) en la dimensión motora. Los síntomas son: calambres en el cuerpo, dolores musculares, dificultad de relajarse o para estar tranquilo, cansarse más fácilmente que antes, temblor en los párpados, dolor en la espalda o cuello, y despertarse cansado o fatigado. Así, queda demostrado la

teoría de la OMS (2004), la cual afirma que cuando se está sometido a estrés laboral, el individuo puede ser incapaz de relajarse o concentrarse; sentirse cansado, deprimido e intranquilo; tener dificultades para dormir; trastornos músculo-esqueléticos y estar cada vez más angustiado e irritable.

Por esta razón, se deduce que gran parte de la población objeto de estudio está trabajando con incomodidades que se manifiestan en el área motora de su cuerpo, lo que obviamente afecta el buen desempeño de sus labores y posiblemente se está prestando un deficiente apoyo social a las personas que deben asistir.

Estrés en la Dimensión Cognitiva-Conductual

De igual manera, los resultados que arrojó la investigación permitieron apreciar que, el 60% de la población objeto de estudio presenta estrés (moderado y elevado) en la dimensión cognitiva-conductual. Específicamente tienen: dificultad para concentrarse en lo que hacen; sienten que todo lo que pueden hacer, siempre y cuando tengan el control; se les olvidan las cosas; sensaciones de miedo o susto; tienen ideas o pensamientos que lo perturban; se distraen fácilmente; piensan mucho en las cosas antes de hacerlas; sienten pérdida de memoria.

En este orden de ideas, se confirma la concepción de la OMS (2004), que sostiene que, al presentar estrés laboral, los síntomas son: tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones; disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con éste. De esta manera, se infiere que el estrés del cual está siendo objeto los colaboradores de la red de apoyo social de la Provincia de Heredia, está afectando su salud cognitiva y conductual, lo que a su vez significa que su desempeño se está viendo afectado, poniendo en riesgo tanto la salud de los colaboradores como de las personas a las cuales prestan sus servicios.

Estrés en la Dimensión Neuro-Vegetativa

Por otra parte, el estudio evidenció que el 52% de la población objeto de estudio presenta estrés (moderado y elevado) en la dimensión neuro-vegetativa. Los síntomas de estrés presentan con mayor frecuencia en esta dimensión son: sensaciones de molestias estomacales; sensaciones, sin causa alguna de inquietud o desasosiego; ardor en el estómago; sensaciones de vacío en el estómago; se despiertan durante la noche; han sentido dolor de cabeza.

Valorando este resultado, se ratifica el argumento de la OMS (2004), el cual afirma que, al presentar estrés laboral, los síntomas son: cardiopatías; trastornos digestivos; aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza; afecciones al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones. Una persona con síntomas en el área neurovegetativas está más propensa a desarrollar enfermedades estomacales, insomnio y somnolencia durante el día y migraña o cefaleas.

Incidencia del Estrés en el Trabajo Saludable

Es importante resaltar que, los resultados que arrojó la investigación, permiten deducir que las condiciones laborales de los colaboradores que forman parte de redes apoyo social de la provincia de Heredia, está imposibilitando tener un trabajo saludable, porque las exigencias y presiones no se adecúan a sus conocimientos y habilidades, lo cual les podría deteriorando su salud física y mental. De esta manera, se está desvirtuando la concepción de trabajo saludable de la Organización Mundial de la Salud (2004), que incluye "...la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud. (Pág. 4).

De esta manera, se asevera que el estrés que afecta a la población objeto de estudio, puede

generarle comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental. Y como afirma la OMS (2004), “En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.” (P. 8)

Por lo tanto, aquellos colaboradores que forman parte de redes apoyo social de la provincia de Heredia, que presentan estrés reflejarán dificultades para mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida familiar; incluso existe el riesgo de que se refugien en actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas, tal como lo afirma la OMS (2004).

Factores Generadores de Estrés

Tomando como fundamenta los resultados y a la teoría que sustenta este estudio, se podría deducir que los factores que pueden estar generando el estrés en la población objeto de estudio, están relacionados con las características del trabajo y el contexto laboral.

En lo que respecta a las características del trabajo, los factores que están a afectando la salud de la población estudiada, pueden ser: 1) las características del puesto, es decir, asignación de tareas monótonas, aburridas y triviales; falta de variedad; tareas desagradables; 2) volumen y ritmo de trabajo, o sea, exceso o escasez de trabajo; trabajos con plazos muy estrictos; 3) horario de trabajo: horarios de trabajo estrictos e inflexibles; jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal; horarios de trabajo imprevisibles; sistemas de turnos mal concebidos. 4) participación y control: falta de participación en la toma de decisiones; falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Al hacer referencia al contexto laboral, algunos factores que podrían la afectar la salud de la población estudiada, cuando el nivel de estrés es moderado y elevado, son: 1) perspectivas

profesionales, estatus y salario: inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, actividad poco valorada socialmente. remuneración por trabajo a destajo, exceso o carencia de capacidades para el puesto; 2) papel en la entidad: papel indefinido, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas; 3) relaciones interpersonales: supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros; 4) cultura institucional: mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad; 5) relación entre la vida familiar y la vida laboral: exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, entre otros.

Estrategias de afrontamiento

La información generada con este estudio, demostró que los colaboradores de las redes de apoyo social de la provincia de Heredia para afrontar el estrés, frecuentemente emplean la estrategia de reevaluación positiva. A veces emplean las estrategias de búsqueda de apoyo social, focalizado en la solución del problema, evitación y autofocalización negativa. Pocas veces emplean la estrategia de religión y expresión emocional abierta.

Los resultados evidencian que los colaboradores de las redes de apoyo social objeto de estudio, no emplean de manera consistente la estrategia de afrontamiento espiritual, ya que, al ser una estrategia de afrontamiento centrada en la emoción, podría interpretarse como un mecanismo compensatorio a la frustración derivada de procesos de internamiento y enfermedad cíclicos (reincidencia en recaídas y por lo tanto en re-internamientos). Además, la muestra estudiada le brinda una importancia relativa a la estrategia de búsqueda de la solución del problema, siendo una alternativa válida para afrontar el estrés la capacidad para analizar las causas y consecuencias del mismo. Para ello requieren implementar frecuentemente la estrategia de apoyo social, es decir,

deben buscar asistencia de aliados estratégicos que haga posible una solución adecuada. Con fundamento a este resultado, es importante acotar que, Chiaventa (2009), afirma que “El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás. La falta de apoyo social es un factor de estrés.” (Pág. 383)

Los colaboradores de la red de apoyo social, no deben incurrir en evadir el problema, es fundamental concentrarse en él con el respectivo apoyo humano y social, identificando sus causas y consecuencias, con la finalidad de generar acciones estratégicas conducentes a optimizar su salud y por ende su entorno laboral, para una prestación efectiva y eficiente de sus servicios.

Lo antes descrito, significa que los colaboradores de la red de apoyo social, no manejan suficientemente las estrategias de afrontamiento del estrés. Esta realidad se contrapone a lo que Cassaretto, Chau, Oblitas y Valdez denominan afrontamiento, “entendido como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés” (p. 35).

Por lo que se infiere que, la gerencia de las redes de apoyo social, realmente no fortalece o enriquece el trabajo, que según Chiavenato (2009), “es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía de las labores simples y repetitivas y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos.” (P. 385)

También, se puede afirmar que, no se realiza el análisis de puestos, el cual es una herramienta de gerencia útil para aclarar a los trabajadores las expectativas de las actividades que tiene bajo su responsabilidad. Esta estrategia significa que debe existir una comunicación efectiva entre supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes. De esta manera, se desvirtúa la recomendación que hace sobre este tema Chiavenato (2009) y Organización Mundial de la Salud

(2004).

Además, se deduce que la población objeto de estudio no recibe entrenamiento para potenciar sus habilidades, omitiendo así otra de las recomendaciones de Chiavenato (2009) de la Organización Mundial de la Salud (2004). Que es precisamente una estrategia que permite a los trabajadores adquirir herramientas prácticas para contrarrestar los factores que le generan estrés en su trabajo. Es decir, la capacitación les permite definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, apoyarse en sus compañeros para alcanzar metas.

Incluso, es probable que no exista la oportunidad para hablar sobre el trabajo, lo que impide a los trabajadores tener la capacidad para manejar positivamente las experiencias laborales estresantes o insatisfactorias. La única forma de que los trabajadores puedan tener esta capacidad, es que la gerencia, como afirma Chiavenato, le dé la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades.

Adicionalmente, puede agregarse que la red de apoyo social de la Provincia de Heredia, tiene debilidades con respecto a la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. Es muy importante que los trabajadores tengan la oportunidad de entrar en acción en la toma de decisiones de la empresa, porque este mecanismo o estrategia, es lo que hace posible que los trabajadores tengan mayor seguridad para manejar el estrés. Es muy importante que la gerencia realice reuniones periódicas con los trabajadores, a fin de reducir los factores generadores de estrés, tal como lo expresa Chiavenato (2009).

En fin, la gerencia presenta debilidades con respecto a lo que la Organización Mundial de la Salud (2004) denomina prevención primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria hace referencia a medidas orientadas a reducir el estrés a través de ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental y perfeccionamiento de la organización y de la gestión. La

prevención secundaria a la reducción del estrés a través de educación y capacitación de los trabajadores.

La prevención terciaria consiste en medidas orientadas a reducir los efectos del estrés a través de desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

Finalmente, es necesario acotar que las debilidades que tiene la población objeto de estudio, con respecto a las estrategias de afrontamiento del estrés, no pueden ser fortalecidas o potenciadas exclusivamente por los trabajadores. La gerencia realmente es la que tiene la mayor responsabilidad en el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento antes mencionada. Para lo cual se requiere un plan estratégico que parta de un diagnóstico y estudio del trabajo que realizan los colaboradores de apoyo social, haciendo énfasis en los conocimientos, habilidades que poseen para el desempeño de las labores, así como en el nivel de exigencia, presiones y en las características del trabajo y el contexto labora.

Conclusiones

Con base en los hallazgos de la presente investigación, se identifican las conclusiones siguientes:

Los colaboradores de las redes de apoyo social de la Provincia de Heredia presentan estrés en las tres dimensiones estudiadas. En cuanto a mayor porcentaje de estrés (moderado y elevado), el primer lugar lo ocupó la dimensión cognitiva-conductual con un 60%; el segundo lugar, la dimensión motora con 55%; e, el tercer lugar, dimensión neuro-vegetativa con 52%.

El estrés afecta con mayor intensidad a la población que tiene una edad que oscila entre 18 y 30 años. Las personas de mayor edad tienden a padecer de menor estrés.

Las condiciones laborales de la población estudiada les impiden disponer de un trabajo saludable, debido a que las exigencias y presiones no se adecúan a sus conocimientos y habilidades, lo cual está poniendo en riesgo su salud física y psicológica.

Los factores que están generando el estrés en la población objeto de estudio, están relacionados con las características del trabajo y el contexto laboral.

La estrategia de afrontamiento de estrés que frecuentemente utilizan los colaboradores de las redes de apoyo social es la reevaluación positiva. Ocasionalmente emplean las estrategias de búsqueda de apoyo social, focalizado en la solución del problema, evitación y autofocalización negativa.

Los resultados evidencian que los colaboradores de las redes de apoyo social objeto de estudio, pocas veces emplean la religión, debido a la esencia de dicha estrategia de afrontamiento enfocada en la emoción.

Recomendaciones

Profundizar el análisis de las condiciones del estrés individual de los trabajadores, a partir de una estrategia de investigación cualitativa (entrevista en profundidad), que indique más allá de un nivel de estrés con las causas que originan dicho estrés.

Realizar un diagnóstico institucional por parte de la Gerencia, que permita identificar en detalle las causas y consecuencias del estrés del tipo laboral que padecen los colaboradores de la red de apoyo social.

Diseñar e implementar un plan de capacitación a los colaboradores de la red de apoyo social orientado al abordaje de síntomas cognitivo-conductuales, motores, neurovegetativos del estrés, así como estrategias encaminadas al manejo del estrés laboral. En este apartado se recomienda la implementación de técnicas de relajación, de expresión de emociones, manejo de ejercicio físico, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva.

Propiciar el desarrollo de equipos de trabajo que integren aquellos trabajadores con más experiencia laboral con colaboradores más jóvenes, a fin de que se lleven a cabo procesos de modelado laboral que beneficie a los de menos experiencia en la red de apoyo.

Brindar apoyo emocional a los colaboradores las diferentes organizaciones con plan de acción, dirigido hacia objetivos y metas que ayude a la recuperación y fortalecimiento emocional de los trabajadores ante su ambiente de trabajo.

Lista de Referencias

- Arias, F. (1999). *Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Epísteme. Caracas.
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Epísteme. Caracas.
- Arias, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Metodología de la investigación. Revista Alergia. México.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Beita, Graciela (2017). *Manejo del Estrés en Cuidadores (as) Adultos (as) de Personas Menores de Edad Atendidas por la Oficina Local San José del Este del Patronato Nacional de la Infancia*. Tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología.
- Bolaños, Reyes y Rodríguez, Nazaret (2015). *Prevalencia del Síndrome de Burnout Académico en los y las estudiantes que cursan la carrera de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad de Costa Rica durante el año 2014*. Tesis presentada en la Escuela de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad de Costa Rica.
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (2020). *Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19*. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>. Consulta en línea: 25/07/2020.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. Mc Graw Hill. México.
- Collado, Ricardo y Salazar, Montserrat (2014). *Índice de prevalencia, factores sociodemográficos y psicológicos asociados al Síndrome de Burnout en profesoras y profesores de educación general básica en las direcciones regionales de San José Central, Norte y Sur-este*. Tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología.
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador, 2015*. Tesis presentada en la Universidad de Cuenca, previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial.
- Garita, Nicole y Valverde, Laura (2017). *Diseño de una guía metodológica desde la Promoción de la Salud, que permita la utilización de estrategias para el manejo del estrés en la población trabajadora del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, en el 2016*. Tesis presentada en la Facultad de Medicina de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. México; Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México; Mc Graw Hill.
- Martínez, A., Piqueras, J., e inglés, C. (s/f). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Murcia, España.
- Mora, Viviana (2017). *Estrategias de manejo del estrés y adquisición de hábitos de vida saludables para la mejora en la calidad de vida de los empleados de un centro de servicios compartidos de una multinacional*. Tesis presentada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de la Licenciatura en Psicología.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie protección de la salud de los trabajadores número 3.

Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). (2011).

Manual de procedimientos para la gestión integral de los residuos generados en los establecimientos de salud y afines. Asunción: Paraguay.

Ortiz Marrero; A.; Fabelo Roche; y, J. Iglesias Moré, S. (2016). Sobrecarga en cuidadores primarios de adictos en recuperación. Cuba.

Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Tesis doctoral con mención internacional, Programa de Doctorado en Biomedicina, Universidad de Córdoba, Departamento de Enfermería.

Pulluquitín López, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo*. Tesis presentada en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato, para optar por el Título de Psicóloga Clínica. Ecuador.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.

Sarsoa, K. y Charria, V. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Tesis presentada en la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias Sociales, Grupo de investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS). Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia.

Serrano Ortega, N. (2017). Afrontamiento, sobrecarga subjetiva y ansiedad y síntomas Depresivos en personas cuidadoras de familiares mayores dependiente. Tesis doctoral de Serrano Ortega (2017), presentada Facultad de Ciencias de la Salud de Universidad de Jaén.

Solís, C. y Vidal, A. (2006). Estilos y Estrategias de Afrontamiento en Adolescentes Afrontamiento. Revista de Psiquiatría y Salud Mental Hermilio Valdizan.

Vanegas-Farfano, M., González, M., y Cantú, R. (2016). *Regulación del estrés y emociones con actividades gráficas y narrativa expresiva*. Revista Psicológica. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Vázquez, C.; Crespo, M y Ring, J. Estrategias de afrontamiento.
http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225

Vidal Lacosta, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*.
Tesis presentada en la Universidad de Zaragoza de España.

Anexo 1: Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

Instrucciones

Este cuestionario recoge información sociodemográfica y laboral. Para completar el cuestionario deberá responder a cada uno de los ítems. Para ello tendrá que seleccionar una única opción en cada ítem, rodeando con un círculo o contestando con una cifra numérica en los casos de los ítems número 1, 4,6 y 7.

1. Edad: ----- años.

2. Sexo:

Hombre Mujer

3. Estado civil:

Casado Soltero Viudo Separado Con pareja

4. Número de hijos: -----.

5. Puesto que desempeña: -----.

6. Horario de trabajo:

Turno rotatorio

Turno de mañana y tarde

Turno de mañana y tarde descansando fin de semana

Turno de mañana ()

Anexo 2: Consentimiento informado en la participación del estudio

Título: Estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores que forman parte de redes apoyo social de la provincia de Heredia

Investigador principal: Oscar Bonilla Víquez.

Institución: Universidad Hispanoamericana.

Lugar de realización Centro de restauración Luz y Amor y Eliasib.

Este documento tiene por objeto ofrecerle información sobre el estudio de investigación en que se le invita participar.

Si decide participar en el mismo, debe leer antes este documento y hacer todas las preguntas que sean necesarias para comprender los detalles sobre el mismo.

Información sobre el estudio

El objetivo del estudio es determinar el nivel de desgaste emocional e identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de redes de apoyo social de la provincia de Heredia. Para participar en el mismo solo tendrá que cubrir dos cuestionarios muy breves, la duración estimada es de 10 minutos. La participación en el estudio no conlleva ningún tipo de riesgo o repercusión negativa para usted y abandonar el mismo cuando lo desee.

El equipo de investigación podrá acceder a toda aquella información recabada a los fines de estudio. Los datos obtenidos en los cuestionarios serán tipificados de forma anónima y confidencial. Los resultados de este estudio podrán ser remitidos a publicaciones científicas para su difusión, pero no se transmitirá ningún dato que pueda llevar la identificación de los participantes.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede si así lo desea, firmar la carta de consentimiento informado que forma parte de este documento.

Por medio de la presente yo, _____, cédula _____ he leído y comprendido la información recibida y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este

consentimiento.

Firma

En..... a las..... de..... De 2020.

Anexo 3: Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

Instrucciones

A continuación, se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida.

Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente. Deberá responder a cada enunciado expresando, la frecuencia que tiene cada uno de ellos con una equis según los siguientes rangos 0= nunca, 1= pocas veces, 2 = a veces, 3= frecuentemente, 4= casi siempre.

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

Nº	Ítem	0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4	Descargué mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, traté de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos como me sentía					
7	Asistí a la iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					

13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procure llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté en forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					

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

	mis sentimientos					
42	Acudí a la iglesia para poder velar o rezar					

Anexo 4 Instructivo para el cuestionario sobre el estrés Solano Beauregard

En el cuestionario se presenta una serie de oraciones y/o preguntas. Usted debe marcar con una "X" el espacio de SI o NO, según sea su caso, dentro de la Hoja de Respuestas. **ES IMPORTANTE QUE NO DEJE NINGUNA ORACION O PREGUNTA SIN CONTESTAR**, ya que esto no permitiría conocer realmente cómo se encuentra usted.

A la hora de responder, favor refiérase al momento actual.

ESTO ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Ítem	Si	No
1 Ha sentido calambres en el cuerpo		
2 Ha sentido molestias estomacales		
3 Al despertar siente tensa la cara o mandíbula		
4 Ha notado sequedad en la boca		
5 Padece usted de jaqueca		
6 Siente las rodillas débiles al caminar		
7 Ha tenido dificultad, sin causa aparente para hablar o pronunciar palabras.		
8 Ha sentido que las cosas que hace son difíciles o complicadas		
9 A pesar de que oye bien, necesita que le repitan las cosas		
10 sin hacer ejercicio físico, suda más de lo normal.		
11 Siente dolores musculares		
12 Se dificulta concentrarse en lo que hace		
13 Se le dificulta relajarse o estar tranquilo		
14 Se le interrumpen las ideas o pensamientos fácilmente		
15 Siente que todo lo que puede hacer , siempre y cuando usted tenga el control		

16 Ha tenido la sensación, sin causa alguna de inquietud o desasosiego.		
17 Se le olvidan las cosas, se le dificultad recordar fechas, nombres, actividades.		
18 Ha sentido molestias en el pecho.		
19 Ha notado que le faltan las ideas más que antes		
20 Ha tenido sensaciones de miedo o susto.		
21 Ha sentido palpitaciones fuertes en el corazón		
22 Se cansa más fácilmente que antes		
23 Se le dificultad caminar o hacer ejercicio		
24 Le falta el apetito o se siente desgano por la comida		
25 Se ruboriza o “chilla” con facilidad		
26 Ha sentido ardor en el estomago		
27 Pierde el hilo de la conversación		
28 Le brincan los músculos del pecho		
29 Has sentido un vacío en el estomago		
30 Ha tenido temblor en los parpados		
31 Padece de estreñimiento o deposiciones muy espaciadas		
32 Ha estado de muy mal humor o muy irritable		
33 Tiene ideas o pensamientos que lo perturban		
34 Siente ganas de ir al baño más de los normal		
35 Le falta respiración o siente ahogo		
36 Ha sentido, sin ninguna causa adormecimiento de las manos o pies		
37 Se asusta con regularidad		
38 Ha sentido dolor en la espalda o cuello		
39 Ha sentido sensación de escalofríos súbitos.		
40 Tiene ideas que no aportan a su mente		
41 Le sudan, más de lo normal la manos o los pies		
42 Ha sentido se le paralizan partes del cuerpo		
43 Se distrae fácilmente		
44 se inflaman manos o pies		
45 Se despierta durante la noche		
46 Ha sentido dolor de cabeza		
47 Piensa antes de dormirse en una misma cosa		
48 Siente temor a algo sin saber porque		
49 Piensa mucho en las cosas antes de hacerlas		
50 Se despierta cansado o fatigado		
51 Le cuesta concentrarse en lo que hace		
52 Puedo estar quieto en el mismo lugar		

53 Siente pérdida de memoria		
54 Se mareo con regularidad		
55 Se siente débil y con sueño		
56 Siente zumbidos o ruido en los oídos		
57 Ha perdido peso más de lo normal		
58 Ha sentido, sin causa alguna debilidad en algunas partes del cuerpo		
59 le tiemblan las manos o partes del cuerpo regularmente		
60 Necesita hacer las cosas más de una vez para estar seguro		

Se multiplica resultado por cinco para porcentaje, de 0 a 25 por ciento estrés agudo leve, de 26 a 50 por ciento estrés agudo moderado y 51 por ciento en adelante estrés agudo elevado.

HOJA DE CORRECCION DEL INSTRUMENTO

1	3	5	6	7	8	9	12	14	15	2	4	10	16	18
11	13	22	23	28	17	19	20	27	32	21	24	25	26	29
30	38	42	44	50	33	37	40	43	47	31	34	35	36	39
52	55	58	59	60	48	49	51	53	56	41	45	46	54	57
Motor					Cognitivo-Conductual					Neuro-Vegetativo				
Total					Total					Total				

PUNTUACIÓN

	PTS.	%
MOTOR:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
COGNITIVO-CONDUCTUAL:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
NEURO-VEGETATIVO:	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<p>20 pts = 100%</p> <p>1 pt = X</p>

CARTA DEL LECTOR

12 de abril del 2021

Sres.
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Oscar Bonilla Víquez**, cédula de identidad número **112390513**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de Tesis "**Estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores que forman parte de redes de apoyo social de la provincia de Heredia**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Licenciatura**.

En mi calidad de lector, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Por lo tanto, se avala el traslado al siguiente proceso.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jean C.", with a horizontal line underneath. There is a small, dark, irregular mark above the signature.

Lic. Jean Carlo Canales Mejicano
Cédula: 1-1581-0529
Código: 11381

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 12 de mayo de 2021 _____

Señores:

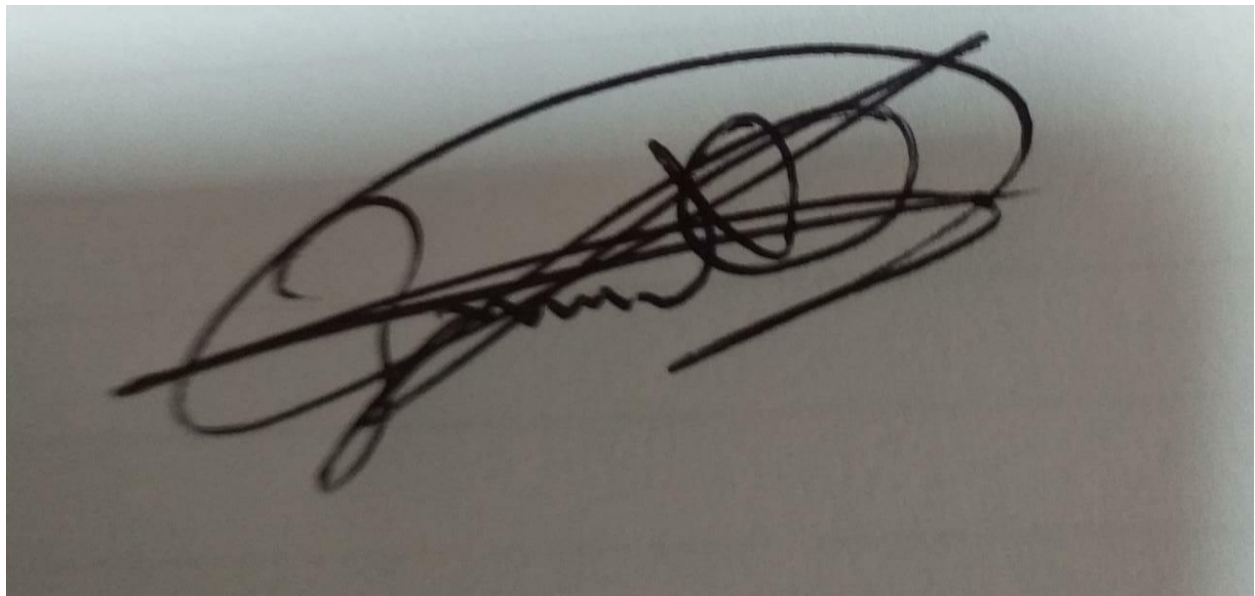
Universidad Hispanoamericana

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Oscar Bonilla Víquez _____ con número de identificación 1-1239-0513 _____ autor (a) del trabajo de graduación titulado Estrés y técnicas de afrontamiento en Colaboradores de apoyo social de la provincia de Heredia _____ presentado y aprobado en el año 2021 _____ como requisito para optar por el título de _____ Licenciatura, si autorizo _____; (SI / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento. De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de Identidad

CARTA DEL TUTOR

San José, 15 de febrero del 2021.

**Departamento de Registro
Escuela de Psicología
Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores:

La estudiante Oscar Bonilla Víquez, cédula de identidad número 1-1239-0513, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores que forman parte de redes apoyo social de la provincia de Heredia", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

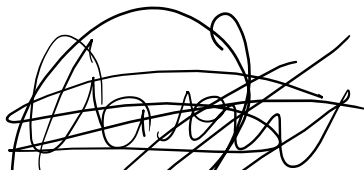
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.


Atentamente,




Aarón David Ocampo Hernández
Cédula identidad N 205130909
Carné Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica número 1555.

REPUBLICA DE COSTA RICA
Tribunal Supremo de Elecciones
Cédula de Identidad

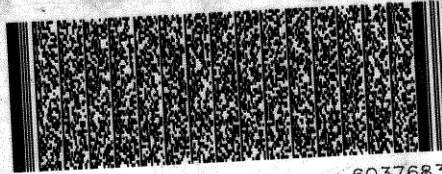
1 1239 0513



Nombre: OSCAR GERARDO
1º Apellido: BONILLA
2º Apellido: VIGUEZ
CC:



Número de Cédula: 1 1239 0513
Fecha de Nacimiento: 23 04 1986
Domicilio Electoral: MERCEDES NOROCCIDENTAL HEREDIA
Lugar de Nac.: HOSPITAL CENTRAL SAN JOSE
Vencimiento: 16 06 2021 Sexo: M



6037683

DECLARACIÓN JURADA

Yo Oscar Bonilla Viquez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1239-513 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estrés y estrategias de afrontamiento en colaboradores que forman parte de redes de apoyo social de la provincia de Heredia, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 12 días del mes de Mayo del año dos mil 21.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1239-513



Fundación Hogar Luz de Amor

Cédula Jurídica 3-006-758881

San Rafael, 05 de noviembre del 2020

Señores

Universidad Hispanoamericana

S. D.

Estimado señor:

Por medio de la presente hago constar que el Sr. Oscar Bonilla Víquez estudiante del grado de licenciatura en psicología aplicó muestras para la confección de su tesis en esta fundación.

Atentamente,

Licda. Laura Rojas Meléndez

Psicóloga 5432

Teléfono 6294 7741



